



COMUNE DI CIMINA'

89040 PROV. DI REGGIO CALABRIA

C.F.-P.IVA 00311550800

Tel. Fax 0964/334012

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
Acquedotto

SOMMARIO

SOMMARIO.....	2
RESENTAZIONE.....	2
IL COMUNE ED I SUOI SERVIZI.....	4
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	10
QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	12
RECLAMI.....	13
TARIFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO.....	14
DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI.....	15
GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI FORNITI.....	15
RIFERIMENTI E NUMERI UTILI.....	17

RESENTAZIONE

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune e gli utenti del Servizio Idrico Integrato (SII): permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Comune rispetto all'erogazione del servizio e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

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

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

Più nello specifico, la carta del servizio idrico integrato fissa i principi per l'erogazione del servizio d'acquedotto ed i relativi standard di qualità che il Comune s'impegna a rispettare.

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

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

- presso gli uffici comunali competenti;
- telefonando al numero 0964/334012 (ufficio protocollo);
- scaricandola direttamente dal sito del comune: www.comune.cimina.rc.it
- tramite e-mail richiedendola all'indirizzo: comunecimina@asmepec.it

RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI

Riferimenti normativi

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

- Legge 8/11/2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- D.L. n° 152, 11 maggio 1999, "Disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271/CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/276/CE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche (D.L. n° 258/2000);
- D.P.C.M., 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";
- D.P.C.M., 4 marzo 1996, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Legge n° 273, 11 luglio 1995, "Conversione in legge, con modificazioni del D.L.

n° 163, 12 maggio 1995, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;

D.P.C.M. n° 176, 18 maggio 1995, "Prima individuazione dei settori di erogazione dei Definizioni

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

IL COMUNE ED I SUOI SERVIZI

Il Comune gestisce autonomamente il Servizio Idrico Integrato, occupandosi dell'erogazione dell'acqua all'utenza, attraverso la rete acquedottistica.

Il servizio è erogato a circa 390 utenze e la rete acquedottistica si estende per circa 60 km, fatturando consumi per circa 25.000 mc di acqua all'anno alle utenze allacciate.

Tutta l'acqua potabile che arriva alle case proviene dalle falde acquifere sotterranee. Dell'acquedotto fanno parte gli impianti di potabilizzazione, che trattano l'acqua, se necessario, per ripulirla da inquinanti o impurità, i serbatoi, che assicurano all'acqua la giusta pressione e costituiscono delle riserve da utilizzare in caso di necessità, e la rete di distribuzione, attraverso la quale l'acqua giunge agli

utenti. Una parte di acqua erogata viene prelevata da un campo pozzi presenti sul territorio comunale in località moieti e un'altra parte viene fornita dalla Società Sorical fornitrice all'ingrosso della Regione Calabria.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi (art. 32 e 34 del vigente regolamento):

- a) **Usi domestici:** si considera destinata ad uso domestico l'acqua utilizzata per l'alimentazione, per gli usi igienici e per altri impieghi domestici ordinari;
- b) **Usi diversi:** si considera destinata ad usi diversi l'acqua utilizzata per attività industriali, artigianali, civili non domestiche di qualsiasi specie aventi carattere duraturo;
- c) **Usi zootecnici:** sono le forniture destinate ad attività di allevamento di bestiame.

La fornitura per uso allevamento di animali è inderogabilmente subordinata alla totale disgiunzione dell'impianto idrico posto a servizio dell'allevamento, con contatore specificamente dedicato, da altra eventuale fornitura.

Il Comune può accertare in qualsiasi momento la congruità dei consumi in rapporto alla dimensione dell'allevamento e ad eseguire i controlli relativi;

- d) **Usi speciali:** trattasi dell'acqua destinata per altri usi non contemplati nel vigente regolamento comunale e che il servizio Acquedotto potrà fare stabilendo, caso per caso, modalità di erogazione condizioni e prezzi, come ad esempio: Uso antincendio e Uso cantiere;

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

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

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

- servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carte dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. 27 gennaio 1994, "Principi per l'erogazione dei Servizi Pubblici".

Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario a garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurre la durata.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Comune si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione, trasparenza ed informazione

L'erogatore del servizio ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di

inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture.

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

Cortesìa

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

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Tutela del cliente - Accessibilità al servizio

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

SERVIZIO	ACCESSO
Informazioni tecniche	Ufficio Tecnico indirizzo: Via Imbriani , 13 apertura: Lunedì dalle ore 09:00 alle ore 13:00; martedì e Giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 telefono: 0964/334012 fax: 0964/334012 e-mail: ufficiotecnico cimina@libero.it PEC: comunecimina@asmepec.it
Informazioni amministrative e contabili	Ufficio Tributi indirizzo: Via Imbriani , 13 Apertura: Lunedì, e mercoledì dalle ore 09.30 alle ore 13:00 telefono: 0964/334012 fax: 0964/334012 e-mail: ragioneriacimina@tiscali.it PEC: comunecimina@asmepec.it
Sito internet	www.comune.cimina.rc.it

Gli uffici comunali a servizio del pubblico

Gli uffici aperti al pubblico osservano il seguente orario:

Ufficio Tecnico comunale: Lunedì dalle ore 9;00 alle ore 13:00; Martedì e Giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Referente: Arch. Alessandro Tallarida.

Ufficio Tributi comunale: Lunedì e mercoledì , dalle ore 09.30 alle ore 13:00

Referente: Rag. Elisabetta Caruso e Maria Polifroni

I tempi di attesa medi e massimi presso gli uffici risultano essere rispettivamente di 10 e 30 minuti.

Nei 10 giorni immediatamente successivi alle bollettazioni potranno verificarsi picchi di presenze agli uffici.

Richiesta informazioni per via telefonica/corrispondenza

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

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici: medi e massimi risultano essere rispettivamente 2 minuti e 5 minuti.

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

Rispetto degli appuntamenti concordati

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

Continuità del servizio

Il Comune fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, poiché considerato ad ogni effetto servizio pubblico, assicurando la reperibilità in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

Per nessuna ragione il servizio può essere sospeso o abbandonato.

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

In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Il Comune limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 48 ore, il Comune attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

Il Comune ha organizzato un proprio sistema di pronto intervento ai seguenti recapiti:

REFERENTE	RECAPITO TELEFONICO
Ufficio Tecnico	0964/334012
Centralino	0964/334012

Tempi di preavviso di interventi programmati e durata

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

Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il Comune informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- sospensione uso potabile per le piccole utenze irrigue
- limitazione dei consumi mediante sospensione temporanea dell'erogazione, preferibilmente nelle ore notturne.

Caso di incendio

Verificandosi un incendio per l'estinzione del quale fosse necessaria tutta la disponibilità dell'acqua dell'acquedotto comunale l'amministrazione comunale ha facoltà di interrompere il servizio di distribuzione dell'acqua chiudendo le prese agli utenti privati e/o anche le fontanelle pubbliche.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Standard relativi al rapporto contrattuale

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

I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Comune comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

Preventivazione ed esecuzione per l'allacciamento all'acquedotto

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

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

Il preventivo contiene:

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

L'installazione del nuovo misuratore, la cui fornitura è a cura del gestore, è effettuata su richiesta dell'utente, secondo quanto disciplinato dall'art. 37 e 38 del vigente regolamento comunale.

L'allaccio al servizio idrico è subordinato al controllo dei dati del fabbricato, della concessione edilizia, dei pagamenti, e quindi che non esistono morosità.

Per ogni contatore sostituito per guasti causati dall'utente o dal gelo (art. 18 regolamento), il contribuente dovrà farsi carico dei costi di riparazione e di allaccio.

Attivazione e riattivazione del servizio

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

Livello di qualità: massimo 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: massimo 30 giorni dalla richiesta.

Rilevazione consumi

Devono essere effettuati almeno 2 tentativi di lettura all'anno, distanziati almeno 150 giorni solari l'uno dall'altro.

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. L'autolettura può essere comunicata al Comune consegnando la cartolina agli sportelli per l'utenza agli indirizzi indicati al paragrafo o via e-mail agli indirizzi ufficiotecnicocimina@libero.it o comunecimina@asmepec.it (p.e.c.) ovvero con altri mezzi equivalenti pubblicizzati dal Comune mediante idoneo avviso.

irregolare funzionamento del contatore e verifica contatore dietro richiesta (Art. 23 e 24 del vigente regolamento)

In caso di arresto o di mal funzionamento del contatore, il Comune previa opportuna verifica, provvederà ad addebitare il consumo dell'acqua per tutto il periodo per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento dell'apparecchio e fino alla sostituzione dello stesso, valutando il consumo in misura uguale a quello del corrispondente periodo precedente o in mancanza, in base alla media dei consumi dei periodi più prossimi a quelli di dubbio funzionamento in cui il contatore ha funzionato regolarmente,

Qualora il mancato o irregolare funzionamento venga accertato a seguito di una richiesta scritta dall'utente accompagnata da un deposito di € 25,82, alla quale segue la verifica diretta del Comune e sia imputabile a responsabilità dell'utente, verrà trattenuta la somma versata dall'utente al momento della richiesta a titolo di spese di verifica, se invece dal controllo effettuato si conferma l'inconveniente lamentato dall'utente, le spese delle prove e riparazioni necessarie sono a carico del comune che disporrà il rimborso di eventuali errate esazioni, limitatamente al calcolo effettuato nel trimestre precedente a quello in cui ha luogo l'accertamento, oltre al rimborso del deposito fatto dall'utente.

L'utente o un suo incaricato possono assistere all'operazione di verifica.

Dell'esito della verifica è redatto verbale che è sottoscritto dall'utente o dal suo incaricato, se presente. Diversamente il verbale è inviato al domicilio dell'utente.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine raggiungere il rispetto degli standard minimi di qualità stabiliti dalla normativa nazionale ed il soddisfacimento delle aspettative della clientela. Gli standard qualitativi, rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate, sono di norma coerenti con le indicazioni del DPCM 4 marzo 1996 citato in premessa.

Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile

Le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile, comprendenti i parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua, possono essere richieste presso i competenti uffici comunali.

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

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:

- Reclami di carattere tecnico: Ufficio Tecnico
Via imbriani, 13– Ciminà (RC) Tel. 0964/334012
e-mail : ufficiotecnocimina@libero.it pec: comunecimina@asmepec.it
- Reclami di carattere amministrativo e/o contabile: Ufficio Tributi
Via imbriani, 13– Ciminà (RC) Tel. 0964/334012
e-mail : ragioneriacimina@tiscali.it pec: comunecimina@asmepec.it

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

Reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare, anche via e-mail ai seguenti indirizzi:

- Reclami di carattere tecnico: Ufficio Tecnico
Via imbriani, 13– Ciminà (RC) Tel. 0964/334012
e-mail : ufficiotecnocimina@libero.it pec: comunecimina@asmepec.it
- Reclami di carattere amministrativo e/o contabile: Ufficio Tributi
Via imbriani, 13– Ciminà (RC) Tel. 0964/334012
e-mail : ragioneriacimina@tiscali.it pec: comunecimina@asmepec.it

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

Il Comune ha la possibilità per una sola volta di richiedere all'utente la documentazione integrativa eventualmente ritenuta indispensabile per il perfezionamento dell'istruttoria; in tale caso i tempi di risposta da parte del Comune decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

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

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

TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

L'acqua viene pagata in ragione del consumo registrato dal contatore o stimato, come indicato all'art. 23 del regolamento, nonché delle altre voci previste dal sistema tariffario.

La fatturazione è effettuata di regola una volta l'anno, salvo diversa determinazione. Le fatture sono recapitate presso il luogo di fornitura o ad altro indirizzo espressamente indicato dall'Utente.

L'imputazione dei consumi avviene in ogni caso tramite il criterio del pro-die, che consiste nel considerare qualunque consumo registrato in un arco di tempo come se fosse prodotto in maniera costante giorno dopo giorno.

Il pagamento dei consumi e delle prestazioni va effettuato integralmente entro la scadenza e con le modalità indicate in fattura.

Il Comune non ha alcun obbligo di avvertire l'Utente della scadenza dei pagamenti.

Il Comune addebita penalità ed interessi di mora come indicati nell'art. 50 del regolamento, in caso di ritardo dei pagamenti dovuti.

Eventuali richieste di rateizzazioni saranno valutate caso per caso e autorizzate dalla giunta Comunale.

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in

difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. La rettifica di fatturazione avverrà di norma entro 60 giorni dalla data di accertamento dell'errore di fatturazione. In caso di segnalazione di un'anomala fatturazione da parte dell'utente, le procedure di accertamento finalizzate alla verifica dell'eventuale necessità di una rettifica, verranno completate entro 30 giorni dalla segnalazione medesima.

Descrizione della bolletta

Devono essere presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura dei contatori, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, dettaglio scaglioni per il calcolo della fattura, consumi stimati già fatturati nelle bollette precedenti (dal... al...).

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

DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ai regolamenti comunali in materia.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata per iscritto al seguente recapito:

Via Imbriani , 13 (RC) Tel. 0964/334012

E mail -pec : comunecimina@asmepec.it

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

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

GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI FORNITI

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

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

- la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni fornite relativamente al prodotto, ai servizi erogati e alle modalità di relazione tra il Comune e gli

Utenti;

- l'organizzazione aziendale e il comportamento del personale, con particolare riferimento agli operatori del front-office;
- l'attivazione di nuovi servizi.

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

RIFERIMENTI E NUMERI UTILI

COMUNE DI CIMINA'

Via IMBIRANI, 13 - 89040 Ciminà (RC) Tel: 0964.334012

Fax: 0964.334012

PEC: comunedimina@asmepec.it

UFFICIO TECNICO COMUNALE

Via IMBIRANI, 13 89040 Ciminà (RC) Tel: 0964.334012

Fax: 0964.334012

PEC: comunedimina@asmepec.it

UFFICIO TRIBUTI

Via IMBIRANI, 13 89040 Ciminà (RC) Tel: 0964.334012

Fax: 0964.334012

PEC: comunedimina@asmepec.it



COMUNE DI CIMINA'
Città Metropolitana di Reggio Calabria
CONTRATTO DI FORNITURA (SII)

DATI ANAGRAFICI INTESTATARIO E UBICAZIONE UTENZA

Prot. n. _____ del ____ / ____ / ____

Il/La _____ sottoscritto/a _____

nato/a _____ () il ____ / ____ / ____ residente a _____ ()

Via/C/da/Piazza _____ n. _____ CAP _____ Codice fiscale _____

Tel. _____ Cellulare _____ e-mail _____

PEC _____

in nome e per conto di (specificare) _____

con sede legale a _____ () Partita Iva _____

- in qualità di: (barrare)
- Proprietario
 - Usufruttuario
 - Locatario / affittuario / comodatario / titolare di leasing
 - Legale rappresentante / amministratore del condominio
 - Altro _____

CHIEDE

Per l'immobile sito: in Via/C/da/Piazza _____ n° scala ____ int ____ piano _____

Identificativo in Catasto

- Terreni
- Fabbricati Sez. ____ Fg. ____ Part. ____ Sub. ____ Mq. ____

DETTAGLIO RICHIESTA CONTRATTUALE

 NUOVO ALLACCIAMENTO UTENZA E COSTRUZIONE RETE IDRICA (dati utilizzo e impegno)

- Utenza domestica
- Utenza usi diversi
- Utenza allevamento
- Utenza antincendio
- Utenza uso cantiere

 VOLTURA UTENZA per subentro nel contratto codice contribuente n. ____ del ____ / ____ / ____
Intestato a _____ Cod. contribuente _____ Matr. contatore _____
sigillo n. _____ lettura attuale mc _____ in data ____ / ____ / ____ SUBENTRO TARDIVO Si attesta che il contratto con il Comune viene sottoscritto in sanatoria, in quanto utilizzatore di fatto del servizio dal _____ con obbligo del pagamento dei consumi da pari data, avendo usufruito del contatore matricola _____ (ex utenza n° _____)

Letture rilevate data _____, mc _____; data _____, mc _____; data _____, mc _____; data _____, mc _____



COMUNE DI CIMINA'
Città Metropolitana di Reggio Calabria
CONTRATTO DI FORNITURA (SII)

TRASFORMAZIONE UTENZA (riferimenti contrattuali utenza) cod. contribuente _____ Matr.
 Contatore n. _____ Sigillo n. _____ (nuovo utilizzo)

Utenza domestica Utenza usi diversi Utenza allevamento Utenza antincendio Utenza uso cantiere

EVENTUALI OPERAZIONI SU CONTATORE (una o entrambe) SOSTITUZIONE SPOSTAMENTO

ALLACCIAMENTI PROVVISORI O TEMPORANEI (dati utilizzo e impegno)

Utenza domestica Utenza usi diversi Utenza allevamento Utenza antincendio Utenza uso cantiere

DICHIARA

ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, e successive integrazioni e modificazioni, consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti, richiamate dall'art. 76 D.P.R. medesimo:

- ai sensi dell'art. 1341 c.c., di aver preso esatta cognizione del vigente Regolamento per la Gestione del Servizio Idrico approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 14 dello 08/09/2014 e della Carta dei servizi del servizio idrico integrato – acquedotto, approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n° 63 del 09/09/2019 accessibile dal sito del Comune di Mammola (che costituiscono entrambi parte integrante e sostanziale di ogni contratto di utenza, senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo il diritto del cliente di averne una copia all'atto della stipulazione del contratto o successive modificazioni dello stesso) e di essere pienamente edotto sul loro contenuto e di accettare tutte le condizioni, prescrizioni e disposizioni previste dal Regolamento dall'art. 1 all'art. 47 compreso e quelle che dovessero essere emanate in materia generale ed in particolare dell'igiene pubblica e per la buona conservazione e manutenzione dell'acquedotto e nell'interesse del servizio e pertanto si obbliga a rispettarlo e a farlo rispettare a tutti coloro che utilizzeranno la fornitura idrica;

- che l'immobile di cui sopra (barrare la voce che ricorre e proseguire la compilazione):

- è esistente
- Che l'immobile si trova all'interno del perimetro urbano ed è stato costruito precedentemente alla L.U. n. 1150/42;
- Che l'immobile si trova fuori dal perimetro urbano ed è stato costruito precedentemente al 1967, Legge Ponte del 01/09/1967;
- è nuovo: certificato di agibilità n. _____ del ____/____/____
- è in corso di costruzione: permesso a costruire n. _____ del ____/____/____
- e/o permesso a costruire in sanatoria n. _____ del ____/____/____
- è costituito da n. _____ unità abitative e da n. _____ ad uso diverso (specificare) _____

- di rispettare le disposizioni di cui alla legge 28/02/1985, n. 47 e ss.mm.ii. in materia di attività edilizia;
- che le presenze medie giornaliere stabili (pari ad almeno 5 ore) che usufruiscono dell'utenza sono n. _____
- di essere consapevole che l'Ufficio comunale preposto potrà richiedere, oltre a quanto riportato nella



COMUNE DI CIMINA'
Città Metropolitana di Reggio Calabria
CONTRATTO DI FORNITURA (SII)

presente istanza, ulteriore documentazione o chiarimenti per una esatta valutazione della domanda di concessione in relazione a quanto previsto nel vigente Regolamento;

- che sono presenti ulteriori fonti idriche di approvvigionamento *(specificare quali)* _____
- che i lavori verranno eseguiti da *(specificare denominazione e P.Iva dell'impresa interessata)* _____
- che il recapito per comunicazioni o inoltro fattura/bolletta è il seguente *(specificare solo se diverso dalla residenza)*: Cognome e Nome _____ Via _____
 n. _____ CAP _____ Città _____ ()
 Stato _____

- nel caso in cui i lavori vengano eseguiti da personale incaricato dal richiedente, di assumere tutte le connesse responsabilità che l'esecuzione dei lavori comporta, comprese quelle riguardanti l'obbligo della segnaletica ai fini antinfortunistici, sia per l'esecuzione dei lavori veri e propri che per quanto riguarda la regolamentazione del traffico, nonché qualsivoglia responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro;
- che l'immobile:

- è già allacciato alla pubblica fognatura;
- riversa le acque reflue in vasche a tenuta;
- non è allacciato alla pubblica fognatura ed è stata inoltrata richiesta di allaccio *(allegare copia della richiesta)*;

altro *(da specificare)* _____

- di essere consapevole che, accolta la richiesta di allacciamento dell'utenza alla rete idrica comunale, prima della firma del contratto e comunque entro 10 giorni dalla comunicazione del Comune, dovrà procedere al pagamento ed esibire le ricevute di versamento delle spese di allacciamento al servizio idrico onnicomprensive forfettariamente delle spese di sopralluogo, dell'anticipo di fornitura, degli oneri di istruttoria, di imposte, diritti e cauzioni, etc. oltre che delle spese vive per eseguire i lavori e la fornitura di apparecchiature idrauliche, se non acquistate dall'utente, maggiorate di una quota per spese generali come da apposito tariffario approvato dalla Giunta Comunale.

INSERIMENTO DATI ANAGRAFICI DELL'ATTUALE CONDUTTORE DELL'IMMOBILE

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ () Stato _____ il _____

Cod. Fisc. e/o P.IVA _____

nella qualità di **(inquilino, usuario dell'utenza, etc.)** _____

(allegare copia del documento di identità in corso di validità)

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs n. 196 del 2003 e ss. mm. e ii.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., si informa che i dati personali raccolti nell'ambito della presente procedura verranno trattati al solo fine di ottemperare agli obblighi di cui alla legge e al Regolamento per la gestione del servizio idrico.

I dati forniti saranno trattati nell'assoluto rispetto della normativa in materia di privacy; in ogni caso l'interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 7 e seguenti D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii..



COMUNE DI CIMINA'
Città Metropolitana di Reggio Calabria
CONTRATTO DI FORNITURA (SII)

Il trattamento dei dati sarà effettuato tramite supporti cartacei ed informatici con l'osservanza di ogni misura cautelativa che ne garantisca la sicurezza e la riservatezza.

Tutti i dati richiesti devono essere obbligatoriamente forniti dall'utente al fine degli adempimenti di legge. Il titolare

del trattamento è il Comune di Mammola.

Con l'apposizione della firma l'utente autorizza anche il trattamento e l'utilizzo dei dati ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm. e ii..

Data ___/___/___

Marca da
Bollo
€ 16,00

IL RICHIEDENTE
FIRMA

DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE PER TUTTE LE TIPOLOGIE DI RICHIESTE

Copia del documento di identità in corso di validità del richiedente (se **trattasi di persona fisica**), oppure se **trattasi di persona giuridica** allegare la copia di documenti da cui si rilevi la legale rappresentanza della ditta/società (**Visura camerate, atto costitutivo, verbale assemblea, attribuzione partita IVA**).

IL RESPONSABILE SETTORE SERVIZIO TECNICO

Vista la richiesta dell'utente ed esperita l'attività di ufficio con sopralluogo effettuato in data ___/___/___

dal tecnico _____ si accoglie non si accoglie l'istanza con le seguenti - eventuali - prescrizioni (specificare anche se risulta idonea la collocazione del misuratore dei consumi): _____

Data ___/___/___

Timbro
tondo
ufficio

FIRMA

IL RESPONSABILE DEL SETTORE TRIBUTI

Visto il regolare versamento degli oneri previsti per il perfezionamento del presente contratto, autorizza: la fornitura (la trasformazione della fornitura), demandando a _____ l'attività di verbalizzazione delle operazioni: di installazione (di spostamento/sostituzione) e sigillo contatore con obbligo di trasmissione dell'atto che diverrà parte integrante del presente documento.

Data ___/___/___

Timbro
tondo
ufficio

FIRMA



COMUNE DI CIMINA'
Città Metropolitana di Reggio Calabria
CONTRATTO DI FORNITURA (SII)

Barrare	Descrizione allegato
	<p>Copia titolo di proprietà o disponibilità dell'immobile comprovante il diritto del richiedente a presentare la istanza, costituito da almeno uno dei seguenti documenti: 1) copia di atto pubblico di compravendita o donazione; oppure contratto di locazione/affitto/comodato se il titolare dell'utenze è diverso dal titolare dell'immobile; 2) copia di atto pubblico di successione e/o divisione; 3) concessione edilizia; 4) copia conforme all'originale della richiesta di condono completa di obiazioni o permesso a costruire in sanatoria; 5) istanza di accatastamento o visura catastale storica.</p> <p>Per gli alloggi di edilizia residenziale pubblica (proprietà patrimonio edilizio comunale, ATERP, etc.): 1) provvedimento di assegnazione (definitiva o provvisoria), di regolarizzazione occupazione abusiva o voltura; 2) contratto di locazione.</p>
	<p>Mappa catastale aggiornata, orientata, indicante i numeri delle particelle interessate dall'intervento e planimetria in scala opportuna da cui risulti l'ubicazione dell'utenza, il percorso e la lunghezza del tracciato del nuovo impianto, la tipologia di materiale utilizzato per la condotta, il diametro della medesima, nonché la posizione del pozzetto entro il quale verrà posto il gruppo di misura, con il particolare della cameretta ove sarà riportata la posizione del contatore, della val di non ritorno e della saracinesca a sfera per la chiusura (<i>eventuale</i>).</p>
	Certificato di agibilità per costruzione nuova (<i>eventuale</i>).
	Ricevuta costi e diritti fissi del servizio (<i>eventuale</i>).
	Ricevuta depositi cauzionali (<i>eventuale</i>).
	Marca da bollo da € 16,00.
	Documentazione fotografica dei luoghi ove viene realizzato l'intervento corredato da dichiarazione di impegno a produrre documentazione fotografica anche durante l'esecuzione dei lavori prima del rinterro dello scavo (<i>eventuale</i>).
	Relazione tecnico-illustrativa , redatta da tecnico abilitato, nel caso vi sia l'impossibilità di realizzare la cameretta, dove collocare il contatore, in prossimità della colonna principale (<i>eventuale</i>).
	Nulla osta o consenso rilasciato dalla proprietà dell'immobile se diverso dal richiedente, all'esecuzione delle opere necessarie all'installazione degli impianti (<i>eventuale</i>).
	Attività edilizie varie: presentare provvedimento di autorizzazione per attività edilizie non soggette a permesso di costruire (D.I.A., S.C.I.A., etc.) (<i>eventuale</i>).
	Nulla osta o altri consensi formali del proprietario del terreno per servitù di acquedotto, qualora si dovessero porre e mantenere tubazioni su terreni di terzi (<i>eventuale</i>).
	Altro _____

MODULO B

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

Spett.le
Comune di Ciminà
Ufficio Tributi
Via Imbriani
89040 Ciminà (RC)
e-mail: ufficiotecnicoimina@libero.it
Pec: comunecimina@asmepec.it

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a il _____
a _____ () residente a _____ () indirizzo
_____ Codice fiscale/partita
iva _____ Telefono _____ indirizzo
mail _____ indirizzo di
fornitura _____ Codice cliente
_____ Conto Contrattuale _____
Numero impianti _____

PARTE PRIMA: RECLAMI

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

A	<input type="checkbox"/>	Ritardo nella risposta alle richieste scritte
B	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
C	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto delle tempistiche degli appuntamenti concordati
D	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
E	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di preventivazione
F	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
G	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
H	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
I	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
L	<input type="checkbox"/>	Altro reclamo (reclamo 1):
M	<input type="checkbox"/>	Altro reclamo (reclamo 2):

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

MODULO B

via e-mail al seguente indirizzo _____

con lettera al seguente indirizzo _____

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

- _____
- _____
- _____
- _____

Modulo unico per reclami, rimborsi, segnalazioni

MODULO B

PARTE SECONDA: RIMBORSI

Per i reclami della Parte Prima lettere A, B, C, D, E, F, G, H e I è previsto un rimborso automatico. (Barrare le modalità di pagamento prescelta)

Per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

accredito in bolletta

bonifico bancario

sul conto corrente n. _____, intestato a _____,

ABI _____, CAB _____,

Banca (nome e filiale) _____

Codice IBAN _____

NOTE: _____

MODULO B

PARTE SECONDA: 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. Il titolare del trattamento è il Comune di Ciminà.

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.

Per eventuali richieste di verifica della funzionalità del contatore utilizzare l'apposito modulo. Per eventuali comunicazioni delle autoletture utilizzare l'apposita cartolina che l'incaricato lascia nella cassetta della posta, consegnandola poi agli sportelli per l'utenza o via e-mail agli indirizzi ufficiotecnicocimina@libero.it o a comunecimina@asmepec.it (p.e.c.) ovvero inviare l'autolettura con altri mezzi equivalenti pubblicizzati dal Comune mediante idoneo avviso.



Comune di Ciminà
Città Metropolitana di Reggio Calabria
RICHIESTA VERIFICA FUNZIONALITA' CONTATORE

Modulo C

CONTENENTE DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE (artt. 46 e 47 DPR 28/12/2000, n. 445 e s.m.i.)

Consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 e s.m.i. per false attestazioni e dichiarazioni mendaci.

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a a _____ (____) il _____ residente a _____ (____) in Via _____ n° _____ cap _____ codice fiscale _____ tel. _____ cel. _____ e-mail _____

Indirizzo al quale inviare le comunicazioni relative alla presente richiesta (*compilare solo se diverso da quello di residenza*) Via _____ n° _____ cap _____ Comune _____ (____)

in qualità di (*barrare i campi di interesse*):

Intestatario dell'utenza Amministratore di Condominio Rappresentante Legale Altro

RICHIESTE LA VERIFICA DEL CONTATORE

per l'utenza con **CODICE CLIENTE** _____ intestato a _____

CONTRATTO n. _____ **MATRICOLA** del contatore _____

ubicato in Via/Piazza _____ n. _____

dichiara inoltre che il suddetto contatore per il quale richiede la verifica di funzionalità (*barrare i campi di interesse*):

è attualmente installato è stato sostituito in data _____

Specificare il motivo della richiesta e indicare se si intende assistere alla verifica: _____

INFORMAZIONI IMPORTANTI: Se compilato a mano, si prega di scrivere in stampatello. I dati sopra richiesti relativi al CODICE CLIENTE, al CONTRATTO ed alla MATRICOLA del contatore sono riportati nella fattura relativa all'utenza interessata. Se la richiesta è presentata agli uffici preposti del comune da parte di persona delegata, è necessario allegare relativa delega a firma del richiedente.

NOTA BENE: A fronte della presente richiesta, nel caso in cui sia riscontrato il regolare funzionamento del misuratore, il sottoscritto acconsente all'addebito del costo della verifica richiesta secondo le tariffe vigenti.

Data _____

Il Richiedente _____

La presente richiesta, accompagnata dalla copia del documento di identità sopra riportato e da eventuale delega, può essere consegnata agli uffici del Comune, oppure essere trasmessa via PEC all'indirizzo comunecimina@asmepec.it. Informazioni sono disponibili sul sito www.comune.cimina.rc.it o al numero 0964/334012

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati sopra riportati saranno utilizzati ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo nel rispetto della normativa vigente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dal comune di Ciminà Il titolare, cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità di trattamento di dati personali è il Comune di Ciminà., con sede legale in Via Imbirani, 13 Ciminà (RC).