



Comune di Apiro

Piazza Baldini, 1-62021 APIRO MC

CF .00311510432 - TEL. (0733) 611131 - 611623 - FAX 611835

DISTRETTO RURALE
DI QUALITÀ



ALLEGATO "C"

SERVIZIO ACQUEDOTTO - LA CARTA DEI SERVIZI

La presente "Carta dei Servizi" costituisce un patto scritto con i clienti che richiedono i nostri servizi e con coloro che già ne usufruiscono, sulla qualità dei prodotti offerti, sugli impegni che il Gestore assume nei loro confronti e sui loro diritti.

Con essa il Comune di Apiro si impegna a fornire servizi di qualità, cercando di migliorarli sia sul piano strettamente connesso alla qualità che alla immediatezza di risposta nella evasione delle richieste.

Tale documento permette ai clienti di verificare il rispetto degli impegni assunti dall'Amministrazione, richiamandola eventualmente all'osservanza.

Questo documento è soggetto a revisione in base alla continua ricerca di miglioramento dei servizi forniti.

La Carta è lo strumento per:

- avvicinare i clienti all'Amministrazione;
- rendere trasparenti i servizi resi;
- tutelare i clienti dalle inadempienze dell'Amministrazione;
- garantire la qualità dei servizi;
- migliorare la qualità dei prodotti offerti.

La Carta si rivolge sia ai clienti del Servizio Idrico Integrato che chiedono per la prima volta i nostri servizi, sia ai Clienti che usufruiscono già dei nostri servizi.

La Carta definisce le modalità di accesso e le operazioni possibili sui servizi, con l'indicazione dei tempi di evasione nonché il rimborso delle eventuali inadempienze.

Se i clienti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato presso la sede dell'Amministrazione.

Il Comune di Apiro persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi e si propone al miglioramento continuo della qualità dei prodotti serviti.

PREMESSA

Il Comune di Apiro è il gestore del Servizio Idrico Integrato nel territorio del Comune di Apiro.

NUMERI TELEFONICI

Segnalazione guasti e Pronto Intervento:

Centralino 0733.611131

Ufficio Tecnico 0733.611131 int. 7

Mobile ufficio: 348.3315135

Fax 0733.611835

e-mail: ufficio.llpp@apiro.sinp.net

reperibile mob. 348.3315036

ORARI DI APERTURA SPORTELLI

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 13:00

RICHIESTA DI UNA NUOVA FORNITURA

La richiesta potrà essere effettuata direttamente dal Cliente ai nostri uffici preposti.

1. Modalità di richiesta

La richiesta di sopralluogo per una nuova fornitura potrà essere effettuata presso la sede del Comune di Apiro.

Sono necessari per una completa ed esauriente evasione della richiesta i seguenti dati:

- dati anagrafici del richiedente;
- ubicazione della nuova fornitura;
- potenzialità/portata della fornitura e tipo d'uso;
- recapito telefonico per eventuali contatti.

In mancanza di uno dei dati sopraindicati, il Comune non garantisce l'evasione della richiesta nei tempi prefissati.

2. Evasione sopralluogo e conseguente preventivo di spesa.

Il cliente verrà contattato telefonicamente per verificare la fattibilità della richiesta, concordando il punto della consegna (alloggiamento dei contatori) e il tipo di lavoro da effettuare.

I tempi massimi sono pari a 45 giorni lavorativi dalla data di richiesta del sopralluogo.

Il preventivo di spesa avrà validità 3 mesi, decorsi inutilmente i quali perde la propria efficacia.

3. Modalità di pagamento.

Il Cliente potrà effettuare il pagamento del preventivo tramite:

- versamento diretto alla Tesoreria Comunale presso la Banca delle Marche, filiale di Apiro;
- bonifico bancario sul nostro conto corrente bancario;

4. Stipula del contratto per la fornitura di acqua.

Il cliente può stipulare il contratto di fornitura presso:

- l'Ufficio Tecnico del Comune di Apiro

I documenti necessari sono:

- Copia della concessione edilizia o dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio o fotocopia della bolletta ENEL o TELECOM relativa alla stessa unità immobiliare e recante la medesima intestazione del richiedente.

- Attestazione in originale del versamento.

- Marca da bollo

- Documento di riconoscimento (carta d'identità, patente, libretto pensione, ecc.).

- Codice fiscale

- Delega e fotocopia di un documento d'identità dell'intestatario del contratto (ove non potesse presentarsi personalmente)

Inoltre nel caso si tratti di utenza con Partita IVA:

- Fotocopia del certificato di attribuzione della Partita IVA dal quale risulti il legale rappresentante che firmerà il contratto o che delegherà altro soggetto per la stipula o autocertificazione

- Certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A. o autocertificazione.

In mancanza di uno dei documenti richiesti, l'Ufficio non potrà procedere alla stipula del contratto di fornitura.

5. Esecuzione ordine di lavoro.

Stipulato il contratto con il Gestore, l'esecuzione dei lavori e l'installazione del contatore avverrà entro 45 giorni lavorativi.

In caso di lavori che prevedano interventi di lunghezza superiore a metri 50, per forniture con installazione di contatori di diametro uguale o superiore a 2 pollici e in caso di forniture ad uso antincendio, i tempi sono di 60 giorni.

Si precisa, inoltre, che nel caso in cui i contatori debbano essere installati in una zona di proprietà condominiale o di terzi, o in cui un tratto dell'allacciamento debba attraversare un terreno di proprietà condominiale o di terzi, occorre l'autorizzazione dell'amministratore del condominio o del proprietario.

La fornitura verrà attivata al momento dell'installazione del contatore

SUBENTRI

1. Modalità di richiesta

La richiesta di subentro potrà essere effettuata presso la sede del Comune di Apiro.

2. Stipula del contratto.

Per la stipula del contratto dovrà essere presentata la documentazione prevista al punto precedente con le seguenti eccezioni:

- Non è necessaria la presentazione della copia della concessione edilizia o dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio o fotocopia della bolletta ENEL o TELECOM.
- Occorre presentare la copia dell'ultima fattura emessa e relativa all'utenza su cui si intende subentrare o comunicare il numero di utenza o la matricola del contatore su cui si effettua il subentro.

La stipula del contratto di subentro viene evasa lo stesso giorno in cui il cliente produce la documentazione richiesta.

In mancanza di uno dei documenti richiesti l'Ufficio non potrà procedere alla stipula del contratto.

3. Attivazione della fornitura.

La fornitura verrà attivata entro 30 giorni lavorativi dalla stipula del contratto.

Il subentro non sarà permesso nel caso in cui il richiedente sia una persona convivente del precedente intestatario e non siano state saldate tutte le fatture emesse relative a consumi effettuati fino alla data della richiesta.

DISDETTA DEL CONTRATTO

Il contratto di somministrazione di acqua potabile ha la durata indeterminata a decorrere dalla data di sottoscrizione, salvo disdetta scritta

Tale termine viene meno nel caso in cui il cliente abbandoni l'immobile in cui viene effettuata la fornitura a seguito di cambio di residenza.

Il contratto cessa automaticamente in caso di subentro dell'utenza.

1. Modalità di richiesta

L'intestatario del contratto potrà disdire la fornitura del servizio compilando l'apposito modello da ritirare presso gli uffici comunali previa produzione della seguente documentazione:

- pagamento della tariffa prevista con le modalità sopra descritte;
- allegando copia dell'ultima fattura emessa e pagata;
- documento di riconoscimento.

2. Disattivazione della fornitura

La fornitura sarà disattivata entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi.

MODIFICA ALLACCIAMENTI E SPOSTAMENTI CONTATORI

1. Modalità di richiesta

La richiesta della modifica di un allacciamento e dello spostamento dei contatori potrà essere effettuata presso la sede del Comune di Apiro.

Sono necessari per una completa ed esauriente evasione della richiesta i seguenti dati:

- dati anagrafici del richiedente;
- matricola del contatore e/o codice dell'utenza;
- tipo di intervento richiesto;
- recapito telefonico per eventuali contatti.

In mancanza di uno dei dati sopraindicati, l'Azienda non garantisce l'evasione della richiesta nei tempi prefissati.

2. Evasione del sopralluogo e conseguente preventivo di spesa (vedi punto 2 della richiesta di nuova fornitura)

3. Modalità di pagamento (vedi punto 3 della richiesta di nuova fornitura)

4. Esecuzione degli ordini di lavoro (vedi punto 5 della richiesta di nuova fornitura)

APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Cliente per sopralluoghi, verifiche o altro.

La fascia oraria di disponibilità del personale del Comune di Apiro è compresa tra le 8:00 e le 12:00;

RILEVAZIONE DEI CONSUMI

La lettura dei contatori viene effettuata una volta all'anno.

In caso di impossibilità di rilevare la lettura, verrà lasciata all'indirizzo della fornitura del Cliente una cartolina per poter trasmettere l'autolettura.

Il Comune di Apiro mette a disposizione del cliente un sistema di trasmissione dell'autolettura da utilizzare in caso di mancata rilevazione della lettura da parte del Comune per evitare che le fatturazioni vengano eventualmente effettuate con acconti.

L'autolettura può essere comunicata mediante consegna della cartolina di autolettura;

FATTURAZIONE DEI CONSUMI ACQUA

Le fatture vengono emesse due volte all'anno.

Le fatturazioni in acconto saranno emesse soltanto in caso di mancato invio dell'autolettura o di impossibilità ad eseguire la lettura.

Le fatture avranno una scadenza non inferiore a 20 giorni dalla data di emissione e potranno essere pagate tramite gli sportelli delle banche convenzionate, che vengono sempre riportate nelle fatture.

Nel caso in cui il Cliente riscontri un errore nell'emissione della fattura, può richiedere una adeguata rettifica;

CONSEGUENZE DEL RITARDATO PAGAMENTO DELLE FATTURE

Le fatture non pagate interamente entro la data di scadenza comporteranno l'addebito degli interessi di mora.

Il mancato pagamento di una fattura viene segnalato in quella successiva, dopo la quale, nel caso in cui perduri lo stato di insolvenza, verrà inviato un sollecito con l'invito al pagamento da effettuarsi con le consuete modalità.

Qualora la fattura non venga pagata nei successivi quindici giorni, verrà inviato un nuovo sollecito, mediante raccomandata, con l'avviso di distacco della fornitura.

Trascorsi invano ulteriori sette giorni dal ricevimento della raccomandata, la fornitura potrà essere sospesa e sarà attivata la procedura di recupero del credito.

Il servizio sarà riattivato solo dopo il pagamento dell'insoluto con l'ulteriore addebito dei diritti di riapertura.

VERIFICA RILEVAZIONE CONSUMI

Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento la verifica della lettura e la verifica del misuratore.

Il Comune di Apiro provvederà ad eseguire le verifiche richieste.

Per la verifica della lettura verrà incaricato l'addetto alla rilevazione delle letture che effettuerà il controllo e successivamente si provvederà a comunicare l'esito della verifica al Cliente e alla eventuale modifica della fattura emessa se riportante una lettura errata.

La verifica del contatore sarà effettuata, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta alla presenza del Cliente o di un suo delegato installando un contatore campione e secondo quanto stabilito dalla normativa tecnica vigente.

Se dai risultati emerge l'esatto funzionamento del misuratore o una minima differenza rientrante nei limiti di tolleranza stabiliti dalla normativa vigente, le spese di verifica (pari a quanto stabilito annualmente con deliberazione di Giunta Comunale se la verifica viene effettuata direttamente dall'Azienda, mentre nel caso di verifica effettuata da un laboratorio esterno l'importo sarà quello richiesto dal laboratorio stesso) sono a carico del Cliente. In caso contrario l'Azienda provvederà alla sostituzione del misuratore senza addebito di alcuna spesa al Cliente.

Nel caso di errato funzionamento e nel caso di mancato funzionamento del contatore in un certo periodo, Il Comune di Apiro provvederà a ricalcolare i consumi di tale periodo sulla base dei consumi storici (degli ultimi tre anni, se disponibili, o dell'ultimo anno); in mancanza di dati storici

si considererà il consumo dello stesso periodo dell'anno successivo all'installazione del nuovo contatore.

RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE

I clienti possono rivolgere richieste di chiarimenti e informazioni o reclami.

Oltre alla semplice modalità telefonica, il Cliente potrà presentare richiesta scritta, anche tramite e-mail, senza particolare forma.

Il Comune di Apiro provvederà a rispondere entro il termine di 30 giorni lavorativi che decorreranno dalla data di ricevimento della richiesta o del reclamo.

Per le richieste scritte farà fede, quale data di ricevimento, il protocollo Comunale.

Se l'esame del reclamo si presenta particolarmente complesso o è necessario effettuare sopralluoghi o verifiche particolari tanto da non consentire il rispetto della scadenza massima della risposta, il cliente verrà informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

Prima della risposta definitiva, il Comune di Apiro potrà contattare il Cliente per avere ulteriori informazioni o chiarimenti.

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra il Cliente il Comune di Apiro il foro competente è quello di Macerata.

RIMBORSI

Il rimborso di somme derivanti da errate fatturazioni o da errati pagamenti del Cliente avverranno entro 60 giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente o dal momento in cui il Comune di Apiro acquisisce la prova dei versamenti errati, salvo i casi in cui il Cliente non abbia pagato una o più fatture precedenti o che il Cliente non richieda espressamente di utilizzare tali somme a copertura delle successive fatture.

RIAPERTURA CONTATORI

Nel caso di apposizione di sigilli ai contatori di utenti morosi, la riapertura dei contatori stessi sarà eseguita entro cinque giorni feriali dal ricevimento del pagamento del debito e dei diritti di riapertura, (pari a quanto stabilito annualmente con deliberazione di Giunta Comunale), da parte del Cliente o dalla concessione di una rateizzazione (oltre al pagamento dei diritti di riapertura).

Nel caso in cui il contatore era stato sigillato, su espressa volontà del Cliente, per utenza sfitta, la sua riapertura verrà effettuata a seguito di richiesta da parte del Cliente stesso e del pagamento dei diritti di riapertura (pari a quanto stabilito annualmente con deliberazione di Giunta Comunale) entro 10 giorni feriali.

APPARECCHI DI MISURA

I misuratori che vengono installati presso il Cliente non sono di proprietà del Cliente, anche se al momento dell'installazione è stato pagato un apposito contributo. Il Cliente, tuttavia, è consegnatario di tali apparecchi ed ha l'obbligo della loro conservazione.

Egli è responsabile di qualsiasi manomissione, alterazione o rottura degli apparecchi, dei sigilli e dei contrassegni posti dalla società installatrice.

E' inoltre responsabile e tenuto al risarcimento di qualsiasi danno arrecato anche da ignoti o per fatto derivante da caso fortuito o da forza maggiore.

Nel caso in cui fosse necessaria la sostituzione del contatore per cause imputabili al Cliente, verrà addebitato il costo del nuovo misuratore secondo le tariffe vigenti.

Tutte le perdite per qualsiasi motivo prodottesi dopo il contatore sono ad esclusivo carico del Cliente.

Al personale del Comune di Apiro, devono essere permessi ed agevolati i controlli, le letture e le manutenzioni degli apparecchi di misura in qualsiasi momento.

SEGNALAZIONE GUASTI SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'

Le segnalazioni relative a guasti e disfunzioni di erogazione dovranno pervenire al Comune di Apiro.

Il personale addetto provvederà ad eseguire il sopralluogo per verificare il livello di pericolosità, urgenza e valutazione complessiva della segnalazione nonché a fornire al cliente o ad altro soggetto tutte le informazioni riguardanti il ripristino della tubazione o del servizio.

In relazione alle risultanze del sopralluogo effettuato dal tecnico, verrà programmato l'intervento di ripristino.

SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Le tecnologie ed i sistemi gestionali rendono estremamente limitate e brevi le sospensioni del servizio per interventi di manutenzione.

La sospensione programmata viene comunicata ai Clienti con idonee modalità (comunicazione diretta, manifesti, megafono, pubblicazioni su quotidiani locali, ecc.) e con almeno un giorno di preavviso.

Il ripristino della fornitura viene effettuato entro il limite massimo di 8 ore dalla sospensione, salvo circostanze particolari.

SOSPENSIONI NON PROGRAMMATE

Possono verificarsi sospensioni non programmate per fatti e circostanze non dipendenti dal Comune di Apiro quali la mancanza di energia elettrica agli impianti, danni causati alle reti o agli impianti da ditte terze, da guasti agli impianti e alle reti.

QUALITA' E CONTINUITA' DI EROGAZIONE

Il Comune di Apiro garantisce la qualità dell'acqua che viene fornita ai propri clienti.

La qualità microbiologica dell'acqua viene garantita attraverso continui controlli su tutto il territorio effettuati sistematicamente da laboratori di analisi privati incaricati allo scopo e dall'ASUR, autorità pubblica di controllo che vigila costantemente esaminando campioni di acqua prelevati sulle reti dei comuni serviti.

Il Comune di Apiro si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di erogazione dell'acqua, nonché la sua potabilità.

Sospensioni del servizio possono, in casi eccezionali, verificarsi come descritto nei punti precedenti relativi alle sospensioni.

VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

Il Cliente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete acqua nei pressi del punto di consegna.

L'esito della verifica sarà comunicato al Cliente entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente a cui farà fede il protocollo comunale.

Qualora sia necessaria la presenza del Cliente il tempo decorre dall'appuntamento concordato con il Cliente stesso.

FACILITAZIONI PER CLIENTI PARTICOLARI

L'azienda garantisce facilitazioni per l'accesso dei Clienti particolari con difficoltà motorie e portatori di handicap.

Oltre ad agevolazioni presso gli uffici della sede viene offerta la possibilità dell'accesso telefonico per qualsiasi esigenza.

INFORMAZIONI AL CLIENTE

Il Comune di Apiro garantisce ai propri clienti una continua informazione relativa ai servizi che vengono offerti.

In particolare assieme alla fattura che il Cliente riceve periodicamente vengono inserite una serie di comunicazioni che riguardano tariffe, modalità di pagamento, modifiche nelle procedure, modifiche di legge, orari di ricevimento e qualsiasi informazione che il Cliente ha diritto di conoscere per mantenere un rapporto di trasparenza e di efficienza.

Il Comune inoltre fornisce informazioni in maniera continuativa sul proprio sito Internet e sul quale ha in programma di offrire in futuro al Cliente servizi di qualità e a portata di mano in ogni momento e ovunque egli si trovi.