



# **Comune di ASCREA**

Provincia di R I E T I

Carta del Servizio Idrico Integrato

**Approvata con delibera Consiliare n° 29 del 28.11.2014**

## **INDICE:**

1. PRESENTAZIONE
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI
3. TUTELA DEL CLIENTE
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
5. QUALITÀ DEL SERVIZIO
6. RECLAMI
7. RIMBORSI ED INDENNIZZI
8. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO
9. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI
10. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE
11. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI
12. MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

## **1. PRESENTAZIONE**

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune di ASCREA e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi da chi eroga il 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 e il Comune di ASCREA.

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 ASCREA si impegna a rispettare.

Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno preventivamente approvate dalle competenti Autorità prima di essere applicate e divulgate dal Comune di ASCREA 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 ASCREA: [www.comune.ASCREA.ri.it](http://www.comune.ASCREA.ri.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 ASCREA: telefonando al n° **0765 723112**;

- scaricandola direttamente dal sito : **[www.comune.ASCREA.ri.it](http://www.comune.ASCREA.ri.it)**

## **2. IL COMUNE ED I SUOI SERVIZI**

Il Comune di ASCREA con sede in Piazza Mareri n. 1 – 02020 ASCREA (RI) gestisce il servizio di captazione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili ed industriali mediante strutture proprie ed attraverso il ricorso a società specializzate.

Provvede alla captazione dell'acqua da Sorgenti locali.

I serbatoi di accumulo in atto utilizzati sono 2 , siti rispettivamente uno all'altezza del cimitero comunale di ASCREA ed uno nella frazione di Stipes in località "Fonte del Monte". Il territorio servito è quello del Comune di ASCREA, con una popolazione di circa 300 abitanti residenti e un popolazione fluttuante di circa 500 turisti.

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

- Uso domestico (residente): appartengono a questa tipologia d'uso la concessione di acqua potabile destinata ai consumi civili delle famiglie;
- Uso domestico (non residente): appartengono a questa tipologia d'uso la concessione di acqua potabile destinata ai consumi civili delle famiglie;
- Uso industriale/artigianale: appartengono a questa tipologia d'uso le concessioni di acqua potabile destinata alle attività produttive ed a quelle con esse connesse e complementari. Si indicano di

seguito a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo: acqua destinata ai processi produttivi, acqua destinata ai servizi igienici di fabbriche stabilimenti ecc..., acqua destinata alle mense ed alle foresterie ed altro;

- Uso commerciale: appartengono a questa tipologia d'uso le concessioni riguardanti le forniture di acqua ad esercizi pubblici quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, bar, ristoranti, trattorie, negozi, uffici ecc ...;
- Uso agricolo: appartengono a questa tipologia d'uso le concessioni riguardanti le forniture di acqua a fini agricoli;
- Uso zootecnico: appartengono a questa tipologia d'uso le concessioni riguardanti le forniture di acqua per l'abbeverata degli animali;

Il Comune di ASCREA 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'Ente si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### **Partecipazione**

Il Comune ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; 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 ASCREA 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**

Il Comune 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 ASCREA garantisce le seguenti modalità:

- **Ufficio tributi**: Piazza Mareri n. 1 – 02020 ASCREA (RI) aperto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30.  
**Telefono: 0765 723112 – fax: 0765 723242**  
e- mail: **info@comune.ascreea.ri.it**
  
- **Ufficio tecnico**: Piazza Mareri n. 1 – 02020 ASCREA (RI) SU APPUNTAMENTO .  
**Telefono: 0765 723112 – fax: 0765 723242**  
e- mail: **info@comune.ascreea.ri.it**
  
- **Sito internet**: **www.comune.ASCREEA.ri.it**

### **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 ASCREA concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente: l'erogatore del servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a 3 ore.

### **Continuità del servizio**

Il Comune di ASCREA 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 ASCREA 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 ASCREA 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 ecc.).

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

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di ASCREA, 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 ASCREA dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, attivo chiamando il numero:

**0765 - 723112**

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dal Comune di ASCREA:

- 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 4 ore;
- il tempo massimo dalla segnalazione di primo intervento, in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, è stabilito in 72 ore;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in 24 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è stabilito in 24 ore;
- il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è stabilito in 48 ore.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente

già in corso. Il mancato rispetto di queste scadenze temporali determina il riconoscimento a favore dell'utente di un rimborso forfetario pari a **€. 10,00=**.

### **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 ASCREA informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con le Autorità competenti e/o la Protezione civile, da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- divieto utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

## **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 di 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 ASCREA comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

### **Preventivazione 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, corredati dalla descrizione tecnica;
- Documentazione necessaria per l'attivazione del servizio;
- Schema di contratto di fornitura. Livello di qualità: 15 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, compresa l'installazione del contatore, 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, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione nei casi di subentro.

Livello di qualità: 10 giorni per l'attivazione e 10 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: 10 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).

### **Rilevazione consumi**

La lettura dei contatori avviene con frequenza quadrimestrale:

- Primo quadrimestre dall' 1 di Maggio al 31 Maggio
- Secondo quadrimestre dall' 1 Settembre al 30 Settembre
- Terzo quadrimestre dall' 1 Gennaio al 31 Gennaio

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore in quanto posizionato all'interno, fino alla completa sostituzione di tutti i contatori con quelli con rilevazione a distanza, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'auto-lettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo.

L'auto-lettura può essere comunicata al Comune di ASCREA o alla società che gestisce il servizio anche per via telefonica ai numeri:

**0765 723112** o tramite e-mail: **info@comune.ascreea.ri.it**

### **Verifiche funzionalità del contatore**

L'utente, in contraddittorio con i tecnici del Comune di ASCREA, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 30 giorni.

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

Il Comune di ASCREA comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni



dalla medesima.

Nel caso in cui la verifica stabilisca che nessun guasto è imputabile al contatore l'utente dovrà corrispondere, entro 10 giorni, il corrispettivo di €. 50,00 quale rimborso spese della verifica medesima. Viceversa, qualora la verifica manifesti un guasto del contatore, la ricostruzione dei consumi avviene tramite coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo sino al momento in cui si è prodotta l'irregolarità ove sia determinabile; in caso di indeterminabilità la ricostruzione non può superare i 180 giorni.

Il risultato della verifica deve essere sempre comunicato all'utente.

### **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 5 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 ASCREA provvederà a risolvere il problema. In caso contrario, il Comune di ASCREA 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 ASCREA, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine di 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 ASCREA è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei

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

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono con frequenza *trimestrale* e con calendario definito con la Ditta specializzata esecutrice delle analisi, nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Comune di ASCREA e senza costi per l'utente.

Tali risultati saranno visibili sul sito Internet del Comune, o presso l'Ufficio Tecnico Lavori Pubblici.

## **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 deve essere presentato in forma scritta.

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: Piazza Mareri n. 1 – 02020 ASCREA (RI), oppure via fax al n. **0765 /723242** o per E.Mail all'indirizzo di posta elettronica: **info@comune.ascreea.ri.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: **www.comune.ASCREEA.ri.it**, può essere richiesto direttamente presso gli Uffici Comunali oppure al seguente indirizzo di posta elettronica: **info@comune.ascreea.ri.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 ASCREA 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 ASCREA 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.

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Comune di ASCREA, erogatore del servizio, possono rivolgersi 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 ASCREA si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'Utente.

## **7. RIMBORSI ED INDENNIZZI**

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

Ritardo nella risposta alle richieste scritte **€ 10,00.=**

Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati **€ 10,00.=**

Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati € 10,00= Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento € 10,00.=

Ritardo sul tempo di preventivazione € 10,00.=

Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura € 10,00.= Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio € 10,00.= Ritardo sul tempo di cessazione del servizio € 10,00.=

Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione) € 10,00.=

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, 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 ASCREA 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 presente 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 ASCREA 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 ASCREA *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, ecc.), 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 ASCREA per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, mancato invio dell'autolettura, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre il Comune di ASCREA non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti relativi al servizio e/o di qualsivoglia tributo dovuto al comune.

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.

## **8. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO**

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 4 e sono fatturati con la periodicità **riportata nel Regolamento**. Le fatture emesse possono contenere sia i consumi reali, sia i consumi presunti (*nel caso non pervenga in tempo utile la lettura del contatore*) calcolati sulle precedenti letture rilevate, salvo successivo conguaglio.

### **Descrizione della bolletta:**

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

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 ASCREA, 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 ASCREA provvederà all'iscrizione delle somme dovute maggiorate **della sanzione del 20%** 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.

## **9. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI**

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune di ASCREA, 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 per iscritto ai seguenti indirizzi;

- Piazza Mareri n. 1 – 02020 ASCREA (RI),
- **fax al n. 0765/723242**
- e-mail all'indirizzo di posta elettronica: **info@comune.ascrea.ri.it**

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.

## **10. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE**

**Numero da contattare**

Pronto intervento (guasti, perdite, ecc.)	<b>0765/723112</b>
Richiesta rimborso	<b>0765/723112</b>
Chiarimenti bollette	<b>0765/723112</b>
Comunicazione letture contatori	<b>0765/723112</b>
Segnalazioni varie	<b>0765/723112</b>

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

Spett. Comune di ASCREA  
Piazza Mareri n. 1  
02020 ASCREA (RI)  
Fax: 0765/723242  
e-mail: info@comune.ascreea.ri.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 i reclami della Parte Prima lettere A, B, C, D, E, F, G, H, I e L è previsto un rimborso automatico.*

*Barrare la modalità di pagamento prescelta)*

Per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

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

**Bonifico bancario:**

Banca (nome e sede) .....

IBAN .....

beneficiario: .....

**Bonifico postale:**

posta (sede) .....

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

NOTE: .....

## PARTE TERZA: SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

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

Data

Firma

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

Data

Firma

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

**MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI**

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dal Comune di ASCREA e distribuite a tutti i cittadini e di trasmettere le stesse in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: Comune di ASCREA – Piazza Mareri n. 1 – 02020 ASCREA (RI)
- Fax: 0765/723242
- e-mail: [info@comune.ascreea.ri.it](mailto:info@comune.ascreea.ri.it)

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: [www.comune.ASCREA.ri.it](http://www.comune.ASCREA.ri.it)

Le informazioni rilevabili dall’analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Comune di ASCREA quale valutazione della qualità dei servizi offerti.

Grazie per la collaborazione.



## B.1 Dati relativi all'intestatario

1. Genere:  maschio  femmina

2. La preghiamo di indicare la sua età:  da 18 a 24  da 25 a 34  da 35 a 4  da 45 a 54  da 55 a 64  oltre 65

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

nessuno  licenza elementare  licenza media  inferiore  licenza  media  laurea

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

1 (da solo)  2  3  4  oltre 4

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

Studente  Casalinga/o  Pensionato/a  Operaio/a  Impiegato/a  Insegnante

Funzionario/Quadro  Dirigente  Libero professionista  Commerciante

Imprenditore  Altro

## B.2 Percezione della qualità

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

bassa

alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua,ecc.
- ..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza
- ..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze
- ..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni
- ..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti: .....

## B.3 Attese

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

bassa

alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua,ecc.
- ..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza
- ..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze
- ..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni

..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti: .....

#### **B.4 Rapporto con l'Utente**

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

bassa

alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

..... Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)

..... Tempi di attesa (agli sportelli)

..... Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico

..... Disponibilità servizi via internet

..... Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (situazioni climatiche, scioperi, ecc.)

..... Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)

#### **B.5 Accessibilità alle informazioni**

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

bassa

alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

..... Sportello clienti

..... Numero verde/call center

..... Sito internet

..... Posta elettronica

..... Nessuna di queste

## **B.6 Servizio offerto**

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

bassa

alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

## **B.7 Reclami**

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

bassa

alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ..... Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo al Comune
- ..... Se si è rivolto almeno una volta al Comune per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta