



COMUNE di MAISSANA

Provincia della Spezia

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SOMMARIO:

1. PRESENTAZIONE
2. IL COMUNE E IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
3. TUTELA DEL CLIENTE
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
5. QUALITÀ DEL SERVIZIO
6. RECLAMI
7. CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI
8. RIMBORSI E INDENNIZZI
9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO
10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

ALLEGATO A - MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune di MAISSANA e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'Ente gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

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

Più nello specifico, la **Carta del servizio idrico** integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che il Comune di MAISSANA si impegna a rispettare.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una Carta dei servizi, la presente verrà trasmessa alle seguenti associazioni di tutela dei consumatori per le opportune osservazioni che verranno successivamente esaminate e saranno eventualmente oggetto di modifica alla presente Carta dei servizi idrici:

- ADICONSUM, sede della Spezia: via del Carmine, 7 – 19121 La Spezia - Tel. e fax 0187.253241, E.mail adiconsumlaspezia@libero.it
- CITTADINANZATTIVA, sede della Spezia: c/o Palazzo Civico, piazza Europa – 19121 La Spezia – Tel e Fax 0187.727330 E. mail cittadinanzattiva.li@libero.it
- LEGA CONSUMATORI, sede della Spezia: piazza Chiodo, 8, 2° piano - 19121 La Spezia - telefono 0187.29769 - fax 0187.750868, E.mail legacons@libero.it

Gli standard caratteristici del servizio, predeterminati dall'Autorità d'Ambito, sono monitorati e trasmessi con frequenza annuale al Garante dei Servizi da parte dell'Autorità d'Ambito della Provincia della Spezia.

Eventuali variazioni o integrazioni saranno preventivamente approvate dall'Autorità d'Ambito di riferimento prima di essere applicate e divulgate dal Comune di MAISSANA o effettuate a seguito di un processo di analisi svolto dal Comune, ma promosso dall'Autorità medesima.

Le variazioni significative saranno rese note mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avviso pubblicato sul sito internet del Comune e all'albo pretorio on-line del Comune di MAISSANA: www.comune.maissana.sp.it.

La Carta dei servizi è a disposizione di ciascun utente del servizio idrico integrato. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente al Comune di MAISSANA:

- presso l'ufficio amministrativo, telefonando al n. 0187.845617;
- scaricandola direttamente dal sito : www.comune.maissana.sp.it

2. IL COMUNE E IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Comune di MAISSANA, con sede in Via Borsa 1- Loc. Cembrano – 19010 MAISSANA (SP), gestisce in economia il servizio di captazione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili ed industriali mediante strutture proprie.

Provvede alla captazione dell'acqua dalle sorgenti indicate nel Bilancio idrico 2014 del Comune, a pag. 11, consultabile sul sito internet del Comune. Dalle sorgenti viene prelevata una quantità di circa 290.000 mc. annui, mentre dalle acque superficiali viene prelevata una quantità di circa mc. 126.000 annui.

Il territorio servito è quello del Comune di MAISSANA, con una popolazione di circa 660 abitanti residenti, circa 850 utenze in essere ed una popolazione fluttuante di circa 1500 persone.

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

- a) uso civile domestico;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (edifici pubblici, centri sportivi etc.)
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Il Comune di MAISSANA, nell'erogare i servizi, si ispira ai seguenti principi:

- **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni Impiantistico - funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

- **Continuità**

Costituisce impegno prioritario del Comune erogatore del servizio garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'erogatore del servizio si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

- **Partecipazione**

L'erogatore del servizio ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, Il Comune, erogatore del servizio, garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

- **Cortesia**

Il Comune di MAISSANA si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

- **Efficacia ed efficienza**

L'erogatore del servizio persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

L'erogatore del servizio pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

3. TUTELA del CLIENTE

- **Accessibilità al servizio**

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

Uffici comunali: Via Borsa, 1 – Frazione Cembrano — 19010 MAISSANA (SP), aperti tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 il sabato mattina dalle ore 9,00 alle ore 11,00 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 16,30

Telefono:	0187845617
FAX.	0187845606

e- mail:	comunedimaissana@pec.it
	amministrativo@comune.maissana.sp.it
	segreteria@comune.maissana.sp.it
	ufficiotecnico@comune.maissana.sp.it

Sito internet:	http://www.comune.maissana.sp.it
-----------------------	---

- **Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza:**

Gli utenti possono chiamare il numero 0187.845617 dal Lunedì al Venerdì compreso dalle ore 9,00 alle 12,00. Telefonicamente è possibile:

- Richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacciamenti;
- Richiedere preventivi;
- Richiedere chiarimenti in merito alle bollette;
- Richiedere appuntamenti;
- Segnalare anomalie.

Il Comune di MAISSANA risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto **entro 30 giorni** lavorativi decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'Utente (farà fede la data di protocollo di arrivo) .

- **Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico**

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche possono accedere alle seguenti facilitazioni:

- Rateizzazione delle fatture.

- **Rispetto degli appuntamenti concordati**

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

- **Continuità del servizio**

Il Comune di MAISSANA fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni. 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 di MAISSANA limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 36 ore, il Comune di MAISSANA attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

- **Deroghe:**

Per il calcolo dei tempi di 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 e simili).

- **Tempi di preavviso di interventi programmati e durata**

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di MAISSANA avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici o servizio SMS. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 12 ore.

- **Pronto intervento**

Il Comune di MAISSANA organizza il proprio servizio di Pronto Intervento con i seguenti tempi d'intervento garantiti:

✓ 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, dalla segnalazione, di primo intervento in caso di guasto o di 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 di spurgo a seguito di esondazioni e di rigurgiti è stabilito in 48 ore.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso. Il mancato rispetto di queste scadenze temporali determina il riconoscimento a favore dell'utente di un rimborso forfettario pari a €uro 20,00=.

- **Crisi idrica**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il Comune di MAISSANA informa con adeguato preavviso

l'utenza, specificando le misure, concordate quando necessario con l'Autorità di Protezione Civile o con la Prefettura della Spezia, da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure, adottate di norma con ordinanza sindacale, 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;
- erogazioni ad orari predefiniti

4. STANDARD di QUALITÀ del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Comune di MAISSANA comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

- Preventivo per l'allacciamento all'acquedotto

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

Il preventivo contiene:

- Corrispettivi con componenti di costo;
- Documentazione necessaria per l'attivazione del servizio;
- Schema di contratto di fornitura.
- Livello di qualità: 30 giorni dalla richiesta.

- Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

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, nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

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

- Attivazione e riattivazione del servizio

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

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

- Cessazione del servizio

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

Livello di qualità: 20 giorni dalla richiesta.

- Allacciamento alla fognatura

È il tempo massimo espresso in giorni lavorativi 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).

- **Verifica del livello di pressione**

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna; tale verifica sarà effettuata entro 15 giorni dalla richiesta della stessa. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta al successivo paragrafo 5, Il Comune di MAISSANA provvederà a risolvere il problema. In caso contrario, il Comune di MAISSANA o comunicherà all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima, addebitando all'utente €. 25,00.= per il rimborso del costo della verifica.

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune di MAISSANA, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine raggiungere il soddisfacimento delle aspettative della clientela. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

- **Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile**

Il Comune di MAISSANA è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei, visibili sul sito

<http://www.comune.maissana.sp.it> → **"analisi acqua potabile"**

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei seguenti punti significativi della rete di distribuzione:

1° sito TORZA – fontana pubblica presso la chiesa ;

2° sito TAVARONE – fontana pubblica presso il bivio strada 52 per Maissana;

3° sito COLLI – fontana pubblica presso slargo di accesso al centro urbano ;

4° sito MAISSANA – fontana pubblica di piazza Municipio;

5° sito DISCONESI – fontana pubblica presso parcheggio caravan;

6° sito SANTA MARIA – fontana pubblica presso area di accesso al cimitero;

7° sito OSSEGNA – fontana pubblica di via XXIV Maggio;

8° sito CEMBRANO – fontana pubblica di piazza della chiesa;

9° sito CHIAMA – fontana pubblica in piazzale della chiesa;

10° sito SALTERANA – fontana pubblica in piazzale della chiesa.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono, salva diversa determinazione dell'ente sanitario, con frequenza *semestrale* e con calendario definito a cura dell'ASL 4 "Chiavarese", senza costi per l'utente.

Tali risultati, non appena comunicati, saranno resi consultabili sul sito Internet del Comune, o presso l'Ufficio Tecnico Lavori Pubblici.

- **Portata di esercizio**

Il Comune di MAISSANA garantisce non meno di 0,03 l/s per ogni singola unità immobiliare, riferita al punto di consegna.

- **Pressioni minima e massima**

La pressione minima di esercizio è riferita al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato e risulta pari a 2,00 kg/cm².

La pressione massima al livello del piano stradale e risulta pari a 5,00 kg/cm².

6. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o, in generale, un cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto:

- **reclamo verbale**

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso gli Uffici Comunali posti in Cembrano via Borsa 1. Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

- **reclamo scritto**

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: Via Borsa 1, loc. Cembrano – 19010 Maissana (Sp), oppure via fax al n. 0187.845606 o per e-mail all'indirizzo di posta elettronica: info@comune.maissana.sp.it.

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 altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet <http://www.comune.maissana.sp.it>, può essere richiesto direttamente presso gli Uffici Comunali oppure al seguente indirizzo di posta elettronica: info@comune.maissana.sp.it.

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei 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 o del protocollo di ingresso del Comune in caso di recapito diretto).

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

Entro trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Comune di MAISSANA s'impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, 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 di MAISSANA, erogatore del servizio, possono rivolgersi all'Autorità d'Ambito 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 di MAISSANA si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'Utente.

7. CONSERVAZIONE dei DOCUMENTI

Il Comune di MAISSANA è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione protocollo comunale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo
- b) l'autore del reclamo
- c) la data di invio della risposta motivata
- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo e) la soluzione del problema e la data della stessa
- e) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

8. RIMBORSI ed INDENNIZZI

Il Comune di MAISSANA riconosce agli utenti un risarcimento automatico qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'erogatore, dei seguenti standard:

Standard Rimborso:

Ritardo nella risposta alle richieste scritte €uro 20,00.=

Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati €uro 20,00.=

Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati €uro 20,00.=

Mancato rispetto delle Tempistiche di pronto intervento €uro 20,00.=

Ritardo sul tempo di preventivazione €uro 20,00.=

Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura €uro 20,00.=

Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio €uro 20,00.=

Ritardo sul tempo di cessazione del servizio €uro 20,00.=

Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione) €uro 20,00.=

L'importo viene accreditato sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna.

Per ottenere tale rimborso, l'utente, dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento (Allegato A), provvede alla sua trasmissione (posta, fax, o e-mail).

Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro 20 giorni da quando il Comune di MAISSANA ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che il Comune può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei 20 giorni può essere garantito solo nel caso in cui il Comune sia in possesso del modulo compilato in tutte le sue parti da parte del cliente o comunque di tutte le informazioni in esso previste.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Comune di MAISSANA accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile ovvero provvederà al rimborso mediante mandato di pagamento da riscuotersi presso la Tesoreria Comunale. In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

Il Comune di MAISSANA non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- **cause di forza maggiore**, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali (gelo, nevicate, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica, alluvioni, smottamenti, terremoti), scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;

- **cause imputabili all'utente**, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'incaricato del Comune di MAISSANA per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della

prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre il Comune di MAISSANA non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dall'erogatore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE sul PAGAMENTO

Le bollette relative al servizio idrico integrato sono emesse con periodicità **annuale e possibilità di pagamento in una duplice rata**

Per i casi in cui un errore sia segnalato dall'utente, la rettifica avverrà entro 30 giorni (farà fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici del Comune, la data di protocollo della comunicazione). Per le modalità di presentazione del reclamo si veda il capitolo 6.

Gli eventuali pagamenti in eccesso verranno restituiti entro 180 giorni dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

Descrizione della bolletta:

Sulla bolletta sono presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, dettaglio per ogni voce di spesa elencata, nonché comunicazioni e notizie utili all' Utente.

Si precisa che tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario.

In caso di mancato pagamento della fattura il Comune di MAISSANA trasmetterà all'utente un sollecito di pagamento con raccomandata A.R., con spese postali a carico dello stesso. Trascorsi 30 giorni dalla ricezione della raccomandata senza che sia avvenuto il pagamento, il Comune di MAISSANA provvederà all'iscrizione delle somme dovute maggiorate **della sanzione del 30%** e degli interessi di mora sull'importo e sulle eventuali spese di sollecito, a ruolo coattivo. In caso di contestazione relative al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture.

10. DIRITTO di ACCESSO agli ATTI

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

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto ai seguenti indirizzi;

- Comune di Maissana - Via Borsa, 1 – Loc. Cembrano – 19010 MAISSANA (Sp)

- fax al n. 0187.845606

- e-mail all'indirizzo di posta elettronica: info@comune.maissana.sp.it

Il Comune di MAISSANA deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta da parte del Comune devono essere denunciati dall'utente all'Autorità d'Ambito.

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

MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI
(da compilare nelle parti di interesse)

Spett. Comune di MAISSANA
Via Borsa, 1
19010 MAISSANA (sp)
Fax: 0187.845606
e-mail: info@comune.maissana.sp.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 _ Ritardo nella risposta alle richieste scritte
- B _ Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
- C _ Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati
- D _ Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
- E _ Ritardo sul tempo di preventivazione
- F _ Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
- G _ Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
- H _ Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
- I _ Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
- L _ Errori di fatturazione
- M _ Altro reclamo:
- N _ 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

Per l'eventuale 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.