

# Comune di Borbona



## **CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO**

Approvata con Deliberazione di G.C. n° 13 del 22/04/2015

## CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO

### SOMMARIO:

1. PREMESSA.....	3
2. CONTESTO NORMATIVO.....	3
3. IL SERVIZIO IDRICO.....	3
4. I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
a) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	4
b) Continuità.....	4
c) Partecipazione.....	4
d) Cortesia.....	4
e) Efficacia ed efficienza .....	4
f) Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni.....	5
g) Condizioni principali di fornitura .....	5
5. Standard di qualità .....	5
5.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con gli utenti.....	5
5.2 Rapidità nei tempi di allacciamento .....	5
5.3 Rapidità nei tempi di cessazione della fornitura .....	6
5.5 Facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette.....	6
5.6 Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti .....	6
5.7 Correttezza della misura dei consumi .....	6
5.8 Correttezza della fatturazione dei consumi .....	7
6. Informazioni al cittadino utente .....	7
7. LA TUTELA.....	7
8. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO.....	7
8.1 Periodo di apertura degli sportelli.....	7
8.2 Svolgimento attività per via telefonica/fax o e-mail.....	7
8.3 Comunicazioni agli addetti che effettuano i sopralluoghi.....	8
8.4 Rispetto degli appuntamenti concordati .....	8
8.5 Facilitazioni per particolari categorie di utenti.....	8
8.6 Morosità .....	8
9. PRIVACY .....	8
10. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI .....	9
11. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI .....	9
12. REQUISITI MINIMI GARANTITI PER IL SERVIZIO ACQUA.....	9
13. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	9
14. INTERVENTI A SEGUITO DI SEGNALAZIONI.....	10

## 1. PREMESSA

La “*Carta della Qualità del Servizio Idrico*”, fissa i principi e criteri per l'erogazione dei servizi idrici gestiti dal Comune di Borbona e rappresenta un'appendice ai contratti di somministrazione.

Essa, in particolare:

- assicura la partecipazione dei cittadini, riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Comune di Borbona ;
- stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni, con standard immediatamente verificabili e, in caso di inadempienza, con rimborsi a carico del Comune di Borbona;
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per ottenere risposta.

La Carta può essere visionata direttamente presso l'Ufficio Tributi (in sede di stipula dei contratti) o sul sito Internet [www.comune.borbona.rieti.it](http://www.comune.borbona.rieti.it)

## 2. CONTESTO NORMATIVO

Le norme che sottendono alla formulazione della carta dei servizi sono le seguenti:

- Legge del 07.08.1990 n. 241: “Nuove Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi”;
- Legge 05.01.1994 n. 36: “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- D.P.C.M. del 27 gennaio 1994: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Legge n. 163 del 12.05.1995: “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- D.P.C.M. del 19.05.95: “Prima individuazione dei settori d'erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici”;
- D.Lgs del Governo n. 152 dell'11.05.1999: “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”;
- D.P.C.M. del 29.04.1999: “Schema di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”;
- D.Lgs. n. 31 del 02.02.2001: “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano”.

## 3. IL SERVIZIO IDRICO

I principali dati della rete idrica **del Comune di Borbona** sono:

### **Distribuzione**

Numero utenze fornite al 2014: 1294

Popolazione servita (abitanti): 626

Lunghezza rete idrica: 24 km

Lunghezza rete fognaria: 17 km

Serbatoi di accumulo idrico: 6

### **Depurazione**

Depuratori: Borbona e Vallemare (la frazione di Piedimordenti conferisce al Comune di Posta)

#### **Gli impianti installati e le modalità di gestione garantiscono:**

- la qualità dell'acqua secondo le normative vigenti;
- il mantenimento dei valori idonei della pressione nelle reti, in condizioni normali di esercizio.

### **4. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Comune di Borbona si impegna a garantire la qualità del prodotto e del servizio fornito all'utente, non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto con l'obiettivo di garantire la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

#### **a) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Il Comune di Borbona ispira il proprio operato ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi, garantendone lo stesso trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

L'Ente si impegna ad operare in modo obiettivo, giusto, imparziale.

#### **b) Continuità**

Costituisce un impegno prioritario per il Comune di Borbona garantire un servizio continuo e regolare e conseguentemente ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi, i quali possono essere causati da guasti, da manutenzioni necessarie alla corretta gestione degli impianti ed alla qualità dell'erogazione o da eventi naturali non prevedibili, ecc..

In questi casi l'Ente provvederà, quando possibile, a darne tempestiva comunicazione agli utenti mediante avvisi pubblici e sul sito istituzionale del Comune di Borbona [www.comune.borbona.rieti.it](http://www.comune.borbona.rieti.it) inoltre verranno indicate le misure adottate per coprire il periodo di crisi.

#### **c) Partecipazione**

L'utente ha pieno titolo e diritto di richiedere al Comune di Borbona le informazioni che lo riguardano ed ha la possibilità di avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Nelle relazioni dirette con l'utente, il Comune di Borbona garantisce l'identificabilità del personale tramite apposite tessere di riconoscimento.

#### **d) Cortesia**

Il Comune di Borbona si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

#### **e) Efficacia ed efficienza**

Il Comune di Borbona si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato. Per raggiungere tale obiettivo adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo operando sempre nel rispetto dell'ambiente.

#### **f) Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni**

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

#### **g) Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura sono quelle riportate dai vigenti contratti, regolamenti e s.m.i.:

- Regolamento Acquedotto Comunale;
- Contratto di somministrazione acqua.

## 5. STANDARD DI QUALITÀ

Il Comune di Borbona, sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità del servizio, ha fissato standard qualitativi e quantitativi della prestazione.

Di tali parametri, alcuni di carattere generale, attinenti il complesso delle prestazioni, e altri di carattere specifico, il Comune di Borbona assicura il periodico aggiornamento al fine di stabilire adeguamenti in linea con le esigenze dei servizi.

Il Comune di Borbona considera fattori di qualità del servizio idrico i seguenti parametri:

- A) I tempi caratteristici del rapporto contrattuale con gli utenti;
- B) La rapidità nei tempi di allacciamento;
- C) La rapidità nei tempi di cessazione della fornitura;
- D) La sicurezza e qualità dell'acqua;
- E) La facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette;
- F) La tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti;
- G) La correttezza della misura dei consumi;
- H) La correttezza della fatturazione dei consumi.

### **5.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con gli utenti**

Tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti.

Il tempo medio di intervento, anche con l'arresto dell'alimentazione della rete, per situazioni di pericolo grave ed imminente è di **ore 24**.

Nel caso di un numero consistente di richieste concomitanti e di un conseguente aumento dei tempi necessari per effettuare l'intervento, gli addetti del Comune forniscono all'utente le prime indicazioni di comportamento.

Il tempo per la riattivazione della fornitura a seguito di guasto del contatore, o di altri apparecchi accessori del gruppo di misura o comunque di proprietà del Comune, installati presso l'utenza, è il seguente:

- tempo medio: **2 giorni** dalla segnalazione;
- tempo massimo: **7 giorni** dalla segnalazione.

I tempi indicati non sono vincolanti per il Comune di Borbona in particolari situazioni stagionali o nei casi di documentata eccezionalità.

### **5.2 Rapidità nei tempi di allacciamento**

Per rendere il più possibile celere l'esecuzione dell'allacciamento, il Comune rileva sistematicamente la durata delle fasi ad esso necessarie al fine di assumere provvedimenti utili a sveltirne i tempi.

Oggi, pertanto, il Comune di Borbona può garantire:

a) Tempo per accettazione della richiesta: Quest'intervallo include il sopralluogo, la definizione delle modalità di allacciamento, le spese contrattuali da versare e l'invito al richiedente alla stipula del contratto mediante comunicazione scritta;

- tempo medio: **10 giorni lavorativi**.
- tempo massimo garantito: **20 giorni lavorativi**.

b) Tempo d'attivazione dell'utenza: intercorre fra la stipula del contratto e l'avvio della relativa fornitura;

- tempo medio: **10 giorni lavorativi**.
- tempo massimo garantito: **20 giorni lavorativi**.

Tutti i termini indicati sono da considerarsi al netto di quelli necessari per la predisposizione di opere edili da parte del cittadino, nonché di quelli dovuti a qualsiasi causa non direttamente

dipendente dal Comune, incluse le condizioni climatiche in grado di interferire sull'esecuzione dei lavori.

Nel caso in cui sopravvengano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, per cause di forza maggiore o per impedimenti da parte di terzi è dato tempestivo avviso al cittadino del nuovo termine garantito.

### ***5.3 Rapidità nei tempi di cessazione della fornitura***

Il tempo per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso, è attualmente di:

- tempo medio: **5 giorni lavorativi**
- tempo massimo garantito: **10 giorni lavorativi**

### ***5.4 Sicurezza e qualità dell'acqua***

L'acqua distribuita dal Comune ha proprietà chimiche, microbiologiche e organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore e, a migliore garanzia del suo buon livello qualitativo, viene sottoposta ai seguenti procedimenti e controlli:

Il Comune di Borbona per mezzo di un tecnico esterno incaricato opera prelievi periodici che vengono consegnati al laboratorio chimico-microbiologico che effettua indagini sistematiche ai fini di tenere controllata la qualità dell'acqua.

Per la disinfezione dell'acqua, si addiziona ipoclorito di sodio in modo da assicurare, nel punto di fornitura; un valore coerente con gli standard normativi (0,2 mg/litro, come cloro residuo libero).

L'attività sull'acquedotto comunale è sottoposta al controllo ispettivo svolto autonomamente dalle competenti unità operative dell'ASL mediante il Laboratorio del Presidio Multizonale di Igiene e Profilassi, oltre ad eventuali controlli svolti periodicamente ai sensi del DLGS 31/2001 e ss.mm.ii.

### ***5.5 Facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette***

La stipula dei contratti avviene presso lo sportello comunale.

Il Comune di Borbona effettua con sistematicità la rilevazione dei tempi d'attesa agli sportelli e attualmente i valori sono i seguenti:

- tempo medio: **60 minuti.**
- tempo massimo garantito: **180 minuti.**

### ***5.6 Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti***

Il Comune di Borbona assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami presentati per iscritto dai cittadini.

I tempi di riscontro ai reclami vengono rilevati in modo sistematico e oggi il Comune di Borbona è in grado di rispettare i seguenti valori:

- a) Risposte con e senza sopralluogo, tempo massimo: **10 giorni lavorativi;**

Il personale del Comune è comunque a disposizione dei cittadini per fornire informazioni e risposte a breve.

### ***5.7 Correttezza della misura dei consumi***

Il cittadino può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con gli addetti del Comune di Borbona inoltrando richiesta scritta. Pertanto, il tempo di intervento per l'effettuazione delle verifiche sarà pari a:

- tempo medio: **10 giorni lavorativi**
- tempo massimo garantito: **20 giorni lavorativi**

## **5.8 Correttezza della fatturazione dei consumi**

Qualsiasi opposizione, richiesta di correzione dovrà essere presentata prima della scadenza del pagamento indicato nella fattura, utilizzando apposito modello.

Solo nel caso in cui, si evince che la consistenza dei consumi è stata originata da un mero errore materiale rilevabile dall'ufficio o per mezzo di una verifica della lettura contatore da parte dell'addetto, si provvederà all'emissione aggiornata della fattura che sostituirà ed annullerà la precedente. Il tempo per la rettifica:

- tempo medio: **15 giorni lavorativi**
- tempo massimo garantito: **30 giorni lavorativi**

## **6. INFORMAZIONI AL CITTADINO UTENTE**

Il Comune di Borbona assicura una puntuale informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. Il Comune di Borbona adotta, in particolare, i seguenti strumenti:

Mediante appositi spazi sulle bollette, comunicazioni sul sito istituzionale dell'Ente ed altro, illustra e consiglia i cittadini in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi del Comune, ecc.;

## **7. LA TUTELA**

### **Procedure in caso di inadempienze del Comune.**

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta del Servizio può essere segnalata al Responsabile dell'Ufficio preposto, con cui l'utente potrà interloquire fornendo gli estremi in suo possesso affinché l'ufficio possa procedere alle verifiche necessarie.

I tempi relativi alle prestazioni ed alle operazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per:

- il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti da parte dell'utente.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'utente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, Il Comune di Borbona comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine.

Alle richieste verrà data risposta nei tempi massimi di **20 giorni lavorativi**.

## **8. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO**

### **8.1 Periodo di apertura degli sportelli**

I clienti hanno la possibilità di utilizzare lo sportello dell'Ufficio Tributi del Comune di Borbona sito in Via Vallecine n. 2, 02010 Borbona (RI).

L'orario di apertura dello sportello, predisposti in modo da garantire il soddisfacimento delle necessità della cittadinanza, è il seguente:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 -12.30

### **8.2 Svolgimento attività per via telefonica/fax o e-mail**

E' possibile rivolgersi telefonicamente al numero 0746/940037 attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 12.30 per:

- richiedere informazioni sullo stato dei pagamenti della propria utenza;



- richiedere delucidazioni sulla bolletta o sulla modalità di fatturazione dei consumi;
- richiedere informazioni sulla documentazione necessaria per svolgere le differenti pratiche (es. voltura del contratto, spostamento del contatore, ecc.);
- richiedere qualsiasi altra informazione relativamente alla gestione del servizio.

La maggior parte delle informazioni relative al servizio e alla modulistica da utilizzare per le varie richieste è reperibile sul sito internet [www.comune.borbona.rieti.it](http://www.comune.borbona.rieti.it)

Possono essere inviate mediante:

- via fax al numero 0746/940285 tutte le comunicazioni da inoltrare al Comune di Borbona in forma scritta ovvero:

- richiesta di variazione anagrafica che non comporti la voltura del contratto;
- qualsiasi richiesta da inoltrare tramite modulistica predisposta dall'Ente purché completa dei dati e dei documenti necessari (es.: richiesta di rettifica fatturazione dei consumi, volture, subentri, rimborsi depositi, distacchi ecc.).

- via e-mail all'indirizzo di posta elettronica: [tributi.borbona@tiscali.it](mailto:tributi.borbona@tiscali.it)

- richiesta di variazione anagrafica che non comporti la voltura del contratto;
- qualsiasi richiesta da inoltrare tramite modulistica predisposta dall'Ente purché completa dei dati e dei documenti necessari (es.: richiesta di rettifica fatturazione dei consumi, volture, subentri, rimborsi depositi, distacchi ecc.).

### ***8.3 Comunicazioni agli addetti che effettuano i sopralluoghi***

Gli appuntamenti per i sopralluoghi vengono fissati direttamente dagli addetti e comunicati agli utenti per via telefonica; per comunicazioni o chiarimenti necessari occorre telefonare ai n. 0746/940037.

### ***8.4 Rispetto degli appuntamenti concordati***

Il Comune di Borbona si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con gli utenti. Gli appuntamenti sono concordati entro un periodo massimo di **10 giorni lavorativi** a partire dal giorno della richiesta; detto termine è prorogabile per espressa richiesta dell'utente.

### ***8.5 Facilitazioni per particolari categorie di utenti***

Gli sportelli del Comune di Borbona sono opportunamente strutturati in termini di accesso e servizi per gli utenti portatori di handicap. Il personale di Comune di Borbona si impegna, con la collaborazione degli altri utenti presenti, a ridurre al minimo i tempi di attesa allo sportello dei portatori di handicap e degli anziani.

### ***8.6 Morosità***

Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a distacco per morosità **10 giorni lavorativi** decorrenti dalla data di pagamento di tutte le somme dovute (con la presentazione della ricevuta presso il Comune di Borbona, nonché della stipula del nuovo contratto).

## **9. PRIVACY**

Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs 196/03 "Codice in materia di Protezione dei dati personali", i dati personali forniti dal cliente ai fini del procedimento per il quale sono richiesti, 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 Borbona, e da soggetto esterno.

Il soggetto esterno al quale potranno essere comunicati i dati personali è: Equitalia Servizi Sud, S.p.A. alla quale il Comune di Borbona ha delegato e/o affidato la riscossione coattiva del credito.



## 10. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

E' intenzione del Comune di Borbona promuovere, al fine di valutare la qualità del servizio reso, apposite verifiche presso i cittadini per conoscerne il grado di soddisfazione.

Anche l'analisi dei reclami scritti inoltrati dai cittadini costituisce per il Comune di Borbona un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento del servizio.

## 11. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il mancato rispetto dei termini previsti per esecuzione dell'allacciamento dà diritto all'utente ad un rimborso pari a € 50,00 (cinquanta/00).

Il mancato rispetto dei termini previsti per attivazione/riattivazione della fornitura, cessazione della fornitura, rettifiche di fatturazione dà diritto all'utente ad un rimborso forfetario di € 30,00 (trenta/00).

Tali importi possono essere corrisposti solo a seguito di espressa, formale e documentata richiesta dall'utente stesso. La richiesta deve essere corredata dalle informazioni e dai documenti necessari al Comune di Borbona per la ricostruzione e l'accertamento dell'accaduto, e deve essere inviata per iscritto a Comune di Borbona – Via Vallecine n. 2 Borbona (RI) – **entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito**, farà fede la data del timbro postale apposto in fase di spedizione o del protocollo dell'Ente in caso di recapito diretto.

Qualora la richiesta venga riconosciuta valida, il rimborso verrà accreditato nelle modalità indicate dal contribuente, nella richiesta stessa (accredito diretto oppure presso accredito su c/c del contribuente).

Nessun rimborso sarà dovuto dall'Ente se il mancato rispetto dei tempi è dovuto a:

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle sue possibilità di intervento;
- mancato rilascio di autorizzazione e/o permessi;
- mancata esecuzione dei lavori di competenza dell'utente;
- mancata presentazione della documentazione richiesta;
- mancata conformità dell'impianto di utilizzazione acqua dell'utente alle disposizioni di legge in tema di sicurezza (mancata consegna delle certificazioni di legge);
- emanazione di norme e leggi che incidano sui tempi di allacciamento delle utenze.

## 12. REQUISITI MINIMI GARANTITI PER IL SERVIZIO ACQUA

Si rinvia al regolamento in vigore.

## 13. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con il cliente.

Il Comune di Borbona, come gestore delle reti fognarie pubbliche, si occupa del rilascio delle autorizzazioni all'allaccio alla rete fognaria da parte delle utenze che ne fanno richiesta.

Il rilascio delle autorizzazioni avviene seguendo i dettami previsti dalle normative nazionali, regionali e da quanto indicato dall'Amministrazione.

#### **14. INTERVENTI A SEGUITO DI SEGNALAZIONI**

A seguito di segnalazioni di anomalie da parte dell'utenza, il Comune di Borbona valuta il livello di criticità/pericolosità della situazione ed interviene di conseguenza. L'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza è effettuato dal personale addetto dopo un'attenta valutazione dei dati forniti dal cliente.

