



COPIA

COMUNE DI GASPERINA
Provincia di Catanzaro

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE
N. 38 del 10/07/2020

Oggetto:	ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E APPROVAZIONE TARIFFE RELATIVE AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - ANNO 2020
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

L'anno duemilaventi il giorno dieci del mese di luglio alle ore 10.05 si è riunita la Giunta Comunale,
appositamente convocata, con la presenza dei Sigg.:

Cognome e Nome	Carica	Presente	Assente
GALLELLO GREGORIO	- Sindaco -	SI	
CAMPO IDA GIOVANNA	- Vice Sindaco -	SI	
GUZZI ANTONIO	- Assessore -		SI

Assume la Presidenza il **Sig. Gallello Gregorio - Sindaco** - il quale constatato il numero legale degli intervenuti dichiara aperta la riunione ed invita i presenti alla trattazione dell'argomento indicato in oggetto.

Partecipa con funzioni consultive, referenti e di assistenza il Segretario Comunale **Dott.ssa Maria Ausilia Paravati**.

Premesso che:

- l'art.151, comma 1, del T.U.E.L. D.Lgs.18.8.2000, n.267 prevede che gli Enti Locali, entro il 31 dicembre di ciascun anno, deliberino il bilancio di previsione per l'anno successivoomissis;
- la lettera e) del comma 1 dell'art.172 del citato D.Lgs. n.267/2000 prevede che al bilancio di previsione siano allegare, fra l'altro, le deliberazioni con le quali sono determinate, per l'esercizio successivo, le tariffe, le aliquote d'imposta, le eventuali maggiori detrazioni, le variazioni dei limiti di reddito, per i tributi locali e per i servizi locali, nonché per i servizi a domanda individuale, i tassi di copertura in percentuale del costo di gestione dei servizi stessi;
- ai sensi del combinato disposto degli artt.42, comma 2, lettera f) e 48, D.Lgs.18.8.2000, n.267, la competenza per l'assunzione di tali atti è della Giunta Comunale;
- l'art.53, comma 16, della L.23.12.2000, n.388 sancisce che il termine ultimo per deliberare le tariffe, le aliquote d'imposta per i tributi locali e per i servizi locali, è fissato entro la data di approvazione del bilancio;
- l'art. 1, comma 169, della Legge 27 Dicembre 2006, n° 296 (cd. Legge finanziaria 2007) che stabilisce il termine per deliberare le tariffe, le aliquote di imposta per i tributi e per i servizi locali e le variazioni dei limiti di reddito per i tributi e per i servizi locali, entro la data fissata da norme statali per la deliberazione consiliare di approvazione del bilancio di previsione.
- Dette deliberazioni, anche se approvate successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine innanzi indicato, hanno effetto dal 1° gennaio dell'anno di riferimento;
- il Decreto Ministero dell'Interno 13 dicembre 2019 (G.U. - Serie Generale - n. 295 del 17.12.2019), ha differito al 31 Marzo 2020 il termine per la deliberazione del bilancio di previsione 2020/2022 da parte degli enti locali;
- il Decreto Ministero dell'Interno 28 Febbraio 2020 (G.U. - Serie Generale - n. 50 del 28.02.2020), ha differito ulteriormente al 30 Aprile 2020 il termine per la deliberazione del bilancio di previsione 2020/2022 da parte degli enti locali;
- la legge n. 27 del 24/04/2020 di conversione, con modificazione del Decreto Legge n. 18 del 17/03/2020 (G.U. - Serie Generale - n. 110 del 29/04/2020), ha differito ulteriormente al 31 Luglio 2020 il termine per la deliberazione del bilancio di previsione 2020/2022 da parte degli enti locali;

Considerato che

- Il Comune gestisce il servizio idrico "in economia" e pertanto riscuote dagli utenti la tariffa del servizio idrico integrato;
- L'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito all'ARERA, cioè l'Autorità per la Regolazione dell'Energia, delle Reti e dell'Ambiente (ex AEEGSI), "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici", precisando che tali funzioni "vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481";

Visti:

- la comunicazione COM(2000)477 prevede che tra i costi che la tariffa per il servizio idrico deve integralmente coprire, secondo il principio del full cost recovery, vi sono:
 - a) i costi finanziari dei servizi idrici, che comprendono gli oneri legati alla fornitura ed alla gestione dei servizi in questione. Essi comprendono tutti i costi operativi e di manutenzione e i costi di capitale (quota capitale e quota interessi);
 - b) i costi ambientali, ovvero i costi legati ai danni che l'utilizzo stesso delle risorse idriche causa all'ambiente, agli ecosistemi ed a coloro che usano l'ambiente (ad esempio una riduzione della qualità ecologica degli ecosistemi acquatici o la salinizzazione e degradazione di terreni produttivi);
 - c) i costi delle risorse, ovvero i costi delle mancate opportunità imposte ad altri utenti in conseguenza dello sfruttamento intensivo delle risorse al di là del loro livello di ripristino e ricambio naturale (ad esempio legati all'eccessiva estrazione di acque sotterranee);

- la Commissione Europea, con la comunicazione COM(2012)673, recante il “Piano per la salvaguardia delle risorse idriche europee”, dopo aver indicato tra gli obiettivi specifici del Piano la determinazione di “prezzi delle acque che incentivino l'efficienza”, fra le specifiche azioni per il relativo conseguimento propone di:
 1. “fare rispettare gli obblighi in materia di prezzi dell'acqua/di recupero dei costi previsti dalla direttiva quadro sulle acque, inclusa, se del caso, la misurazione del consumo”;
 2. “fare dei prezzi dell'acqua/del recupero dei costi una condizione ex ante [per l'ottenimento dei finanziamenti europei per progetti] nel quadro dei Fondi di sviluppo rurale e di coesione”;
- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11, ha trasferito all'Autorità “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”, precisando che tali funzioni “vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”;
- l'articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l'Autorità debba perseguire, nello svolgimento delle proprie funzioni, “la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori (...)”;
- l'articolo 154, comma 1, del d.lgs. 152/06, come modificato dal d.P.R. 116/11, prevede che “La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato ed è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia, nonché di una quota parte dei costi di funzionamento dell'Autorità d'ambito, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio secondo il principio del recupero dei costi e secondo il principio «chi inquina paga». Tutte le quote della tariffa del servizio idrico integrato hanno natura di corrispettivo”;
- l'articolo 154, comma 4, del d.lgs. 152/06, come modificato dall'articolo 34, comma 29, del decreto legge 179/12, dispone che “il soggetto competente, al fine della redazione del piano economico-finanziario di cui all'articolo 149, comma 1, lettera d), predispone la tariffa di base, nell'osservanza del metodo tariffario di cui all'articolo 10, comma 14, lettera d), del decreto-legge 13 maggio 2011, n.70, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 2011, n. 106, e la trasmette per l'approvazione all'Autorità per l'energia elettrica e il gas”;
- l'art. 10, comma 14, del decreto legge 70/11 prevede che “L'Agenzia ... [ora l'Autorità] predispone il metodo tariffario per la determinazione, con riguardo a ciascuna delle quote in cui tale corrispettivo si articola, della tariffa del servizio idrico integrato, sulla base della valutazione dei costi e dei benefici dell'utilizzo delle risorse idriche e tenendo conto, in conformità ai principi sanciti dalla normativa comunitaria, sia del costo finanziario della fornitura del servizio che dei relativi costi ambientali e delle risorse, affinché siano pienamente attuati il principio del recupero dei costi ed il principio «chi inquina paga»”;
- l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, specificando le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici trasferite all'Autorità, precisa che essa:
 - “definisce le componenti di costo - inclusi i costi finanziari degli investimenti e della gestione - per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, per i vari settori di impiego (...)” (lettera c);
 - “predispone e rivede periodicamente il metodo tariffario per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...), sulla base del riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio sostenuti dai gestori (...)” (lettera d);

- “approva le tariffe del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...), proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152, impartendo, a pena d'inefficacia prescrizioni (...)”(lettera f);
- l'articolo 58 del c.d. Collegato Ambientale, provvede ad istituire, a decorrere dall'anno 2016, presso la Cassa conguaglio per il settore elettrico (ora “Cassa per i servizi energetici e ambientali”), un “Fondo di garanzia per gli interventi finalizzati al potenziamento delle infrastrutture idriche, ivi comprese le reti di fognatura e depurazione, in tutto il territorio nazionale, e a garantire un'adeguata tutela della risorsa idrica e dell'ambiente secondo le prescrizioni dell'Unione europea e contenendo gli oneri gravanti sulle tariffe. Il Fondo è alimentato tramite una specifica componente della tariffa del servizio idrico integrato, da indicare separatamente in bolletta, volta anche alla copertura dei costi di gestione del Fondo medesimo, determinata dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico nel rispetto della normativa vigente”;
- l'articolo 60 del c. d. Collegato Ambientale, in tema di tariffa sociale del servizio idrico integrato, prevede che l'Autorità, “al fine di garantire l'accesso universale all'acqua, assicura agli utenti domestici del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate l'accesso, a condizioni agevolate, alla fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali, sentiti gli enti di ambito nelle loro forme rappresentative, sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri (...)”, e che la stessa, al fine di assicurare la copertura degli oneri conseguenti, “definisce le necessarie modifiche all'articolazione tariffaria per fasce di consumo o per uso determinando i criteri e le modalità per il riconoscimento delle agevolazioni”;
- da ultimo, l'articolo 61 del c.d. Collegato Ambientale medesimo dispone che “nell'esercizio dei poteri previsti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità (...), sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, (...) adotta direttive per il contenimento della morosità degli utenti del servizio idrico integrato, (...) assicurando che sia salvaguardata, tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori, la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento e garantendo il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura per gli utenti morosi” e prevede che la stessa “definisce le procedure per la gestione della morosità e per la sospensione della fornitura, assicurando la copertura tariffaria dei relativi costi”.

Considerato che:

- ai fini della determinazione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013, l'Autorità ha dapprima adottato la deliberazione 585/2012/R/IDR, recante il Metodo Tariffario Transitorio (MTT) ed ha, successivamente, approvato la deliberazione 88/2013/R/IDR, dettagliando il metodo tariffario transitorio MTC per le gestioni ex-CIPE;
- con deliberazione 643/2013/R/IDR, preceduta dai documenti di consultazione 339/2013/R/IDR, 356/2013/R/IDR e 550/2013/R/IDR, l'Autorità ha introdotto il Metodo Tariffario Idrico (MTI), portando a compimento il primo periodo regolatorio quadriennale (2012-2015), facendo altresì evolvere il MTT e il MTC, opportunamente adeguati ed integrati, in una prospettiva di più lungo termine, nonché prevedendo per gli anni 2014 e 2015 un periodo di consolidamento, disciplinato sulla base di una matrice di schemi regolatori;
- con deliberazione 664/2015/R/IDR, del 28 dicembre 2015, preceduta dai documenti di consultazione, l'Autorità ha introdotto il Metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio MTI-2;
- Con deliberazione 665/2017/R/Idr del 28 settembre 2017 l'Autorità è nuovamente intervenuta sui criteri di determinazione dei corrispettivi alle Utenze, in particolare per le Utenze Domestiche,

adeguando le fasce ad un "consumo pro capite" e ridefinendo le varie tipologie di utenze non domestiche;

- Con deliberazione 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017 l'Autorità ha approvato le modalità applicative del "Bonus Idrico" per gli utenti domestici economicamente disagiati;
- Con deliberazione 580/2019/R/idr del 27/12/2019 l'Autorità ha emanato le procedure di Aggiornamento Tariffario MTI3 nuovo periodo Regolatorio, ai fini della rideterminazione delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2020 - 2023 elaborate in osservanza della metodologia tariffaria di cui all'Allegato A alla medesima deliberazione (MTI-3);
- Il Decreto n. 9192 del AIC Regione Calabria approva lo Schema Regolatorio Tariffario, modellato secondo lo schema cd. Virtuale, per il Gestore unico regionale, che prevede il calcolo del Vincolo ai Ricavi Garantiti (VRG = corrispettivo annuo e per il servizio erogato agli utenti) per ognuno dei Comuni che compongono l'Ambito regionale;
- La Circolare AIC per l'adozione dello Schema Regolatorio di Convergenza n. 445 del 20/04/2020, richiama la Delibera 580/2019/R/Idr ed in particolare l'art. 31 dell'Allegato alla stessa, in cui si espone lo Schema Regolatorio di Convergenza. L'adozione dello Schema di Convergenza (comunque vincolata agli adempimenti ed impegni indicati nella norma) permetterebbe al Comune di accedere ad un aggiornamento tariffario che per l'anno 2020 si sostanzierebbe in un aumento del 7,5% rispetto a quanto applicato nell'anno 2019 (di cui il 5% per l'adozione dello schema di convergenza ed un ulteriore 2,5% per l'adesione al percorso di aggregazione verso il Gestore Unico d'ambito).

Evidenziato altresì che in base alle disposizioni formulate dell'ARERA sono escluse dall'aggiornamento tariffario le gestioni che alla data del 31 gennaio 2016 non abbiano adottato la Carta dei Servizi per il SII;

Considerato che il permanere di tale situazione potrebbe determinare la mancata possibilità di adeguare le tariffe del servizio idrico oltre all'irrogazione di sanzioni da parte della preposta Autorità;

Vista la propria determinazione n. 37 del 27/04/2020 con la quale è stata incaricata apposita ditta specializzata per il supporto all'Ufficio Tributi sugli adempimenti ARERA per la redazione del nuovo sistema tariffario e la redazione della Carta dei Servizi;

Vista la Relazione sulla delibera 665/2017 "Criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti" redatta dalla società IMMEDIA SPA incaricata dal Comune di Gasperina che si allega alla presente quale parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;

Vista la Carta dei servizi che si allega alla presente quale parte integrante e sostanziale del presente atto;

Ritenuto pertanto necessario:

- adottare la Carta dei Servizi S.I.I. e aggiornare le tariffe per l'esercizio 2020 secondo le disposizioni emanate dalla deliberazione 665/2017/R/Idr del 28 settembre 2017;

Esaminata la documentazione allegata ed il calcolo tariffario predisposto;

Visti i pareri favorevoli espressi dai responsabili di settore ai sensi degli artt. 49 e 147 bis del D.L.vo 18/08/2000, n. 267, come modificati dal D.L. n. 174/2012, convertito con modificazioni in legge 7 dicembre 2012, n. 213;

Visto il T.U.E.L. approvato con D.lgs 18.8.2000, n. 267;

DELIBERA

Per le motivazioni di cui in narrativa:

1. di approvare la carta dei servizi S.I.I. che si allega alla presente quale parte ed integrante del presente atto;
2. di approvare l'aggiornamento tariffario predisposto secondo le disposizioni previste dalla Delibera n. 665/2017/R/idr sulla base delle tariffe sotto riportate:

→ QUOTA VARIABILE

TARIFFA DOMESTICA

Descrizione fascia	Da mc	A mc	Importo	
agevolata	0	55	0,59338	€/mc
base	56	110	0,74173	€/mc
1 eccedenza	111	165	0,89008	€/mc
2 eccedenza	166	9999999	1,03842	€/mc

TARIFFA USI PUBBLICI NON DISALIMENTABILI

Descrizione fascia	Da mc	A mc	Importo	
base	0	110	0,74173	€/mc
1 eccedenza	111	165	0,89008	€/mc
2 eccedenza	166	9999999	1,03842	€/mc

ALTRI USI DIVERSI DAL DOMESTICO

Descrizione fascia	Da mc	A mc	Importo	
base	0	110	0,74173	€/mc
1 eccedenza	111	165	0,89008	€/mc
2 eccedenza	166	9999999	1,03842	€/mc

QUOTA VARIABILE PER TUTTI GLI USI

Descrizione tariffa	Da mc	A mc	Importo	
Fognatura	0	9999999	0,0968	€/mc
Depurazione	0	9999999	0,264	€/mc

→ QUOTA FISSA

TUTTI GLI USI

Descrizione	Importo	
QUOTA FISSA ACQUEDOTTO	7,14	€/ANNO
QUOTA FISSA FOGNATURA	1,11	€/ANNO
QUOTA FISSA DEPURAZIONE	4,35	€/ANNO

3. di rimodulare le fasce relative alle Tariffe Idriche delle utenze domestiche secondo un "criterio pro capite" previsto dalla Del. 665/2017/R/idr e di ricondurre le tipologie di utenza non domestica a quelle previste nella stessa Deliberazione, prevedendo eventualmente alcune sottocategorie, quando necessario, in considerazione del valore aggiunto dell'impiego dei servizi idrici nell'ambito delle attività svolte;

4. di rimodulare dal 01/01/2020, l'adozione, con riguardo alla quota variabile del servizio di acquedotto, di una tariffa pro capite di tipo standard, coincidente con la Tariffa ad Uso Domestico – 3 Componenti;
5. di dare atto che il presente provvedimento non comporta alcun impegno di spesa;
6. di dare atto che le tariffe determinate con il presente provvedimento sono da assoggettare ad i.v.a. nella misura vigente.
7. di applicare la componente UI1 alle tariffe di acquedotto, fognatura e depurazione, come stabilito dalle Deliberazioni ARERA n. 6/2013/R/COM e n. 529/2013/R/COM, e successivi aggiornamenti e integrazioni;
8. di applicare la componente UI2 alle tariffe di acquedotto, fognatura e depurazione, per la promozione della qualità contrattuale e tecnica dei servizi idrici, come stabilito dalla Deliberazione ARERA n. 664/2015/R/IDR e integrata dalla delibera 917/2017/R/idr;
9. di applicare la componente UI3 quale componente tariffaria aggiuntiva della tariffa di acquedotto, fognatura e depurazione, finalizzato al riconoscimento del bonus sociale idrico, come stabilito dalla Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR, dalla Deliberazione ARERA n. 918/2017/R/idr e dalla Delibera ARERA n. 3/2020/R/idr;
10. di applicare la componente UI4 alle tariffe di acquedotto, fognatura e depurazione, per la gestione del Fondo di garanzia per le Opere Pubbliche, come stabilito dalla Deliberazione ARERA n. 580/2019/R/IDR;
11. di provvedere a comunicare bimestralmente i metri cubi fatturati attraverso il Portale CSEA della Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali e a riversare le componenti UI1, UI2, UI3 e UI4 ogni qualvolta si provvede ad emettere fatturazioni;
12. di trasmettere la presente deliberazione all' ufficio ragioneria per gli adempimenti consequenziali;
13. di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile;

**COMUNE DI
GASPERINA**

PROVINCIA DI CATANZARO

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

CARTA DEI SERVIZI

In vigore dal 10/07/2020

Allegato alla Delibera G.C. n. 38 del 10/07/2020

Sommario

PREMESSA.....	4
1. I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE.....	5
1.1 EGUAGLIANZA.....	5
1.2 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO.....	5
1.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....	5
1.4 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA.....	5
1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	5
2 STANDARD DI QUALITA' NELL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TUTELA DELL'UTENTE.....	6
2.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	6
2.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLO.....	6
2.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA.....	6
2.4 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA.....	7
2.5 MODALITA' DI PAGAMENTO.....	7
2.6 FACILITAZIONI PARTICOLARI.....	7
2.7 AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO.....	7
2.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	7
3 STANDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E TEMPI CARATTERISTICI.....	8
3.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO.....	8
3.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO.....	8
3.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
3.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.....	8
3.5 TEMPO PER ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA.....	9
3.6 TEMPO DI RILEVAZIONE CONSUMI.....	9
3.7 TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA' DEL CONTATORE.....	9
4 STANDARD DI QUALITA' NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	9
4.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE.....	9
4.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE.....	10
4.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE.....	10
4.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE.....	10
4.5 RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ.....	11
4.6 VERIFICA DEL CONTATORE.....	11
5 STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	12

5.1	CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA	12
5.2	DEROGHE	12
5.3	TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA	12
5.4	PRONTO INTERVENTO	13
5.5	CRISI IDRICA	13
6	SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE.....	13
7	INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	14
7.1	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI	14
7.2	TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE	15
8	TUTELA DEGLI UTENTI.....	15
8.1	CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE	15
8.2	GESTIONE DEI RECLAMI	15
8.3	CONTROLLI ESTERNI.....	16
8.4	CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ.....	16
8.5	RICHIESTE DI RIMBORSO.....	16
9	VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	17
10	SINTESI DELLA CARTA.....	18
10.1	SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE	18
10.2	SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	18
10.3	SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE.....	19
10.4	SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	19
10.5	SCHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO	20

PREMESSA

La Carta dei Servizi Comunali è lo strumento attraverso il quale si vuole migliorare il rapporto fra il cittadino e la struttura comunale, infatti, essa rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nello stesso rapporto tra gli utenti ed il Comune.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è redatta in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato" e tiene conto delle recenti disposizioni dell'ARERA (Autorità dell'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico).

La stessa fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce parte integrante del contratto di utenza, stipulato tra il Comune di Gasperina (CZ) e i singoli utenti.

La Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

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

La Carta fa riferimento ai servizi di acquedotto e fognatura offerti dal Comune. Per il servizio di acquedotto si riferisce alle seguenti utenze:

- Utenze domestiche;
- Utenze extra-domestiche private e pubbliche: artigianali, commerciali, scuole, caserme, edifici pubblici, industrie etc.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno effettivo recapito nella pubblica fognatura.

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Comune di Gasperina (CZ) si impegna a rispettare.

Il Cittadino prende conoscenza della Carta dei Servizi attraverso pubblicazione della medesima sul sito internet, all'indirizzo www.comune.gasperina.cz.it oppure tramite la sua consegna all'utente al momento della stipula di un nuovo contratto.

Le revisioni periodiche che saranno apportate alla Carta dovranno essere portate a conoscenza degli utenti al momento della distribuzione della bolletta successiva alla revisione e, in ogni caso, la Carta revisionata verrà resa pubblica sul sito internet del Comune.

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nei regolamenti per la gestione del servizio di distribuzione dell'acqua potabile e del servizio di fognatura in revisione corrente, che costituiscono insieme alla presente Carta, parte integrante e allegato del contratto di somministrazione. Per una maggiore comprensione della Carta, si suggerisce di prendere visione del Glossario messo a disposizione sul sito internet del Comune.

1. I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE.

L'erogazione dei servizi ed i rapporti con il cittadino, sono regolati dai seguenti principi fondamentali:

1.1 EGUAGLIANZA.

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dall'Amministrazione Comunale si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

L'Amministrazione Comunale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

1.2 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO.

Nei confronti dei Cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Gli operatori sono tenuti a mantenere dei comportamenti in linea con le prestazioni richieste senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

1.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO.

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

1.4 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA.

Viene garantita la partecipazione del Cittadino al fine di tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune sia per favorire la collaborazione fra il Comune ed il Cittadino. L'Amministrazione si impegna a garantire la massima semplificazione e trasparenza delle procedure adottate, la facilitazione per l'accesso ai documenti e la trasparenza nell'informazione. I Cittadini devono essere messi in condizione di poter conoscere i Responsabili dei procedimenti e le motivazioni dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione.

1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA.

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento di tale scopo. In tal senso l'obiettivo fondamentale è rappresentato dall'impegno ad un continuo soddisfacimento delle esigenze degli utenti.

2 STANDARD DI QUALITA' NELL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TUTELA DELL'UTENTE.

2.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Comune di Gasperina (CZ) garantisce le seguenti modalità:

Uffici Comunali

Indirizzo: Via Spadea Pandolfi, 2 - 88060 – Gasperina (CZ)

Telefono: 0967/486483- Fax: 0967/486439

E-mail: ufficiotributi@comune.gasperina.cz.it

Pec: tributi.gasperina@asmepec.it

Ricevimento:

Lunedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Sito internet: <http://www.comune.gasperina.cz.it>

2.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLO.

Gli sportelli del Comune di Gasperina (CZ) sono siti al seguente indirizzo: Via Spadea Pandolfi, 2 – 88060 GASPERINA (CZ).

Negli sportelli Ufficio Tributi ed Ufficio Tecnico, vengono espletati normalmente i seguenti procedimenti:

- richieste di informazioni e chiarimenti;
- richieste preventivi per nuovi allacciamenti e/o spostamenti;
- stipulazione contratti di utenza;
- risoluzione dei contratti di utenza;
- effettuazione di variazioni nei contratti di utenza;
- richieste di verifica contatori;
- richiesta di duplicato della bolletta;
- rateizzazioni;
- assistenza alle utenze condominiali;

Il tempo medio di attesa agli sportelli è determinabile sulla base dell'affluenza giornaliera.

2.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA.

Telefonicamente è possibile:

- richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacciamenti;
- richiedere e sollecitare preventivi;
- richiedere chiarimenti in merito alle bollette;
- richiedere appuntamenti;
- segnalare anomalie;

2.4 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA.

Le pratiche del paragrafo 2.3 possono essere espletate anche per corrispondenza. L'utente può anche presentare reclami.

Il Comune risponderà alle richieste di informazioni e ai reclami pervenuti per iscritto entro 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo della richiesta o del reclamo dell'utente (farà fede la data di protocollo di arrivo). Nel caso in cui la complessità della richiesta o del reclamo non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente verrà informato entro il termine di 30 giorni. La risposta motivata deve contenere l'indicazione del numero della pratica di riferimento, dell'ufficio o dell'addetto a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico dello stesso.

2.5 MODALITA' DI PAGAMENTO.

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- Secondo quanto previsto da legge;

2.6 FACILITAZIONI PARTICOLARI.

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, il Comune di Gasperina (CZ) fornisce le seguenti facilitazioni:

- tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti del 50% per i portatori di handicap e i malati gravi;
- tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 15 giorni (di calendario) rispetto a quello minimo ordinario previsto;

2.7 AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO.

Gli utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni di salute possono accedere alla rateizzazione delle fatture. Le predette condizioni dovranno essere dimostrate attraverso presentazione di modello ISEE o certificato medico.

2.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.

Per le attività che richiedono un sopralluogo, il personale incaricato dal Comune di Gasperina (CZ) concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente.

Nel caso di disdetta di appuntamento, il Comune deve dare un preavviso di almeno 16 ore.

3 STANDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E TEMPI CARATTERISTICI.

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. Il Comune di Gasperina (CZ) fissa i tempi di prestazione di seguito indicati ma nell'ipotesi 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 ed il motivo del rinvio.

I tempi di prestazione sono espressi in giorni lavorativi.

3.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO.

È il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è spedito o consegnato allo stesso.

In situazioni che non prevedono il sopralluogo il Livello di qualità garantito dal comune è: 10 giorni dalla richiesta.

In situazioni più complesse in cui occorre effettuare più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Comune fornisce risposta scritta precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

3.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO.

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

Livello di qualità: 15 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Nei casi in cui per l'allacciamento al pubblico acquedotto necessitino lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale, il Comune comunicherà, di volta in volta, all'utente il tempo di esecuzione dell'allacciamento sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

3.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.

Nel caso di attivazione del servizio, è il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della stessa.

Nel caso di riattivazione della fornitura, è il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e la riapertura del contatore senza modifica della presa e portata con o senza subentro di altro utente.

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

3.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.

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

Livello di qualità: 10 giorni dal ricevimento della richiesta di disdetta.

3.5 TEMPO PER ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA.

È il tempo massimo 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).

3.6 TEMPO DI RILEVAZIONE CONSUMI.

Il tentativo di lettura dei contatori avviene con frequenza almeno semestrale. Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore in quanto posizionato all'interno, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'auto-lettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. Per le modalità di comunicazione della lettura si rinvia al paragrafo 4.1.

3.7 TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA' DEL CONTATORE.

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 15 giorni.

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

Il Comune di Gasperina (CZ) comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima. Per la procedura di verifica del contatore si rinvia al paragrafo 4.6.

4 STANDARD DI QUALITA' NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.

4.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE.

La fatturazione viene effettuata con periodicità semestrale come da Art. 38 dell'allegato alla delibera 655/2015/R/idr dell'ARERA. I consumi fatturati vengono riportati in fattura evidenziando la tipologia di fatturazione della lettura (acconto o saldo).

Le bollette relative ai periodi in cui non si rileva la lettura dei contatori sono calcolate in acconto sulla base del consumo stimato basato sul consumo annuo dell'utenza come da art. 11 dell'allegato alla delibera 218/2016/R/idr dell'ARERA. In particolare il consumo stimato è così calcolato:

$$Cs = \frac{Ca}{365} \times Ns$$

dove:

- Ca è il consumo medio annuo valido per l'anno corrente;
- Ns rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessarie per la determinazione del coefficiente Ca (art. 10 dell'allegato alla delibera 218/2016/R/idr dell'ARERA), i gestori procedono

a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

Il tentativo di lettura dei contatori sarà effettuata con periodicità semestrale.

Ove, per motivi indipendenti dal Comune, non sia possibile effettuare regolare lettura del contatore, necessaria al conguaglio annuale, il Comune stesso provvederà ad emettere ulteriore bolletta in acconto, salvo conguaglio.

Nel caso di impossibilità di accesso alla lettura per assenza dell'utente viene lasciata una cartolina per l'autolettura numerata progressivamente; deve essere cura dell'utente procedere all'autolettura e darne comunicazione al Comune entro 7 giorni.

L'utente può comunicare l'auto-lettura, secondo le seguenti modalità:

- consegna presso lo sportello utenti del Comune;
- tramite fax al numero 0967/486439;
- via mail: ufficiotributi@comune.gasperina.cz.it

La comunicazione dell'auto-lettura deve avvenire riportando il testo "*Comune di Gasperina (CZ)- Ufficio acquedotto, numero matricola del contatore, numero lettura mc*".

L'utente comunicando l'autolettura si fa carico di eventuali responsabilità derivanti da dichiarazioni mendaci.

4.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE.

Il Comune di Gasperina (CZ) garantisce idonea pubblicità ad ogni variazione tariffaria, concordata con l'Autorità competente (ARERA), utilizzando i mezzi a propria disposizione e facendone apposita menzione nella prima bolletta utile.

4.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE.

Sulla bolletta sono presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, consumi precedenti e consumi attuali, dettaglio per ogni voce di spesa elencata, nonché comunicazioni e notizie utili all'utente. Le informazioni in bolletta sono espresse in forma chiara e con linguaggio facilmente comprensibile.

Su specifica richiesta scritta degli interessati è garantita la possibilità di indirizzare la bolletta ad altro recapito.

4.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE.

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Comune avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare una differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua fatturati sull'ultima bolletta emessa (la segnalazione deve avvenire entro la data di scadenza della bolletta), il Comune potrà accettare la segnalazione, annullare la bolletta e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche.

Nel primo caso, dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, qualora non sia necessario uno specifico sopralluogo, si provvederà al ricalcolo della fattura.

Nel secondo caso, qualora sia necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento viene sospeso fino a quando l'utente non viene messo al corrente dell'esito della verifica. In tal caso, il tempo

massimo di rettifica della fatturazione è fissato in 45 giorni. L'esito della verifica esprime il tempo che intercorre tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'utente e la data di comunicazione dell'esito positivo o negativo all'utente da parte del Comune.

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche svolte, il Comune comunichi all'utente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, la somma pagata non dovuta verrà erogata mediante rimborso. L'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 180 giorni di calendario dalla data di comunicazione dell'esito della verifica.

4.5 RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ.

Tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario. Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati gli interessi moratori.

E' obbligo dell'Utente trasmettere via fax o consegnare copia del documento che attesti l'avvenuto pagamento e ciò entro il termine perentorio di giorni 10 dalla data di scadenza del pagamento.

In caso di mancato pagamento della fattura, **decorso 60** giorni dalla scadenza, il Comune trasmetterà all'utente un avviso bonario al quale seguirà, al 30° giorno successivo senza aver ottenuto l'incasso, un sollecito di pagamento (con eventuali spese postali a carico dell'utente stesso). Dopo ulteriori 30 giorni verrà notificata la riduzione della fornitura e la sospensione della stessa avverrà dopo i successivi 30 giorni dalla riduzione.

La risoluzione del contratto avverrà dopo 60 giorni dalla sospensione, senza obbligo di preavviso da parte del Comune.

In particolare l'utente dovrà riconoscere al Comune gli interessi di mora calcolati a partire dal giorno successivo alla data di scadenza della fattura (come previsto per legge), le spese sostenute per l'eventuale recupero delle somme dovute, ivi incluse eventuali spese di chiusura e riacciamento della presa.

Il Regolamento del Servizio Idrico Integrato (S I I) disciplina i casi in cui il Comune non può sospendere la fornitura anche se sussiste morosità, gli altri casi di risoluzione del contratto e quelli di interruzione del servizio.

La riattivazione della fornitura successiva a sospensione avverrà entro 2 giorni decorrenti a partire dal pagamento del debito da parte dell'utente moroso.

L'utente che non avesse ricevuto la bolletta o l'avesse smarrita, potrà procurarsene il duplicato direttamente presso gli uffici del Comune che lo rilascerà gratuitamente, ferma restando la regolare scadenza di pagamento.

Gli eventuali reclami in corso non sospendono l'obbligo per l'utente di effettuare i pagamenti scaduti ed i successivi. Nel caso di reclamo accolto positivamente, non verrà applicata alcuna mora.

4.6 VERIFICA DEL CONTATORE.

Il Comune di Gasperina(CZ)garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e certificati e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, entro il termine di 60 giorni dalla data di scadenza della bolletta contestata.

I tempi di verifica sono riportati al paragrafo 3.7.

Nel caso in cui il contatore risulti starato con un errore oltre i limiti di tolleranza a svantaggio dell'utente, il Comune deve sostituire il contatore con uno nuovo, contabilizzare l'importo effettivamente dovuto sulla base di quanto indicato nel Regolamento per la gestione del Servizio Idrico Integrato ed accreditare l'importo fatturato in eccesso (se la bolletta è già stata pagata). Il rimborso, comunque, viene fatto limitatamente all'ultimo periodo di consumo.

Nel caso in cui il contatore risulti starato con un errore oltre i limiti di tolleranza a svantaggio del Comune, quest'ultimo deve sostituire il contatore con uno nuovo, previo avviso dell'utente, che comunque dovrà pagare la fattura. La sostituzione del contatore deve avvenire entro 10 giorni dall'accertamento del guasto.

Nel caso in cui la verifica stabilisca che nessun guasto è imputabile al contatore, poiché lo stato di taratura del contatore rientra nei limiti di tolleranza, l'utente dovrà pagare la fattura contestata ed un importo pari a € 15,00 a titolo di rimborso spese della verifica medesima che verrà addebitato in bolletta.

Il risultato della verifica deve essere sempre comunicato all'utente telefonicamente e, se irraggiungibile, per iscritto entro 10 giorni dalla verifica stessa.

5 STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.

5.1 CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA.

Il Comune di Gasperina (CZ) fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso di interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Comune limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

5.2 DEROGHE.

Per sospensione del servizio di cui al paragrafo precedente non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità del Comune che di fatto impediscono o condizionano le attività dello stesso. I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono eventi di carattere eccezionale esterni al Comune o da questo non dipendenti quali catastrofi naturali, alluvioni, eventi franosi e climatici particolari (gelo, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica ecc.).

5.3 TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA.

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di Gasperina (CZ) avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici

(manifesti, radio, stampa, televisione). L'avviso indicherà la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore, salvo il verificarsi di situazioni particolari.

5.4 PRONTO INTERVENTO.

Il Comune di Gasperina(CZ) dispone di un servizio di Pronto Intervento al numero: 0967/486483 (ufficio tecnico).

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dal Comune, decorrenti dal momento della segnalazione:

- il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è stabilito in 3 ore;
- il tempo massimo di primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, è stabilito in 48 ore;
- il tempo massimo di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in 24 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è stabilito in 24 ore;
- il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è stabilito in 48 ore.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.

5.5 CRISI IDRICA.

In caso di scarsità di acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il Comune di Gasperina informa con adeguato preavviso l'utenza specificando le misure, concordate con l'Autorità di Protezione Civile, 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.

6 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE.

Il Comune di Gasperina effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua.

7 INFORMAZIONE ALL'UTENZA.

7.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI.

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti che lo riguardano e che sono in possesso del Comune. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. In particolare, l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Comune di Gasperina, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, sulle procedure e iniziative comunali che possono interessarlo, il Comune utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- internet;
- ufficio informazioni;
- bollette;

Utilizzando tali strumenti, il Comune si impegna a:

- rendere noto agli utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le due parti;
- portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta;
- informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
- assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti sul sito web i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
 - durezza totale in gradi francesi (°F) ovvero in mg/l di calcio;
 - concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
 - nitrati in mg/l di NO₃;
 - ammoniacale in mg/l di NH₄;
 - cloruri in mg/l di Cl.
- rendere note agli utenti le norme di legge e i limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito per gli usi non potabili dell'acqua erogata;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori;
- informare l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, approvato dall'ARERA, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione, in particolare, fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti dello scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;

- predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

7.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE.

Il Comune di Gasperina effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'art.13 della legge 196/03.

8 TUTELA DEGLI UTENTI.

8.1 CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono con frequenza almeno bimestrale senza costi per l'utente. Tali risultati saranno visibili sul sito Internet del Comune, o presso l'Ufficio Tecnico Lavori Pubblici.

8.2 GESTIONE DEI 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. Il Comune di Gasperina ha attivato una procedura di gestione dei reclami per cui ogni utente può segnalare qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (generalità, copia documento d'identità, ecc.) e descrivere ciò che si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio reclami del Comune possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

I reclami devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: Via Spadea Pandolfi, 2 - 88060 –Gasperina(CZ), oppure tramite e-mail a: ufficiotributi@comune.gasperina.cz.it - pec: tributi.gasperina@asmepec.it o via fax al n. 0967/486439.

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato (allegato A) alla presente Carta dei Servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo *non è obbligatorio* dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche ad altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet e può essere richiesto direttamente presso gli Uffici Comunali.

I reclami devono essere corredati dalle informazioni e dai documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati a uno degli indirizzi sopra

indicati e presentati entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione). 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 60 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Comune si 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, il cliente 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 dell'Ufficio Comunale. I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Comune, erogatore del servizio, possono rivolgersi all'Autorità Idrica della Calabria (AIC) ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Nel caso in cui non sia stata attivata alcuna procedura di conciliazione, il Comune si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'Utente.

8.3 CONTROLLI ESTERNI.

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti, può presentare il reclamo stesso, con la relativa documentazione, allo Sportello per il consumatore dell'ARERA (Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente) o all'Autorità Idrica della Calabria (AIC).

8.4 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ.

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

1. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
2. cause imputabili all'utente, quali la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato con il Comune per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
3. cause imputabili al Comune, intese come tutte le cause non indicate ai precedenti punti 1 e 2.

8.5 RICHIESTE DI RIMBORSO.

La richiesta di rimborso deve essere eseguita in forma scritta e presentata agli sportelli del Comune oppure spedita per posta entro 30 giorni dal verificarsi dell'evento che dà diritto al rimborso (fa fede la data di spedizione o del protocollo, nel caso di recapito diretto).

Nella predisposizione della richiesta di rimborso, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso e, in ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, ha l'obbligo di descrivere i fatti e di allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari.

A seguito della richiesta di rimborso avanzata dall'utente, dopo aver effettuato le necessarie verifiche e sulla base dell'istruttoria d'ufficio, il Comune, in caso di esito positivo, procederà al

relativo indennizzo mediante rimborso diretto eseguito entro 180 giorni dalla data di verifica positiva della richiesta.

9 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità e nel rispetto:

- dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 Aprile 1999, recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- delle disposizioni dettate dall'Autorità dell'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico (ARERA).

La carta è valida a partire dalla data di approvazione da parte del Comune ed è soggetta a revisione. Gli utenti sono portati a conoscenza di tutte le revisioni tramite gli strumenti indicati nel paragrafo "Informazione all'utenza".

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione perciò delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e Atti dell'Autorità pubblica.

Per quanto concerne gli standard minimi di qualità, il servizio di misura di utenza nell'attività di acquedotto (inclusi gli obblighi di installazione, la manutenzione e la verifica dei misuratori di utenza, gli obblighi di raccolta delle misure, di autolettura e di archiviazione dei dati), gli obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità delle informazioni sulla misura di utenza e per quanto non espressamente disciplinato sulla Carta, si rimanda alle disposizioni dettate dall'ARERA attraverso le proprie apposite deliberazioni. Si tenga conto in particolar modo della deliberazione ARERA 655/2015 relativa alla Regolazione della Qualità contrattuale del servizio idrico integrato, e alla deliberazione ARERA 218/2016 che detta le disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale.

10 SINTESI DELLA CARTA.

10.1 SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE.

OGGETTO DELLA RICHIESTA	NUMERO DA CONTATTARE
Pronto Intervento (guasti, perdite, ecc.)	0967/486483
Richiesta rimborso	0967/486483
Chiarimenti bollette	0967/486483
Comunicazione letture contatori (fax)	0967/486439
Segnalazioni varie	0967/486483

10.2 SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Apertura degli sportelli al pubblico	Giorni di apertura e relativo orario	Riportati sul sito internet	2.1 – 2.2
Svolgimento delle pratiche per via telefonica	Giorni e relativo orario di disponibilità al servizio	Riportati sul sito internet	2.3
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Bollettino postale e/o tramite banca.	2.5
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia di strumenti di supporto per categorie di utenti particolari	Tempi di servizio ridotti del 50%, tempi di preavviso e distacco allungati di 15 giorni, altri servizi	2.6
Risposta alle richieste scritte	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni scritta e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	30 giorni	2.4
Risposta ai reclami	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	60 giorni	8.2

10.3 SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'Utente	10 giorni	3.1
Tempo di esecuzione dell'allacciamento al pubblico acquedotto e contestuale attivazione	Tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento richiesto	15 giorni	3.2
Tempo per la riattivazione della fornitura	Tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e la riapertura del contatore	5 giorni	3.3
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura	10 giorni	3.4
Tempo di esecuzione per l'allacciamento e scarico alla pubblica fognatura	Tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento	30 giorni	3.5

10.4 SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Fatturazione	Periodicità	semestrale	4.1
Tentativi di Lettura contatori	Periodicità	semestrale	4.1
Rettifiche di fatturazione (comunicazione esito verifica)	Tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta di rettifica dell'utente e la data di Comunicazione dell'esito delle verifiche all'utente	30 giorni	4.4
Rettifiche di fatturazione (restituzione pagamenti in eccesso)	Tempo massimo intercorrente tra la data di comunicazione all'utente dell'esito delle verifiche e la data di restituzione dei pagamenti in eccesso	180 giorni	4.4
Morosità (avviso bonario)	Tempo minimo intercorrente dalla scadenza della fattura all'avviso bonario	60 giorni	4.5
Morosità (sollecito di	Tempo minimo intercorrente dall'avviso	30 giorni	4.5

pagamento)	bonario al sollecito di pagamento		
Morosità (riduzione della fornitura)	Tempo minimo intercorrente dal sollecito di pagamento alla riduzione della fornitura	30 giorni	4.5
Morosità (sospensione)	Tempo minimo intercorrente dalla riduzione alla sospensione della fornitura	30 giorni	4.5
Morosità (riavvio successivo a sospensione)	Tempo massimo intercorrente dal pagamento del debito da parte dell'utente moroso al riavvio del servizio	2 giorni	4.5
Morosità (risoluzione del contratto)	Tempo minimo intercorrente dalla sospensione della fornitura alla risoluzione del contratto	60 giorni	4.5
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su Richiesta dell'utente	15 giorni	3.7

10.5 SCHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della procedura	24 ore	5.3
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24 ore	5.3
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	3 ore, 24 ore e 48 ore a seconda del tipo di problema	5.4

MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

Spett. Comune di Gasperina
Via Spadea Pandolfi, 2
88060, Gasperina(CZ)
Fax: 0967/486439
e-mail: ufficiotributi@comune.gasperina.cz.it

Io sottoscritto/a nome cognome Indirizzo
..... telefono:

PARTE PRIMA: RECLAMI

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i:
(barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni)

- A_ Errori di fatturazione
- B_ Altro reclamo:
- C_ Note al reclamo:

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (barrare l'opzione scelta e scrivere numero/indirizzi):

- via fax al seguente numero:
- via e-mail al seguente indirizzo:
- con lettera al seguente indirizzo:

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

.....
.....
.....
.....

PARTE SECONDA: RIMBORSI

Nell'ipotesi in cui non sia possibile portare a compensazione sulle successive bollette l'importo a credito, per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

Assegno circolare inviato al cliente (dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata) al seguente indirizzo:

Bonifico bancario:

Banca (nome e sede)

IBAN

beneficiario:

Bonifico postale:

posta (sede)

CAB ABI CIN C/C n.....

NOTE:

PARTE TERZA: SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data Firma

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data Firma

Attenzione anche se si compila anche solo una parte del modulo, è necessario firmare per il consenso al trattamento dei dati; altrimenti la richiesta non può essere evasa.

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI.

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le tabelle che seguono e di trasmettere le stesse al Comune di Gasperina in uno dei seguenti modi:

1. per posta al seguente indirizzo: Comune di Gasperina (CZ) Via Spadea Pandolfi, 2 , c.a.p. 88060
2. Fax: 0967/486439
3. e-mail: ufficiotributi@comune.gasperina.cz.it

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito:

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate per le finalità di verifica della percentuale di soddisfazione dell'utente, solo ed esclusivamente per la tutela dello stesso.

Dati relativi all'intestatario

1. Genere:

- maschio
- femmina

2. La preghiamo di indicare la sua età:

- da 18 a 24
- da 25 a 34
- da 35 a 44
- da 45 a 54
- da 55 a 64
- oltre 65

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio:

- nessuno licenza elementare licenza media
- inferiore
- licenza
- media
- laurea

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia:

- 1 (da solo)
- 2
- 3
- 4

oltre 4

(pag. 2 di 3)

5. La preghiamo di indicare qual è la sua professione:

- Studente
- Casalinga/o
- Pensionato/a
- Operaio/a
- Impiegato/a
- Insegnante
- Funzionario/Quadro
- Dirigente
- Libero professionista
- Commerciante
- Imprenditore
- Altro

Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, ecc.

..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza

..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze

..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni

..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti:

Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, ecc.

..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza

..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze

..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni

..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti:

Rapporto con l'Utente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Ente fornitore del servizio per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)
- Tempi di attesa (agli sportelli)
- Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico
- Disponibilità servizi via internet
- Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (situazioni climatiche, scioperi, ecc.)
- Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)

Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione per entrare in contatto con l'Ufficio Tributi del Comune di Gasperina indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

- Sportello clienti
- Numero verde/call center
- Sito internet
- Posta elettronica
- Nessuna di queste

Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Qualità complessiva del servizio
- Continuità nell'erogazione del servizio
- Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti
- Tempi di risposta alle richieste
- Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene

Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale
- Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha Soddisfatta.

Grazie per la collaborazione.

Relazione sulla delibera 665/2017
"CRITERI DI ARTICOLAZIONE
TARIFFARIA APPLICATA AGLI
UTENTI"

per il Comune di:

GASPERINA

Indice

Introduzione	3
Principi fondamentali della delibera 665/2017	3
Articolo 2 - Definizione delle tipologie d'uso.....	3
Articolo 3 - Procedura di approvazione dei corrispettivi	3
665/2017 Titolo 2 “ARTICOLAZIONE TARIFFARIA PER L’UTENZA DOMESTICA”	4
665/2017 Titolo 3 “ARTICOLAZIONI TARIFFARIE PER GLI USI DIVERSI DAL DOMESTICO”	4
Schema tariffario vigente	4
Tariffa attualmente in vigore	4
Vincolo ex-ante.....	6
Costruzione tariffa.....	6
Soluzione consigliata	7
Confronto gettito da nuova Tariffa	8

Introduzione

L'autorità per l'energia elettrica, il gas ed i sistemi idrici, dal 1 gennaio 2018 Arera (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), con deliberazione del 28 settembre 2017 n. 665 ha introdotto dei criteri per determinare l'articolazione tariffaria da applicare agli utenti.

L'Arera indica che il riordino dei corrispettivi debba essere orientato alla razionalizzazione delle tipologie d'uso (e delle sotto-tipologie) - siano esse domestiche o non domestiche - nonché all'omogeneizzazione delle strutture tariffarie attualmente in vigore; In particolare, con riferimento all'utenza domestica residente, è necessario che, a decorrere dal 1 gennaio 2018, venga applicato - per la determinazione della quota variabile del servizio di acquedotto - un criterio pro capite in funzione del numero di componenti dell'utenza domestica;

Principi fondamentali della delibera 665/2017

Articolo 2 - Definizione delle tipologie d'uso

Di seguito un estratto dell'articolo 2 nelle sue parti di nostro interesse:

Ai fini dell'applicazione del TICSI sono definite le seguenti tipologie d'uso:

- a) uso domestico*
- b) uso industriale;*
- c) uso artigianale e commerciale;*
- d) uso agricolo e zootecnico;*
- e) uso pubblico non disalimentabile;*
- f) uso pubblico disalimentabile;*
- g) altri usi.*

Articolo 3 - Procedura di approvazione dei corrispettivi

Di seguito un estratto dell'articolo 3 nelle sue parti di nostro interesse:

Entro il 30 giugno 2018, l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente:

- a) *riclassifica le tipologie di utenze domestiche e non domestiche secondo quanto previsto all'Articolo 3 dell'Allegato A;*
- b) *in particolare, definisce l'articolazione tariffaria applicata all'utenza domestica residente secondo i criteri di cui al Titolo 2 dell'Allegato A, utilizzando, ai fini dell'individuazione della quota variabile del corrispettivo, il criterio pro capite nei termini di cui all'Articolo 3 dell'Allegato A;*

665/2017 Titolo 2 “ARTICOLAZIONE TARIFFARIA PER L'UTENZA DOMESTICA”

Di seguito un estratto dell'articolo 3 “ *Articolazione pro capite* “del titolo 2 nelle sue parti di nostro interesse:

3.1 I corrispettivi applicati alle utenze domestiche sono articolati sulla base della struttura generale descritta al successivo Articolo 4, prevedendo, per ciascuno dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, le seguenti componenti:

- *una quota variabile, proporzionale al consumo e - limitatamente al servizio di acquedotto - modulata per fasce di consumo;*
- *una quota fissa, non correlata al consumo, che - in linea generale – rifletta gli oneri afferenti alla sicurezza degli approvvigionamenti.*

3.2 Ai fini dell'individuazione della fascia di consumo annuo agevolato per le utenze domestiche residenti (come definita al comma 1.1), la quota variabile relativa al servizio di acquedotto deve essere determinata configurando le fasce di consumo sulla base di quantità pro capite (in funzione del numero di componenti dell'utenza domestica residente).

665/2017 Titolo 3 “ARTICOLAZIONI TARIFFARIE PER GLI USI DIVERSI DAL DOMESTICO”

Di seguito un estratto dell'articolo 10 del titolo 3 nelle sue parti di nostro interesse:

10.1 I corrispettivi applicati alle tipologie d'uso diverse dal domestico e non rientranti in quanto previsto al precedente comma 9.2, sono articolati secondo la struttura generale rappresentata nella successiva TAV. 2, prevedendo:

- *una quota variabile (espressa in Euro/mc), che con riferimento al servizio di acquedotto, può essere 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 (espressa in Euro/anno) indipendente dal consumo e suddivisa per acquedotto, fognatura e depurazione.*

Schema tariffario vigente

Tariffa attualmente in vigore

La tariffa attualmente in vigore nel comune di Gasperina prevede l'applicazione di una quota variabile suddivisa in fasce in funzione della categoria. La quota fissa non è divisa per servizio (come da indicazione Arera Art. 7.2 allegato alla delibera 665/2017). Vediamo nel dettaglio la tariffa in vigore:

		TIPOLOGIA D'USO		
		DOMESTICO A CADUTA	USO COMMERCIALE	DOMESTICO SOPRAELEVAZIONI
FASCIA 1	DA m ³	0	0	0
	A m ³	100	120	100
	a €	0,5	0,8	0,5
FASCIA 2	DA m ³	101	121	101
	A m ³	180	99999999	180
	a €	0,7	1,5	0,7
FASCIA 3	DA m ³	181		181
	A m ³	280		280
	a €	0,8		0,8
FASCIA 4	DA m ³	281		281
	A m ³	350		350
	a €	1,3		1,3
FASCIA 5	DA m ³	351		351
	A m ³	99999999		99999999
	a €	2,5		2,5

Prendendo in esame l'ultimo ruolo emesso si ha il seguente fatturato derivante dai tre servizi:

SERVIZIO	IMPORTO
ACQUEDOTTO	€ 96.384,50
FOGNATURA	€ 11.811,03
DEPURAZIONE	€ 6.167,70

Rimodulazione tariffa

Al fine di rimodulare la tariffa viene tenuto fermo l'importo fatturato garantendo l'isoricavo e rimodulando la tariffa secondo i consumi relativi all'ultimo anno fatturato.

Introducendo il principio dettato dall'autorità viene considerato l'art. 5.4:

“Laddove, in fase di prima applicazione della riforma, si ricorra all'adozione del criterio pro capite di tipo standard richiamato al precedente comma 3.4, lett. a), e, pertanto, per ogni utente domestico residente tipo di tre componenti, la fascia di consumo annuo agevolato corrisponda all'intervallo stabilito al precedente comma 3.5, la pertinente quota variabile del servizio di acquedotto assume la struttura di seguito riportata:

Quota variabile agevolata			
	€/mc	classe di consumo (mc)	
		da	a
Tariffa agevolata	T_{ogv}^a	0	55
Tariffa base	T_{base}^a	56	q_b
I eccedenza	T_{ecc1}^a	$q_b + 1$	q_{e1}
II eccedenza	T_{ecc2}^a	$q_{e1} + 1$	q_{e2}
III eccedenza	T_{ecc3}^a	$q_{e2} + 1$	$> (q_{e2} + 1)$

Vincolo ex-ante

Il cambiamento della struttura dei corrispettivi del gestore deve garantire la seguente condizione sui ricavi dell'anno a:

$$\sum_u \underline{tarif}_u^a \cdot (\underline{vscal}_u^{a-2})^T = \sum_u \underline{tarif}_u^{new,a} \cdot (\underline{vscal}_u^{new,(a-2)})^T - \Delta T_{G,ind}^{ATO,a}$$

dove:

- $\sum_u \underline{tarif}_u^a \cdot (\underline{vscal}_u^{a-2})^T$ indica i ricavi conseguibili applicando la preesistente struttura dei corrispettivi alla preesistente articolazione delle variabili di scala (intese come quote fisse e variabili riferite alle preesistenti tipologie e sotto-tipologie di utenza);
- $\sum_u \underline{tarif}_u^{new,a} \cdot (\underline{vscal}_u^{new,(a-2)})^T$ rappresenta i ricavi conseguibili applicando la nuova struttura dei corrispettivi alla nuova articolazione delle variabili di scala, ottenuta dalla riclassificazione delle preesistenti variabili di scala sulla base dei nuovi criteri di articolazione definiti dall'Autorità;
- $\Delta T_{G,ind}^{ATO,a}$ indica la variazione complessiva dei ricavi, per il gestore G esimo, afferenti all'implementazione della nuova struttura dei corrispettivi per i reflui industriali.

Costruzione tariffa

Per adeguare la tariffa si è tenuto in considerazione l'ultimo ruolo emesso con i relativi ricavi e consumi. Così si è ottenuta la quota base della tariffa variabile. Per il calcolo della fascia agevolata e delle fasce di eccedenza si è usata la seguente incidenza:

Descrizione fascia	INCIDENZA
agevolata	-20%
base	1
1 eccedenza	20%
2 eccedenza	40%

Da cui si sono determinate le quote variabili delle altre fasce.

Per quanto riguarda la quota fissa dovuta agli oneri afferenti alla sicurezza degli approvvigionamenti si è stimata pari al

- 12% dell'intero gettito del servizio di Acquedotto
- 12% dell'intero gettito del servizio di Fognatura
- 12% dell'intero gettito del servizio di Depurazione

Soluzione consigliata

Al fine di introdurre l'articolazione tariffaria, come da direttive della determina 665/2017, e garantire l'iso ricavo (vincolo ex-ante) si propone la seguente tariffa:

→ QUOTA VARIABILE

TARIFFA DOMESTICA

Descrizione fascia	Da mc	A mc	Importo	
agevolata	0	55	0,59338	€/mc
base	56	110	0,74173	€/mc
1 eccedenza	111	165	0,89008	€/mc
2 eccedenza	166	9999999	1,03842	€/mc

TARIFFA USI PUBBLICI NON DISALIMENTABILI

Descrizione fascia	Da mc	A mc	Importo	
base	0	110	0,74173	€/mc
1 eccedenza	111	165	0,89008	€/mc
2 eccedenza	166	9999999	1,03842	€/mc

ALTRI USI DIVERSI DAL DOMESTICO

Descrizione fascia	Da mc	A mc	Importo	
base	0	110	0,74173	€/mc
1 eccedenza	111	165	0,89008	€/mc
2 eccedenza	166	9999999	1,03842	€/mc

QUOTA VARIABILE PER TUTTI GLI USI

Descrizione tariffa	Da mc	A mc	Importo	
Fognatura	0	9999999	0,0968	€/mc
Depurazione	0	9999999	0,264	€/mc

→ QUOTA FISSA

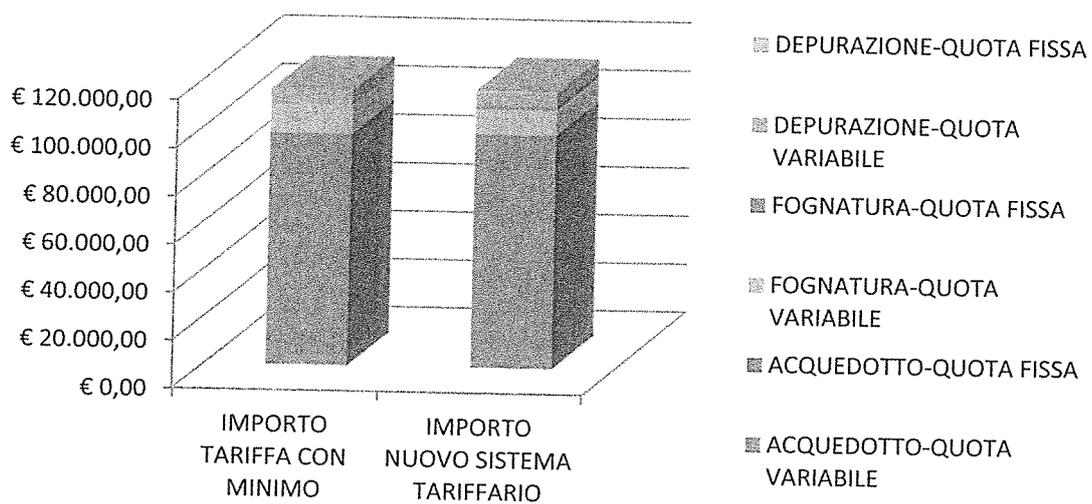
TUTTI GLI USI

Descrizione	Importo	
QUOTA FISSA ACQUEDOTTO	7,14	€/ANNO
QUOTA FISSA FOGNATURA	1,11	€/ANNO
QUOTA FISSA DEPURAZIONE	4,35	€/ANNO

Confronto gettito da nuova Tariffa

Da un confronto con l'attuale tariffa lo scostamento di fatturato è minimo (garantendo di fatto l'isoricavo e la normalizzazione della tariffa):

SERVIZIO	IMPORTO TARIFFA CON MINIMO	IMPORTO NUOVO SISTEMA TARIFFARIO
ACQUEDOTTO		
QUOTA VARIABILE	€ 74.482,10	€ 85.584,02
QUOTA FISSA	€ 21.902,40	€ 11.566,80
TOTALE ACQUEDOTTO	€ 96.384,50	€ 97.150,82
FOGNATURA		
QUOTA VARIABILE	€ 11.811,03	€ 10.393,99
QUOTA FISSA	€ 0,00	€ 1.419,69
TOTALE FOGNATURA	€ 11.811,03	€ 11.813,68
DEPURAZIONE		
QUOTA VARIABILE	€ 6.167,70	€ 5.427,49
QUOTA FISSA	€ 0,00	€ 739,50
TOTALE DEPURAZIONE	€ 6.167,70	€ 6.166,99
TOTALE	€ 114.363,23	€ 115.131,49



IMMEDIA S.p.A



COMUNE DI GASPERINA
(Provincia di Catanzaro)

IL RESPONSABILE DELL'AREA TRIBUTI

Ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, del D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267, sulla proposta di deliberazione di Consiglio Comunale avente ad oggetto: " ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E APPROVAZIONE TARIFFE RELATIVE AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - ANNO 2020" esprime **parere favorevole** in ordine alla regolarità tecnica.

Gasperina, li 10/07/2020

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
F.TO Dott. Gesino Iannoni

IL RESPONSABILE DELL'AREA FINANZIARIA

Ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, del D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267, sulla proposta di deliberazione di Consiglio Comunale avente ad oggetto: " " ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E APPROVAZIONE TARIFFE RELATIVE AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - ANNO 2020" esprime **parere favorevole** in ordine alla regolarità contabile..

Gasperina, li 10/07/2020

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
F.TO Dott.ssa Serena Iozzo

Il presente verbale viene così letto, approvato e sottoscritto

IL SINDACO -
PRESIDENTE
F.to Gallelo Gregorio

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Dott.ssa Maria Ausilia

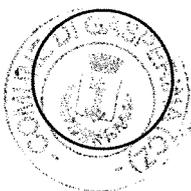
CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE N. _____

Il sottoscritto responsabile della pubblicazione

CERTIFICA

- Che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio Elettronico del comune in data odierna e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi ai sensi dell'art. 124, comma 1, del T. U. approvato con D.lgs. 18/08/2000 n. 267.
- La presente deliberazione è stata trasmessa in elenco ai Capigruppo con prot. n° 3527 ai sensi dell'art. 125 del medesimo T. U.

Gasperina 04 SET. 2020



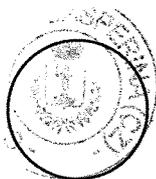
IL RESPONSABILE
F.to Dott. Gesino Iannoni

Ai sensi dell'art. 18 del D. P. R. 28/12/2000, N. 45

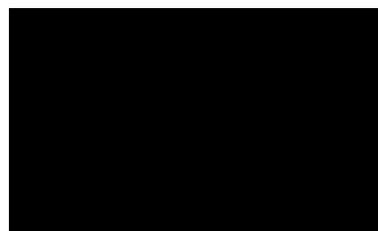
SI CERTIFICA

Che la presente copia è conforme all'atto originale presso questo Ufficio

Gasperina

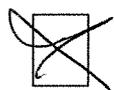


04 SET. 2020



ESECUTIVITÀ

Il sottoscritto, visti gli atti d'ufficio, attesta che la presente deliberazione:
è stata pubblicata mediante affissione all'albo pretorio comunale per 15 giorni consecutivi
(art. 124, D.lgs. n. 267/2000);

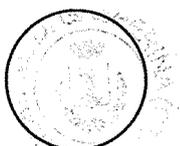


Dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267.



Divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 134, comma 3, del D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267,
in data _____ (dopo il decimo giorno dalla pubblicazione in Albo Pretorio).

Gasperina 04 SET. 2020



IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Dott.ssa Maria Ausilia