



Città di Marano di Napoli

Città Metropolitana di Napoli

DELIBERAZIONE DELLA COMMISSIONE STRAORDINARIA

Con i poteri:

- DELLA GIUNTA COMUNALE
 DEL CONSIGLIO COMUNALE

Originale

Numero 73 del 25.07.2017

Oggetto : Adozione Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato

L'anno duemiladiciassette il giorno venticinque del mese di luglio alle ore 17,02 nella sede Comunale, si è riunita la Commissione Straordinaria nominata con D.P.R. in data 30 dicembre 2016 nelle seguenti persone :

Cognome	Nome	P	A
Reppucci	Antonio	x	
De Caro	M.Lodovica	x	
Greco	Francesco	x	

Constatato il numero legale degli intervenuti;
 Partecipa il Segretario Generale Dr.ssa M. Ilaria Bruno.

CITTA' DI MARANO DI NAPOLI

(Città Metropolitana di Napoli)

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA COMMISSIONE STRAORDINARIA ADOTTATA
CON I POTERI: () GIUNTA COM.LE - (X) DI CONSIGLIO COMUNALE

Oggetto:

PARERE SULLA REGOLARITA' TECNICA (art. 49,1°c. e 147 bis T.U. N.267/2000 e
ss.mm.it) e art. 3 Reg.to controlli interni.

si esprime parere **FAVOREVOLE**, e ne attesta la regolarità e la correttezza amministrativa.

() si esprime parere **SFAVOREVOLE** per il seguente motivo:.....

ATTESTO

Che la stessa () comporta- () non comporta oneri economici a carico del Comune.

Il Dirigente Area



[Handwritten signature]



PARERE SULLA REGOLARITA' CONTABILE (art.49,1°c.e 147 bis T.U. n. 267/2000 e
ss.mm.ii) e art.3 Reg. controlli interni .

AREA ECONOMICA FINANZIARIA

() si esprime parere **FAVOREVOLE** e ne attesta la regolarità e correttezza amm.va

() si esprime parere **SFAVOREVOLE** per il seguente motivo.....

atto che non necessita di parere contabile in quanto non comporta riflessi diretti o indiretti
sulla situazione economico-finanziaria e/o sul patrimonio dell'Ente.

Il

Il Dirigente Area



[Handwritten signature]

PARERE DI CONFORMITA'

Alle norme legislative, statutarie e regolamentari, ai sensi dell' art. 97, comma 4, lett.a) del D.Lgs
n.267/2000 e ss.mm.ii.,

FAVOREVOLE.....

() **SFAVOREVOLE**.....

25.07.2017

IL SEGRETARIO GENERALE



[Handwritten signature]

IL DIRIGENTE SEF

Premesso:

- che con DPCM del 29.4.1999 è stata introdotta la "Carta dei servizio idrico", quale strumento principale per regolare i rapporti tra l'ente erogatore ed i cittadini utenti ed al fine di garantire gli stessi in relazione alle loro esigenze ed interessi;
- che detto documento, finalizzato anche alla erogazione di un servizio in conformità dei principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza, fissa anche i principi ed i criteri per l'effettuazione del servizio e per la predisposizione dei contratti di fornitura;
- che con determinazione n. 01 del 07.8.2012 e deliberazione n. 585/2012/R/idr. del 28.12.2012, l'Autorità per l'Energia Elettrica e Gas a cui, con D.L. n. 201 del 06.12.2012, convertito con modificazioni nella legge 22.12.2012, cui sono state conferite le funzioni di regolazione e controllo in materia di servizi idrici, ha emanato direttive in ordine ad adeguamento tariffari per il servizio idrico integrato;
- che con deliberazione di G.R. n. 805 del 21.12.2012 la Regione Campania, a seguito della succitate deliberazioni, ha adeguato, a titolo transitorio salvo autorizzazione dell'Autorità, da definirsi con successivo provvedimento della stessa, la tariffa acquedottistica regionale all'ingrosso di € 0,182106 al mc ad € 0.2373 al mc., nonché la tariffa regionale per il servizio di raccolta reflue e depurazione da € 0.293678 al mc. Ad € 0,3573 al mc., in applicazione del principio della copertura integrale dei costi relativamente alla gestione ed agli investimenti;
- che inoltre le succitate direttive demandano ai Comuni gestori la facoltà di calcolare ed applicare il costo relative alle "Spese di riscossione" di detta tariffa di depurazione, che costituisce, pertanto, l'unica aliquota di detta tariffa quantificabile unicamente da ciascun soggetto riscossore, a cui va aggiunto altresì, la quota di tariffa relativa alla fognatura comunale, i cui costi dovranno essere calcolati e coperti da propria tariffa;

Considerato:

- che questo Ente, anche ai fini della determinazione delle tariffe del servizio idrico integrato, gestito in regime di economia, è tenuto, tra l'altro, a trasmettere alla succitata A.E.E.G. il formulario allegato alla deliberazione della stessa n. 585/2012;
- che detto adempimento deve, in ogni caso, essere effettuato previa adozione della "Carta del Servizio idrico integrato", così come precisato in premessa;

Vista per ultimo la deliberazione AEEGSI 664/2015/R/idr del 28/12/2015 "Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2" la quale tra l'altro, dichiara che sono escluse dall'aggiornamento tariffario le gestioni che, alla data del 31/01/2016, ovvero del 31/12/2018, con riferimento rispettivamente alle determinazioni tariffarie per il biennio 2016/2017 e 2018/2019, non hanno adottato la Carta dei servizi;

Constatato che, il Comune risulta sprovvisto di Carta dei Servizi;

Considerato che, pertanto, si rende necessario ed urgente adottare la Carta dei servizi per il Servizio Idrico Integrato (SII);

Dato atto che, questo Ente gestisce in economia il Servizio Idrico Integrato (SII);

Visto lo schema di Carta dei Servizi allegata alla presente proposta di deliberazione;

Ritenuto doversi provvedere nel rispetto del termine assegnato dalla normativa;

PROPONE DI DELIBERARE

Dieo 9 C

- 1) Dare atto della premessa e della narrativa e, per l'effetto, adottare la "Carta del Servizio idrico integrato" che consta di n. 33 articoli allegata in senso formale e sostanziale al solo originale del presente atto, con riserva di tutti gli atti connessi e conseguenti;
- 2) Dare atto che l'approvazione della "Carta del Servizio idrico integrato" costituisce atto prodromico per tutti gli altri adempimenti previsti dalle deliberazioni della A.E.E.G. ;
- 3) Dare al presente atto immediata eseguibilità. Dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 comma 4 D.Lgs. 267/2000.

IL DIRIGENTE SEF
Dott. Giuseppe Bonino

LA COMMISSIONE STRAORDINARIA

VISTA la relazione istruttoria che precede;

RITENUTA la stessa meritevole di approvazione;

ACQUISITI i pareri favorevoli di regolarità tecnica e contabile dei responsabili dei servizi ai sensi degli art. 49 e 147 bis del D.Lgs n. 267/2000 e dell'art. 3 del vigente Regolamento dei controlli interni.

DELIBERA

Dieo 9 C

- 1) Dare atto della premessa e della narrativa e, per l'effetto, adottare la "Carta del Servizio idrico integrato" che consta di n. 33 articoli allegata in senso formale e sostanziale al solo originale del presente atto, con riserva di tutti gli atti connessi e conseguenti;
- 2) Dare atto che l'approvazione della "Carta del Servizio idrico integrato" costituisce atto prodromico per tutti gli altri adempimenti previsti dalle deliberazioni della A.E.E.G. ;
- 3) Dare al presente atto immediata eseguibilità. Dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 comma 4 D.Lgs. 267/2000.

IL SEGRETARIO GENERALE

DOTT.SSA FARRA ILLUS BRUNO

La Commissione Straordinaria

Dott. Antonio Reppucci

Dott.ssa M.Lodovica De Caro

Dott. Francesco Greco



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

COMUNE DI MARANO DI NAPOLI
Città Metropolitana di Napoli

Approvata con deliberazione della Commissione Straordinaria, con i poteri del Consiglio Comunale,

n. del

LUGLIO 2017



Handwritten signature

INDICE:

1. PRESENTAZIONE
2. IL COMUNE E I SUOI SERVIZI
3. TUTELA DEL CLIENTE
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
5. QUALITÀ DEL SERVIZIO
6. RECLAMI
7. RESOCONTO ANNUALE
8. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO
9. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI



Handwritten signature

1. PRESENTAZIONE

- La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune di Marano di Napoli e gli utenti: 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 e il Comune di Marano di Napoli.

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 Marano di Napoli si impegna a rispettare.

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

- CODACONS sede di Napoli Corso Umberto I n. 191 - NAPOLI
- FEDERCONSUMATORI sede di Napoli Corso Umberto I n. 381 – NAPOLI

- Gli standard caratteristici del servizio, predeterminati dall'Autorità d'Ambito, sono monitorati e trasmessi con frequenza annuale al Garante dei Servizi da parte dell'Autorità d'Ambito della Provincia di Napoli2.

Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno preventivamente approvate dall'Autorità d'Ambito di riferimento prima di essere applicate e divulgate dal Comune di Marano di Napoli 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 Marano di Napoli: www.comunemaranodinapoli.gov.it

- La carta dei servizi è a disposizione di ciascun utente del servizio idrico integrato.

La stessa può essere richiesta gratuitamente al Comune di Marano di Napoli:

- presso l'ufficio tributi, telefonando al n° 081/5769111 o chiedendola via mail all'indirizzo: tributi@pec.comunemaranodinapoli.gov.it
- scaricandola direttamente dal sito: www.comunemaranodinapoli.gov.it, **Sezione Amministrazione Trasparente**



2. IL COMUNE E I SUOI SERVIZI

- Il Comune di Marano di Napoli, con sede in Corso Umberto I n.16 – 80016 – Marano di Napoli, gestisce autonomamente il servizio di sollevamento e distribuzione di acqua all'utenza, per gli usi più avanti specificati, mediante strutture proprie.
- Il territorio servito è quello del Comune di Marano di Napoli, con una popolazione di circa 60.000 abitanti residenti e circa 16.000 utenze in essere.
- La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (ospedali, edifici pubblici, centri sportivi, ecc.);
 - altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Il Comune di Marano di Napoli 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 ridurre la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'erogatore del servizio si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

Il Comune ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano.

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

Cortesia

Il Comune 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.

3. TUTELA DEL CLIENTE

- **Accessibilità al servizio**

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

INFORMAZIONI AMMINISTRATIVO CONTABILI

- **Ufficio tributi:**

INDIRIZZO: Via Nuvoletta (palazzo ex Tribunale) IV piano – 80016 - Marano di Napoli

APERTURA AL PUBBLICO:

- lunedì dalle ore 9,30 alle ore 13,00
- martedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00
- venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,00

TELEFONO (giorni feriali escluso il sabato): 081/5769372

E- MAIL: tributi@pec.comunemaranodinapoli.gov.it

acquedotto@pec.comunemaranodinapoli.gov.it

INFORMAZIONI TECNICHE

- **Ufficio tecnico:**

INDIRIZZO: Via Nuvoletta (palazzo ex Tribunale) Il piano – 80016 - Marano di Napoli

APERTURA AL PUBBLICO:

- martedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00
- giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

TELEFONO (giorni feriali escluso il sabato): 081 5769 001 – fax 081/5769227

E-MAIL: settorelavoripubblici@pec.comunemaranodinapoli.gov.it

SITO INTERNET:

www.comunemaranodinapoli.gov.it

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

Gli utenti possono chiamare i seguenti numeri telefonici

081/5769372 (Ufficio Tributi)

081/5769 001 (Ufficio tecnico)

dal Lunedì al Venerdì compreso (festivi esclusi) dalle ore 09,00 alle 12,00.

Telefonicamente è possibile:

- Richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacciamenti;
- Richiedere preventivi;
- Richiedere chiarimenti in merito alle bollette;
- Richiedere appuntamenti;
- Segnalare anomalie;
- Comunicare le letture dei contatori dell'acqua.

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici medi e massimi risultano essere, rispettivamente, 3 minuti e 5 minuti.

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

- **Facilitazioni particolari**



Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, il Comune di Marano di Napoli fornisce le seguenti facilitazioni:

- tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti del 50% per i portatori di handicap e i malati gravi;
- percorsi agevolati e preferenziali (ascensore) e priorità assoluta negli uffici per disabili e anziani.

Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico

Gli 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 Marano di Napoli concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente: il Comune chiede all'utente una disponibilità non superiore a 3 ore.

• Continuità del servizio

Il Comune di Marano di Napoli fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità nei seguenti orari:

- Dal lunedì al venerdì dalle 22,00 alle 6,00
- Sabato, Domenica e festivi infrasettimanali dalle 6,00 alle 6,00 del giorno successivo

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 Marano di Napoli 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 attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Nel caso sia necessario l'intervento del Comune, i tempi di intervento garantiti sono i seguenti:

- il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è stabilito in 3 ore;
- il tempo massimo, dalla segnalazione di primo intervento, in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, è stabilito in 48 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 dei termini indicati determina il riconoscimento a favore dell'utente di un rimborso forfettario pari a €. 20,00=.



• **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 Marano di Napoli, avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici e pubblicazione di notizie sul proprio sito internet www.comunemaranodinapoli.gov.it
L'interruzione programmata, di norma, non avrà durata superiore a 12 ore.

• **Crisi idrica**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività del Comune, quest'ultimo informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure da adottare per fronteggiare la crisi.

Tali misure possono comprendere:

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



4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Costituiscono standard relativi al rapporto contrattuale i tempi di seguito indicati per l'erogazione delle prestazioni di competenza del Comune gestore.

Tali tempi sono considerati al netto del tempo necessari 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 Marano di Napoli 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 previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto con indicazione dei componenti di costo;
- Documentazione che l'utente deve presentare per l'attivazione del servizio, con indicazione degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente;
- Schema di contratto di fornitura.

Livello di qualità: 30 giorni dalla richiesta.

- **Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica**

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, compresa l'installazione del contatore, nel caso in cui non siano necessari lavori di 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: 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: 30 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).

WPA

- **Rilevazione consumi**

La lettura dei contatori avviene con frequenza annuale.

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore in quanto posizionato all'interno, 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 Marano di Napoli anche per via telefonica al numero: 081/5769372,

o tramite e-mail: tributi@pec.comunemaranodinapoli.gov.it

acquedotto@pec.comunemaranodinapoli.gov.it

con il seguente testo:

"Comune di Marano di Napoli acqua, codice contratto, codice fiscale, nr. Contatore, numero lettura"

- **Verifiche funzionalità del contatore**

L'utente, in contraddittorio con i tecnici del Comune di Marano di Napoli, 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 Marano di Napoli 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 15 giorni dalla richiesta.

Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta al successivo paragrafo 5, il Comune provvederà a risolvere il problema.

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

- **Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile**

SERVIZIO DI CONTROLLO DELL'ACQUA POTABILE:

Punti di prelievo sul territorio: 29

1. Via Falcone I Trav. Fontanina Pubblica;
2. P.zza della Pace Fontanina pubblica;
3. P.zza Municipio presso slargo monumento fontanina pubblica;
4. P.zza Spirito Santo Fontana Pubblica alt. Chiesa;
5. P.zza Garibaldi di fontanina pubblica;
6. Via Parrocchia;
7. P.zza S. Rocco Fontana Pubblica alt. Ing. Scuola;
8. C.so Europa Fontana pubblica alt. Pescheria Gagliotta;
9. Impianto di sollevamento Idrico C2 Monte;
10. Impianto di sollevamento idrico C1 Monte;
11. Impianto sollevamento idrico C3 Monte;
12. Impianto distribuzione idrica Recca – Monte;
13. Impianto distribuzione idrica Recca – Valle;
14. Impianto sollevamento idrico C3 – Valle;
15. Impianto di sollevamento idrico C1 - Valle;
16. Impianto di sollevamento idrico C2 – Valle;
17. P.zza Plebiscito Fontanina pubblica;
18. Via Arbusto Fontana Pubblica alt. Ingresso vico Arbusto;
19. Rotonda Città Giardino fontana per prelievi alt. Contatore Arin;
20. Via Marano Quarto Fontana alt. Impianto idrico Pendine;
21. Via Vallesana C/o cimitero fontanina pubblica;
22. P.zza Libera fontana pubblica alt. Chiosco Bar;
23. Via Pio la Torre per prelievi alt. Autolavaggio Urzo;
24. Via Castelbelvedere fontana pubblica alt. Ingr. Castello Monteleone;
25. Via Marano Pianura Fontana per prelievi su condotta a vista;
26. Via Gramsci orti sociali fontana pubblica;
27. Via Pendine Casalanno Fontana per prelievi alt. Terminale di condotta;
28. Piazza Trieste e Trento Edificio Scolastico Amanzio Fontana per prelievi;
29. Via Nuvoletta, Ufficio Comunale.

Frequenza prelievo: mensile

Prelievi mensili di routine: CINQUE

Prelievo mensile di verifica: UNO

COMUNICAZIONE AGLI UTENTI DEI RISULTATI DELLE ANALISI: Avviso pubblicato sul sito WEB del Comune di Marano di Napoli e Manifesto pubblico.

- **Portata di esercizio**

Il Comune Marano di Napoli garantisce non meno di 0,03 l/s (**INDICAZIONE A CURA DELL'UFFICIO TECNICO**) per ogni singola unità immobiliare, riferita al punto di consegna.

6. RECLAMI

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

Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

• RECLAMO VERBALE

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso gli Uffici Comunali posti in Via Nuvoletta (al IV piano) – 80016 Marano di Napoli.

Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente.

L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria.

Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

• RECLAMO SCRITTO

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare ai seguenti indirizzi:

- per i reclami su fatturazione ed in generale sulla parte amministrativa:
Comune Marano di Napoli Servizio Acquedotto - Corso Umberto I n. 16 - 80016 Marano di Napoli
oppure via email all'indirizzo di posta elettronica:
tributi@pec.comunemaranodinapoli.gov.it
acquedotto@pec.comunemaranodinapoli.gov.it
- per i reclami di carattere tecnico, perdite etc:
Comune Marano di Napoli Servizio Tecnico-Acquedotto Corso Umberto I n. 16 - 80016 Marano di Napoli
oppure via email all'indirizzo di posta elettronica:
settorellpp@pec.comunemaranodinapoli.gov.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 ad altri strumenti, in forma libera.

Il modulo è reperibile presso il sito internet: www.comunemaranodinapoli.gov.it – Sezione Amministrazione Trasparente, può essere richiesto direttamente presso gli Uffici Comunali

oppure ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

tributi@pec.comunemaranodinapoli.gov.it
settorellpp@pec.comunemaranodinapoli.gov.it

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del reclamo 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 Marano di Napoli 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 Marano di Napoli 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



Handwritten signature

risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico dell'Ufficio Comunale.

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Comune di Marano di Napoli, erogatore del servizio, possono rivolgersi all'Autorità d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Nel caso in cui non sia stata attivata alcuna procedura di conciliazione, il Comune di Marano di Napoli si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'Utente.



A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.

7. RESOCONTO ANNUALE

Il Comune di Marano di Napoli predispone annualmente, entro il 30 novembre, un resoconto a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori coinvolte in sede di redazione della Carta stessa e con l'Autorità d'Ambito di Napoli2.

Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni; è a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta.

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

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



WTP

8. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

• Fatturazione

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 4 e sono fatturati con periodicità bimestrale, trimestrale, semestrale o annuale.

Come stabilito dall'art. 31 del Regolamento Comunale del Servizio Acquedotto, la fatturazione potrà essere emessa

- a consumo effettivo, allorquando esistono due letture reali (effettive e/o in autolettura),
- in acconto, allorquando non esiste la lettura finale del sottoperiodo di fatturazione e quindi si deve procedere ad una stima dei consumi salvo conguaglio nella successiva fatturazione.
- conguaglio di fatturazione che sarà generato per ogni periodo precedentemente fatturato in acconto ed a fronte del quale sia effettuata una fatturazione a consumo effettivo

Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore dell'utente.

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.

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

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

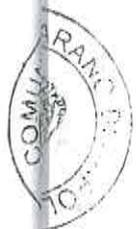
• Descrizione della bolletta:

Sulla bolletta sono presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, 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 notificherà all'utente un sollecito di pagamento con termine di ulteriore 15 giorni al quale, se con esito negativo, seguirà notifica di avviso di costituzione in mora con addebito degli interessi legali e delle spese di notifica computate in base a quanto previsto dalle normative vigenti e l'indicazione di un termine ultimo di pagamento.

Trascorso tale termine senza che sia intervenuto il pagamento totale dell'importo dovuto, il Comune provvederà alla sospensione della fornitura, con le modalità e le tutele per l'utente previsto dall'art. 33 del Regolamento del servizio acquedotto, e ad avviare i successivi procedimenti coattivi.



9. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

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

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

- Corso Umberto I n.16 Marano di Napoli 80016,
- e-mail all'indirizzo di posta elettronica: tributi@pec.comunemaranodinapoli.gov.it
acquedotto@pec.comunemaranodinapoli.gov.it

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

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



Handwritten signature

SI ATTESTA

Che il presente atto è stato pubblicato all'Albo Pretorio "ON LINE" in data 27.07.2017



Il Dirigente ad interim
Area Amministrativa
dr.ssa M. Ilaria Bruno

Divenuta esecutiva per scadenza dei termini il

Il Dirigente ad interim
Area Amministrativa
dr.ssa M. Ilaria Bruno

Per copia conforme all'originale.....

Il Presente atto viene assegnato all'ufficio