

COPIA

COMUNE DI BRUSIMPIANO
PROVINCIA DI VARESE

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

N. 45 REG. DEL.

N. 731 Rf.
R. PUBBLICATO ALL'ALBO PRETORIO COMUNALE

DAL 22.11.13 AL 7.12.13

OGGETTO: Approvazione "Carta del servizio idrico".

L'anno duemilatredici il giorno sei del mese di novembre alle ore 18,30 nella Sede Comunale.

Previa notifica degli inviti personali, avvenuta nei modi e termini di legge, si è riunito il Consiglio Comunale in sessione straordinaria - seduta pubblica di prima convocazione.

Risultano:

COGNOME E NOME	CARICA	PRESENTE	ASSENTE
MORANDI GIULIO	SINDACO	SI	
PULZATO GUALTIERO	CONSIGLIERE	SI	
SCIPIONI LUCA	CONSIGLIERE	SI	
CHIESA MAURO	CONSIGLIERE	SI	
BRANDI ELENA	CONSIGLIERE	SI	
MONTECALVO GABRIELE	CONSIGLIERE		SI (Giustificato)
SETTI LUCIO	CONSIGLIERE	SI	
SANNA DANIELE	CONSIGLIERE		SI (Giustificato)
CASADEI GINA	CONSIGLIERE		SI (Giustificato)
BIGATTI DOLORES	CONSIGLIERE	SI	
ANELLI NORBERTO	CONSIGLIERE	SI	
BAIS GIANLUIGI	CONSIGLIERE	SI	
CHINOTTI MICHELE	CONSIGLIERE	SI	

Totale presenti: n. 10

Totale assenti: n. 3

E' presente l'Assessore esterno con delega al Bilancio Sig. LURATI PIER GERARDO

Partecipa, per le funzioni previste dall'art.97 - comma 4 - lettera A) del Decreto Legislativo n.267 del 18.8.2000, il Segretario Comunale Dott. Giuseppe Cardillo.

Il Sig. Giulio Morandi - Sindaco - assunta la presidenza e constatata la legalità dell'adunanza dichiara aperta la seduta e pone in discussione la seguente pratica segnata all'ordine del giorno:

Comune di Brusimpiano

Deliberazione del Consiglio Comunale n. 45 del 6.11.2013

OGGETTO: Approvazione "Carta del servizio idrico".

IL CONSIGLIO COMUNALE

Premesso che con D.P.C.M. Del 29 aprile 1999 è stata introdotta la "Carta del servizio idrico", quale strumento principale per regolare i rapporti tra l'ente erogatore ed i cittadini utenti, al fine di garantire gli stessi in relazione alle loro esigenze ed interessi;

Considerato che detto documento, finalizzato 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;

Viste le direttive emanate dall'Autorità per l'Energia elettrica e gas, a cui sono state conferite le funzioni di regolazione e controllo in materia di servizi idrici;

Dato atto che questo Ente è tenuto ad approvare la "Carta del servizio idrico";

Visto lo schema della "Carta del servizio idrico" predisposta da questi Uffici;

Uditi gli interventi:

Il Consigliere BIGATTI chiede che venga modificato l'allegato G) alla carta dei servizi.

Chiede inoltre chiarimenti circa l'indicazione dei costi dei contatori e dei costi di installazione.

La prima richiesta viene tenuta in considerazione; per la seconda richiesta intervengono e forniscono i necessari dettagli il Consigliere Pulzato ed il Consigliere Lurati.

Il Consigliere CHINOTTI dà lettura dell'intervento del Gruppo di Minoranza, allegato al presente atto di cui costituisce parte integrante.

Viste le vigenti normative di legge che regolano la materia;

Visto il parere favorevole in merito alla regolarità tecnica del presente provvedimento, espresso dal responsabile del servizio ai sensi dell'art.147 - bis - comma 1 - del Decreto Legislativo n.267 del 18.8.2000 e s.m.i., nonché il visto di conformità rilasciato dal Segretario Comunale ai sensi dell'art.3 comma 2 del regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni;

Con voti unanimi e favorevoli espressi nei modi e termini di legge,

DELIBERA

Di approvare la "Carta del servizio idrico", allegata al presente atto di cui costituisce parte integrante.

Con successiva e separata votazione unanime, espressa nei modi e termini di legge, la presente deliberazione viene dichiarata immediatamente esecutiva ai sensi dell'art.134 comma 4 del D.LGS. n.267/2000 e s.m.i.

COMUNE DI BRUSIMPIANO
PROVINCIA DI VARESE

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE
N. 45 DEL 6 novembre 2013

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Si esprime parere tecnico favorevole, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art.147 - bis, comma 1, del vigente Decreto Legislativo n.267/2000, sul presente atto.

DATA, 29.10.2013



IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Giulio Morandi

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Giulio Morandi", written over a horizontal line.

VISTO DI CONFORMITA'

Il sottoscritto Segretario Comunale, ai sensi dell'art.3 comma 2 del Regolamento Comunale per la disciplina dei controlli interni, attesta che la presente deliberazione è conforme alle Leggi, allo Statuto ed ai Regolamenti vigenti.

Data, 29.10.2013



IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Giuseppe Cardillo

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Giuseppe Cardillo", written over a horizontal line.

*CONSIGLIO COMUNALE DEL 6 NOVEMBRE 2013
DELIBERAZIONE "APPROVAZIONE CARTA DEL SERVIZIO IDRICO"
INTERVENTO DEI CONSIGLIERI DI MINORANZA
DA ALLEGARE ALLA DELIBERAZIONE*

Punto 3.3.5 (morosità):

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio. Quale condizione per la riattivazione dello stesso è indicato il pagamento di una penalità. In questa sono compresi i costi di riattivazione?

Punto 3.4.5 (crisi di scarsità idrica):

Sono previste contravvenzioni in caso di inosservanza delle misure adottate durante i periodi di crisi? Se sono già previste che tipo sono e quale è la loro entità?

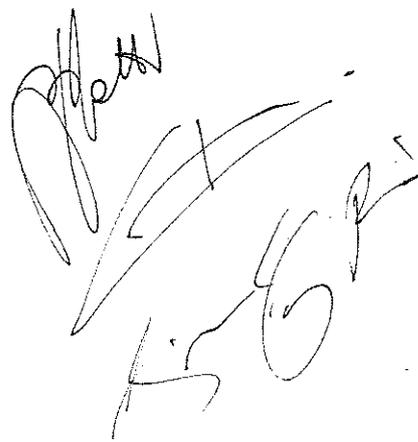
Punto 3.4.7 (parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile):

Nell'ottica di una maggior trasparenza dei documenti di interesse pubblico chiediamo di poter inserire all'albo pretorio i risultati delle analisi effettuate dell'ASL. Vista l'importanza che ha l'acqua nella vita dei cittadini, riteniamo questo uno dei piccoli servizi affinché tutti abbiano la possibilità di accedere direttamente alle informazioni sulla qualità del bene.

Li, 6 novembre 2013

IL GRUPPO CONSIGLIARE

BRUSIMPIANO IN PROGRESSO



**COMUNE DI BRUSIMPIANO
PROVINCIA DI VARESE**

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Approvata con Delibera del Consiglio Comunale n. 45 in data 6 - 11 - 2013

SOMMARIO

1. Introduzione

- 1.1 Oggetto ed ambito di applicazione
- 1.2 Validità della Carta del Servizio
- 1.3 Il soggetto Gestore - Settori di intervento

2. Principi fondamentali

- 2.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento
- 2.2 Continuità
- 2.3 Partecipazione
- 2.4 Cortesia
- 2.5 Efficacia ed efficienza
- 2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.7 Condizioni principali di fornitura
- 2.8 Privacy

3. Standard di qualità del servizio

3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente

- 3.1.1 Tempo di rilascio dell'autorizzazione all'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza
- 3.1.2 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto
- 3.1.3 Tempo di cessazione della fornitura su richiesta dell'Utente
- 3.1.4 Tempo di rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura comunale

3.2 Accessibilità al servizio

- 3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
- 3.2.2 Tempi di attesa agli sportelli
- 3.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni
- 3.2.4 Tempo di attesa al telefono
- 3.2.5 Facilitazioni per Utenti particolari
- 3.2.6 Rispetto degli appuntamenti concordati
- 3.2.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)
- 3.2.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)

3.2 Gestione del rapporto contrattuale

- 3.3.1 Fatturazione
- 3.3.2 Rettifiche di fatturazione
- 3.3.3 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione
- 3.3.4 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post-contatore
- 3.3.5 Morosità
- 3.3.6 Interessi di mora
- 3.3.7 Verifica del contatore
- 3.3.8 Verifica delle pressioni
- 3.3.9 Procedura per posa/sostituzione contatore

3.4 Continuità del servizio

- 3.4.1 Continuità del servizio
- 3.4.2 Tempo di preavviso per interventi programmati
- 3.4.3 Durata delle sospensioni programmate

- 3.4.4 Pronto intervento
- 3.4.5 Crisi di scarsità idrica
- 3.4.6 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile
- 3.4.7 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile
- 3.4.8 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
- 3.4.9 Controllo e pulizia della rete fognaria

4. Informazione all'Utenza

5. Tutela

- 5.1 La gestione dei reclami
- 5.2 Indennizzi su richiesta dell'Utente

6. Indennizzi per il mancato rispetto degli impegni

- 6.1 Indennizzi automatici
- 6.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

8. Validità della Carta dei servizi

ALLEGATI

- A - Fattura tipo
- B - Indicatori di qualità del servizio e relativo indennizzo automatico in caso di inadempienza
- C - Standard generali
- D - Elenco associazioni dei consumatori della Provincia di Varese
- E - Modulo unico per rimborsi, reclami e segnalazioni
- F - Orari sportello Utente
- G - Modulo per posa/sostituzione contatore

1. INTRODUZIONE

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

La presente Carta del servizio, elaborata ai sensi della normativa vigente, definisce i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi erogati dal Comune di Brusimpiano nei confronti dei propri Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e gli obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio che il Comune di Brusimpiano si impegna a rispettare.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura.

La Carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti sul sito internet del Comune di Brusimpiano e messa a disposizione c/o gli sportelli.

1.2 Validità della Carta del Servizio

La Carta ha validità annuale e pertanto è soggetta a revisione ad ogni rinnovo. Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali sue revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nella Carta stessa. Potrà comunque essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da Enti che abbiano competenza in materia e Associazioni dei Consumatori.

1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento

Il Comune di Brusimpiano gestisce direttamente il servizio di erogazione dell'acqua potabile tramite proprio acquedotto comunale: servizio che comprende la captazione, l'adduzione, la potabilizzazione e la distribuzione di acqua ad uso civile per una popolazione di oltre 1200 abitanti e un'erogazione annua di circa 100000 metri cubi d'acqua potabile.

Il Comune di Brusimpiano gestisce inoltre il servizio di fognatura e depurazione.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato nell'ambito di tutto il territorio e fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

Il Comune di Brusimpiano ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.2 Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Comune di Brusimpiano deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

2.3 Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Comune di Brusimpiano le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge n. 241/1990 e s.m.i. e dal D.P.R. n.

184/2006. L'Utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. n. 195/2005.

2.4 Cortesia

Il Comune di Brusimpiano garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi e ad indicare le proprie generalità.

2.5 Efficacia ed efficienza

Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune di Brusimpiano, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore che viene consegnato in copia a tutti i clienti all'atto della stipula.

2.8 Privacy

Il Comune di Brusimpiano si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2006, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Costituiscono "standard" di qualità del servizio idrico fornito all'Utente gli indicatori *qualitativi* e *quantitativi* di seguito descritti.

Gli standard si suddividono in *generali*, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune di Brusimpiano, e *specifici*, ossia riferibili alla singola prestazione resa e verificabili dall'Utente.

Gli standard inseriti nella Carta predisposta dal Comune di Brusimpiano si riferiscono ai tempi del rapporto contrattuale, all'accessibilità al servizio, alla gestione del rapporto contrattuale, alla sospensione programmata ed alla sicurezza del servizio.

Il Comune di Brusimpiano è costantemente impegnato ad individuare piani di miglioramento degli standard sia qualitativi sia quantitativi.

3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente

I tempi di prestazioni indicati di seguito, espressi in giorni, sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Comune di Brusimpiano. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

3.1.1 Tempo di rilascio dell'autorizzazione all'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente di allacciamento all'acquedotto comunale ed il giorno di rilascio dell'autorizzazione ad eseguire

l'allacciamento richiesto. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune di Brusimpiano le informazioni tecniche necessarie.

- Tempo massimo: *30 giorni*.

3.1.2 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione, se antecedente, e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata, nel caso di subentro.

- Tempo massimo: *7 giorni*

3.1.3 Tempo di cessazione della fornitura su richiesta dell'Utente

È il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa:

- Tempo massimo: *5 giorni*.

Nel caso in cui il Comune di Brusimpiano non riesca a fissare un appuntamento con l'Utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta (o una mail) con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

3.1.4 Tempo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura comunale

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente ed il giorno di rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune di Brusimpiano le informazioni tecniche necessarie.

- Tempo massimo: *30 giorni*.

3.2 Accessibilità al servizio

3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli del Comune di Brusimpiano, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 12,30

inoltre:

il lunedì dalle ore 14,30 alle ore 18,00 e il venerdì dalle ore 15,30 alle 19,00

3.2.2 Tempi di attesa agli sportelli

- Tempo medio giornaliero: *10 minuti*
- Tempo massimo: *20 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Comune di Brusimpiano, e in funzione della tipologia di sportello sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

3.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni

Servizio telefonico informazioni:

- Il Comune di Brusimpiano attiva un servizio telefonico per informazioni su: contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, ecc.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Il Comune di Brusimpiano si impegna inoltre, a verificare la possibilità di poter svolgere in futuro pratiche anche on-line tramite il proprio sito internet.

3.2.4 Tempo di attesa al telefono

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta (anche con operatore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore.

- Tempo massimo: *4 minuti*.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Comune di Brusimpiano ne sarà data comunicazione agli utenti.

3.2.5 Facilitazioni per Utenti particolari

Il Comune di Brusimpiano facilita l'accesso agli uffici di alcune categorie di Utenti adottando le opportune misure (es. eliminazione di barriere architettoniche, facilitazioni per Utenti in precarie condizioni mediche).

3.2.6 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune di Brusimpiano si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento. All'Utente è richiesta la disponibilità per l'intera durata di tale fascia oraria.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare i *30 minuti*, salvo diverso accordo tra Comune di Brusimpiano ed Utente. In caso di ritardo superiore a *30 minuti*, il Comune di Brusimpiano è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.

Al momento di concordare un appuntamento, in considerazione anche delle esigenze dell'Utente, il Comune di Brusimpiano fissa l'ora di inizio della fascia di puntualità. Sia il Comune di Brusimpiano che l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 2 giorni lavorativi.

3.2.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)

Il Comune di Brusimpiano si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di *20 giorni* lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente.

3.2.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)

Il Comune di Brusimpiano si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli Utenti entro un massimo di *20 giorni* lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente.

3.3 Gestione del rapporto contrattuale

3.3.1 Fatturazione

La fatturazione è realizzata con processi informatici ed è sottoposta a controlli e verifiche.

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, in particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a (vedi allegato A):

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- le tariffe;
- le modalità di pagamento
- le modalità per contattare il servizio informazioni

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura, non può essere inferiore a 30 giorni rispetto alla data di emissione.

Il pagamento potrà essere effettuato:

- presso gli uffici postali mediante bollettino postale inviato dal Comune
- presso la Tesoreria Comunale
- tramite bonifico

Non sono assolutamente previste forme di riscossione direttamente sia nelle abitazioni degli Utenti **che negli Uffici Comunali**.

Il Comune di Brusimpiano garantisce servizio di assistenza agli Utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento.

3.3.2 Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Comune di Brusimpiano corregge gli stessi d'ufficio ed invia la rettifica di fatturazione all'Utente. A fronte del reclamo dell'Utente che contesta la bolletta in termini di consumi e/o di fatturazione, l'Utente paga il **30% dell'importo fatturato** in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Comune di Brusimpiano e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter delle controversie. Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Comune di Brusimpiano è inviata entro **30 giorni** dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione. **L'eventuale rimborso di quanto pagato e non dovuto sarà effettuato entro 30 giorni** dalla data della rettifica. Le somme versate e non dovute in date antecedenti l'anno solare che precede l'invio della rettifica sono maggiorate degli interessi secondo quanto disposto dal **Regolamento generale delle Entrate, art. 15**, dalla data del loro versamento.

Per importi sino a Euro 12,00 la rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso saranno effettuati sulla fattura successiva

3.3.3 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori.

Viene svolta almeno 1 lettura reale all'anno ed emesse almeno 2 fatture all'anno. Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle rilevazioni, viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al Comune di Brusimpiano o tramite chiamata al numero telefonico 0332/934119, oppure con modalità telematiche (ragioneria@comune.brusimpiano.va.it).

La rilevazione dei consumi potrà avvenire anche tramite autolettura da effettuarsi a cura dell'utente.

Qualora l'utente non provveda a comunicare la lettura, il Comune di Brusimpiano è autorizzato ad addebitare il consumo medio registrato dall'utente nell'ultimo anno. In mancanza dei consumi dell'ultimo anno il Comune di Brusimpiano provvederà alla ricostruzione dei consumi sulla base del consumo medio di un'utenza simile. Nel caso in cui l'Utenza sia al di fuori delle zone individuate dall'ATO come servite dalla fognatura, il Comune di Brusimpiano provvederà a fatturare solo il servizio acquedotto.

3.3.4 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post-contatore

Il Comune di Brusimpiano deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali (ad esempio per consumi superiori al 50% rispetto ai consumi medi degli ultimi due anni).

Considerato che deve avvenire nel minor tempo possibile è opportuno tenere distinta tale comunicazione dall'invio della fattura.

In caso di autolettura, essendo l'anomalo consumo direttamente rilevabile dall'utente, la comunicazione non verrà inviata.

Nel caso di perdite non osservabili immediatamente dall'Utenza, il Comune di Brusimpiano provvede a fatturare i maggiori consumi concedendo ove richiesto la rateizzazione dell'importo.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, in caso di guasto del contatore, è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici (derivanti da letture effettive) di almeno due anni precedenti.

3.3.5 Morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

Prima di procedere alla sospensione del servizio vengono adottate le seguenti procedure:

- 1) trasmissione all'utente di lettera avviso di mancato pagamento, con indicazione dell'importo scoperto e invito al pagamento entro il termine indicato;
- 2) invio all'utente moroso di lettera raccomandata con avviso di ricevimento con diffida ad adempiere al pagamento dell'importo scoperto entro un termine perentorio di **30 giorni**.
- 3) comunicazione dell'eventuale sospensione all'Azienda Sanitaria Locale.

Il Comune di Brusimpiano potrà procedere alla sospensione dell'erogazione trascorso il termine perentorio indicato nella raccomandata.

Per evitare la sospensione l'utente deve procedere al pagamento nei modi e termini prescritti dalle comunicazioni.

La fornitura verrà riattivata solo a seguito del versamento degli importi che hanno determinato la sospensione del servizio, delle penalità e degli interessi per il ritardato pagamento **e costo di riattivazione**.

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione, senza oneri a carico dell'utente.

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro 2 giorni feriali dal pagamento da parte dell'utente.

3.3.6 Interessi di mora

Agli Utenti che non hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, verranno addebitati gli interessi di mora, calcolati **secondo quanto stabilito dal Regolamento generale delle Entrate, art. 15**.

3.3.7 Verifica del contatore

L'Utente può chiedere al Comune di Brusimpiano, in caso di anomalie, verifiche sul corretto funzionamento del contatore mediante motivata richiesta scritta con l'indicazione della presunta non corretta misurazione del contatore.

L'avvio delle procedure di verifica avviene entro *10 giorni* dal ricevimento della richiesta.

La verifica presso l'Utente, alla quale lo stesso o suo incaricato deve presenziare, è finalizzata ad un controllo circa il funzionamento del contatore.

I risultati della verifica e l'eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati vengono comunicati all'Utente mediante lettera.

Se la verifica conferma l'effettiva irregolarità di misurazione, l'utente dovrà provvedere alla sostituzione del contatore a sue spese.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici di almeno *2 anni* precedenti la data del verbale, purché siano letture effettivamente svolte da parte del Comune di Brusimpiano. In mancanza di consumi storici il Comune di Brusimpiano provvederà alla ricostruzione dei consumi (al momento attuale) sulla base del consumo medio di un'utenza simile. L'Utente ha l'obbligo di preservare il sito dove è allocato il contatore dell'acqua.

3.3.8 Verifica delle pressioni

L'utente può richiedere la verifica della pressione della rete nei pressi del punto di consegna mediante richiesta con l'indicazione dei mal funzionamenti lamentati.

La verifica, alla quale l'Utente ha facoltà di presenziare personalmente o tramite suo delegato, viene effettuata, in caso di accessibilità del punto di consegna e prescindendo dalla presenza dell'Utente, entro *10 giorni* lavorativi dalla ricezione della richiesta.

3.3.9 Procedura per posa/sostituzione contatore

L'utente deve chiedere al Comune l'autorizzazione per la **posa/sostituzione del contatore**.

Il Comune indica all'utente la **tipologia del contatore da acquistare (tipologia cui l'utente dovrà obbligatoriamente attenersi)** e l'idraulico comunale a cui rivolgersi.

Il contatore installato, di proprietà dell'utente, resta a servizio dell'unità immobiliare.

L'idraulico comunale che ha installato il contatore segnala al Comune la matricola, la tipologia, la dimensione e la data di installazione, unitamente a copia della relativa fattura di installazione, su apposito modulo predisposto dagli uffici (allegato G).

Il Comune, ricevuto l'allegato G, debitamente compilato, lo trasmette all'ufficio tributi per i relativi adempimenti e all'ufficio tecnico per la mappatura delle utenze servite sul territorio comunale.

3.4 Continuità del servizio

3.4.1 Continuità del servizio

Il Comune di Brusimpiano si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso Il Comune di Brusimpiano si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a *2 giorni lavorativi* il Comune di Brusimpiano provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n° 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

3.4.2 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno *2 giorni lavorativi* di anticipo tramite modalità idonee a **garantire la maggior informazione possibile per l'utenza** (in funzione del numero di Utenti interessati alla sospensione).

3.4.3 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 12.

Le interruzioni programmate per lavori sugli impianti, salvo casi particolari, non possono essere superiori a 2 giorni lavorativi.

3.4.4 Pronto intervento

Il Comune di Brusimpiano **garantisce** un servizio di Pronto Intervento in funzione tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al Numero 0332/933528, indicato sul sito internet e sulla

carta dei servizi. Il Comune di Brusimpiano garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio:

- tempo massimo di primo intervento per sopralluogo, verifica delle condizioni di guasto e messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo o mancata erogazione del servizio: 1 giorno lavorativo dalla segnalazione.
- tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria della fornitura idrica all'utenza interrotta a seguito di guasto (anche tramite forniture alternative), calcolato a partire dal momento della segnalazione: 2 giorni lavorativi.
- tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo di condotte fognarie comunali a seguito di esondazioni e rigurgiti causati da eventi piovosi non riconducibili a precipitazioni eccezionali che non determinino più segnalazioni contemporanee di pericolo: 1 giorno lavorativo dalla segnalazione.
- tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria del servizio di fognatura all'utenza interrotto a seguito di disservizi delle stazioni di sollevamento o di occlusioni delle tubazioni, calcolato a partire dal momento della segnalazione: 2 giorni lavorativi per disservizi sulle stazioni di sollevamento, 2 giorni lavorativi per occlusioni delle tubazioni.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, dal Comune di Brusimpiano, le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

3.4.5 Crisi di scarsità idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o antropici comunque non dipendenti da attività di gestione, il Comune di Brusimpiano ne dà adeguato *preavviso*, sottoponendo alle autorità competenti una *proposta* relativa alle misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili.

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 riduzioni della pressione in rete o mediante riduzione oraria di utilizzo;
- turnazione delle forniture.

3.4.6 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge il Comune di Brusimpiano si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

3.4.7 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile

Il Comune di Brusimpiano garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento e nel processo di produzione di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia.

I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'Utente.

3.4.8 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile

Il Comune di Brusimpiano, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete.

Sono a disposizione dell'Utente l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli. *I risultati delle analisi, sia effettuate dal Comune sia dalla ASL sono pubblicate sul sito internet comunale.*

3.4.9 Controllo e pulizia della rete fognaria

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Comune di Brusimpiano si impegna a garantire il controllo e la pulizia delle stazioni di sollevamento della rete fognaria.

4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Informazione agli Utenti

Il Comune di Brusimpiano si impegna ad informare costantemente gli Utenti sulle procedure, le iniziative, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Il Comune di Brusimpiano, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- utilizza il portale internet comunale tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi, copia della Carta del servizio e dei Regolamenti, indicazioni circa i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

5. TUTELA

5.1 La gestione dei reclami

Il Comune di Brusimpiano prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto e dà ad esse piena pubblicità. Presso gli sportelli, sul sito internet del Comune di Brusimpiano e allegato alla Carta dei servizio (allegato E) viene reso disponibile il modulo per la presentazione di reclami.

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Comune di Brusimpiano deve dare risposta al reclamo entro un massimo di *20 giorni* lavorativi.

La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo può essere presentato dall'Utente per via orale, per iscritto, via fax, o posta elettronica.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente fornisce al Comune di Brusimpiano tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione e il Comune di Brusimpiano fornisce all'Utente un'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine ed i mezzi di cui disporre in caso di risposta sfavorevole.

Il Comune di Brusimpiano si impegna ad agevolare l'esercizio del diritto al reclamo da parte dell'Utente, informandolo sulla procedura di reclamo ed assistendolo nelle varie fasi della procedura.

In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'Utente.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso la Camera di Commercio di Varese, al Giudice di pace o alle associazioni di consumatori (in

tal caso Il Comune di Brusimpiano ha l'obbligo di rispondere entro dieci giorni dalla registrazione al protocollo della richiesta dell'Utente).

5.2 Indennizzi su richiesta dell'Utente

È prevista la possibilità che si dia luogo a rimborsi su richiesta documentata dell'Utente, per il mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta, oltre quelli stabiliti come indennizzi automatici (Allegato B), nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità agli standard dichiarati e su dimostrata penalizzazione. Presso gli sportelli e sul sito internet di Comune di Brusimpiano viene reso disponibile il modulo di richiesta di indennizzo (Allegato E). L'indennizzo sarà corrisposto entro 60 giorni dal giorno successivo alla presentazione della domanda da parte dell'utente, mediante accredito sul conto corrente qualora l'Utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o mediante assegno bancario non trasferibile negli altri casi.

Qualora il Comune di Brusimpiano non rispetti il termine sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi e nel caso in cui l'Utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Comune di Brusimpiano ad eccezione dei casi in cui siano in corso forme di procedure conciliative. Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Comune di Brusimpiano, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta.

6. INDENNIZZI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

6.1 Indennizzi automatici

Gli standard la cui mancata osservanza comporta la corresponsione di un indennizzo automatico devono essere almeno i seguenti (**importi indicati nell' Allegato B**):

- a) tempo di rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura,
- b) tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica,
- c) tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente,
- d) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco,
- e) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità,
- f) tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore,
- g) fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati,
- h) durata interruzioni programmate,
- i) tempo di preavviso per interventi programmati,
- j) rettifiche di fatturazione.

L'indennizzo sarà corrisposto entro 60 giorni dal giorno successivo a quello derivante dall'applicazione dello standard, oppure mediante accredito sul conto corrente o mediante assegno bancario non trasferibile negli altri casi. Qualora il Comune di Brusimpiano non rispetti il tempo sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia entro ulteriori 30 giorni.

6.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Il Comune di Brusimpiano non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici sopra elencati se il mancato rispetto dei livelli di qualità sia riconducibile a una delle seguenti cause.

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dello stesso ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa nonché per qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente.

L'indennizzo non è comunque dovuto qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Comune di Brusimpiano, infine per i casi di mancato rispetto dei tempi massimi per l'esecuzione delle prestazioni di cui alle precedenti lettere a), b), c), d), e) del paragrafo 7.2 qualora l'Utente richieda un appuntamento personalizzato fissato, su richiesta dell'Utente, in data successiva a quella proposta dal Comune di Brusimpiano.

7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi indicati nella stessa.

ALLEGATO A

Periodo di riferimento

SERVIZIO IDRICO
 Codice utente/utenza/contratto //

ntestatario

Cod. Fiscale
 VIA
 BRUSIMPIANO VA

Recapito

Spett.le

VIA
 CAP CITTA

Modalità di pagamento
 Utilizzare l'allegato bollettino postale presso gli Uffici Postali

Scadenza
 . .

Importo da pagare Euro
 ,

Tipo utenza : USO DOMESTICO
 Indirizzo erogazione : VIA
 Dati catastali : Non forniti
 Matricola contatore :
 N. alloggi : 1

Lettura stimata : al
 Lettura rilevata : al
 Consumo reale mc. :
 Consumo applicato :

Dettaglio importi		
	<i>Euro</i>	<i>Rif. IVA</i>
Servizio idrico e scarichi		
Acqua (mc.)	,	10%
mc. a Euro		
Quota fissa	,	10%
Fognatura (mc. a Euro)	,	10%
Depurazione (mc. a Euro)	,	10%
Arrotondamenti		
Sul conto precedente	- ,	F.C.I.
Su questo conto	,	F.C.I.
Calcolo del totale da pagare		
Imponibile soggetto a IVA	,	10%
IVA 10%	,	
TOTALE da pagare Euro	,	

Comunicazioni

ALLEGATO B

Indicatori di qualità del servizio che comportano l'erogazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei relativi valori standard.

INDICATORE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo per il rilascio di autorizzazione all'allacciamento alla rete idrica	30 giorni	€ 30,00
Tempo per il rilascio di autorizzazione all'allacciamento alla fognatura	30 giorni	€ 30,00
Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica	max 7 giorni	€ 30,00
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	max 5 giorni	€ 15,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco	1 giorno lavorativo dalla segnalazione	€ 15,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali dal pagamento	€ 15,00
Tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore	10 giorni per l'avvio del processo della verifica	€ 15,00
Durata interruzione programmate	max 12 ore salvo casi particolari	€ 15,00
Tempo preavviso per interventi programmati	2 giorni	€ 15,00
Rettifiche di fatturazione	30 giorni per la rettifica e ulteriori 40 giorni per il rimborso	€ 15,00

ALLEGATO C

Riepilogo degli standard generali

INDICATORE	STANDARD
Tempo medio di attesa agli sportelli	10 minuti
Tempo di attesa al telefono	4 minuti
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	30 minuti
Fatturazione consumi acquedotto, fognatura e depurazione	Semestrale
Modalità pagamento Bollette	Bollettino postale Tesoreria comunale Bonifico bancario
Gestione morosità	vedere descrizione procedura
Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti	20 giorni
Tempo di risposta a richieste e reclami	20 giorni
Corresponsione indennizzo	60 giorni dal giorno successivo alla presentazione della domanda da parte dell'Utente

ALLEGATO D

Associazioni dei Consumatori della Provincia di Varese

Indirizzi di Associazioni dei Consumatori iscritte nell'elenco regionale, secondo le modalità e i termini stabiliti dalla legge regionale 3 giugno 2003, n. 6, "Norme per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti" e dal regolamento attuativo del 1° ottobre 2003, n. 21 "Elenco regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti e comitato regionale per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, di cui alla l.r. 6/2003".

ADICONSUM - Sede di Varese

via B. Luini, 5 - 21100 Varese - Tel. 0332/283654 Fax 0332/240579
adiconsum.varese@cisl.it - www.adiconsumvarese.com

CITTADINANZATTIVA

via Valle Venosta 24, c/o Associazione Commercianti, Sala Sacro Monte, Varese
cittadinanzattiva.varese@gmail.com

CODACONS - sezione di Varese

Responsabile: Dott.ssa Carla Stuto
carla.stuto@live.it

CONFCONSUMATORI - Sede di Varese

Via Merini 22 - 21100 Varese
Tel. 0332.281712
vareseconf@email.it

FEDERCONSUMATORI VARESE - Sede provinciale

Via N. Bixio, 37 - 21100 Varese
Tel. 0332/276111 - Fax 0332/262002
www.cgil.varese.it/servizi/federconsumatori.htm - federconsumatorivarese@cgil.lombardia.it

LA CASA DEL CONSUMATORE

Via Merini 22 - 21100 Varese (VA)
Tel 0332/285958 - Fax 0332/326784

LEGA CONSUMATORI - Sede di Varese

via Speri della Chiesa, 9 - 21100 Varese
Tel. 0332/281204 - Fax: 0332/238281
www.legaconsumatori.it - www.aclivarese.it
legaconsumatori@aclivarese.it - varese@legaconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI - Sezione Varese,

Piazza F. De Salvo, 5 - 21100 Varese - Tel./Fax 0332 810569
varese@movimentoconsumatori.it - www.movimentoconsumatori.varese.it

ALLEGATO E

INFORMATIVA RECLAMI
INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI
AI SENSI DELL'ART. 13 D. LGS. 30.06.2003, N. 196

In osservanza di quanto previsto ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 D. lgs. 30 giugno 2003, il Comune di Brusimpiano, via Carlo Battaglia n. 5 – 21050 Brusimpiano, in persona del legale rappresentante pro-tempore, nella sua qualità di titolare informa i soggetti che presentano reclami, su quali siano le finalità e modalità del trattamento dei dati personali raccolti, il loro ambito di comunicazione e diffusione, oltre alla natura del loro conferimento.

I dati raccolti presso gli interessati - anche riferiti a terzi o provenienti da terzi, nella loro eventuale qualità di delegati autorizzati dallo stesso interessato - sono trattati ed utilizzati direttamente per adempiere a finalità strumentali all'attività connessa alla soluzione delle insorgenti controversie.

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti cartacei ed informatici ad opera di soggetti interni appositamente incaricati. I dati sono conservati solo per il tempo strettamente necessario a riscontrare il reclamo ricevuto. Resta inteso che i relativi dati saranno conservati per il tempo necessario alla dimostrazione della risoluzione della problematica rappresentata, trascorso il quale saranno convertiti per finalità statistiche.

I dati personali così raccolti non saranno diffusi, venduti o scambiati con soggetti terzi. I dati potranno essere comunicati a soggetti determinati allorché ciò si renda necessario al perseguimento delle finalità sopra descritte, e in particolare gli stessi potranno essere oggetto di comunicazione ai consulenti legali, alle Compagnie di assicurazione e quanti tra i soggetti coinvolti nella gestione del reclamo, a ciò appositamente autorizzati.

L'interessato potrà far valere i propri diritti come espressi dall'artt. 7,8,9 e 10 del D. Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196, rivolgendosi al titolare del trattamento. In particolare, secondo l'art. 7 l'interessato potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego

di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Titolare è Comune di Brusimpiano, via C. Battaglia n. 5, 21050, Brusimpiano (VA)

I dati saranno conservati per il tempo necessario all'espletamento delle finalità ivi rappresentate secondo quanto previsto dalla legge.

Il rilascio dei dati non è obbligatorio, pur tuttavia il rifiuto a rispondere comporta l'impossibilità per il titolare di dar corso al rapporto e di adempiere agli obblighi ad esso connessi.

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 il consenso al trattamento dei suddetti dati non è necessario in quanto gli stessi sono raccolti in occasione di accordi contrattuali pregressi. In caso contrario, si rende necessario il consenso dell'interessato escluso da rapporti pregressi, che accede al servizio indipendentemente da questi.

Spazio riservato ai **NON UTENTI**

- Consento** al trattamento dati come indicato nella presente informativa
- Non consenso** al trattamento dati come indicato nella presente informativa

Brusimpiano, li 15 ottobre 2013

DATI DEL SOGGETTO CHE PRESENTA IL MODULO

NOME E COGNOME¹ _____

VIA _____ N. _____ COMUNE _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____ E-MAIL _____

IN QUALITA' D'INTESTATARIO DEL CONTRATTO CODICE UTENTE _____

IN NOME, PER CONTO O A TUTELA DI _____

INTESTATARIO DEL CONTRATTO CODICE UTENTE² _____

FORNITURA IDRICA: VIA _____ N. _____

COMUNE _____ CAP _____

RECLAMO

PROBLEMI INCONTRATI:

ACCESSO AGLI SPORTELLI

MALEODORANZE DOVUTE A FOGNATURE
PUBBLICHE O DEPURATORI

ACCESSO TELEFONICO

QUALITÀ DELL'ACQUA

TEMPI D'ATTESA UFFICI

INTERRUZIONE E/O SCARSA PRESSIONE
NELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA

COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

MANCATA RISPOSTA A LETTERA
CONTESTAZIONE SU BOLLETTA

RITARDO NELLA PRESTAZIONE DI UN
SERVIZIO

TEMPI CONSEGNA BOLLETTE

PRESTAZIONE/SERVIZIO NON CONFORME
ALLA RICHIESTA

TARIFFE, CANONI E CAUZIONI

MANUTENZIONE E FUNZIONAMENTO
FOGNATURA PUBBLICA O DEPURATORE
(RIGURGITI, RUMORI ECC.)

ALTRO

CIRCOSTANZE DEI FATTI³: DATA _____ LUOGO _____

DESCRIZIONE _____

NOTA ALLEGATA PER SPAZIO INSUFFICIENTE [SI] [NO]

EVENTUALI DOCUMENTI GIUSTIFICATIVI (SI PREGA DI ALLEGARE IN COPIA) _____

EVENTUALI RICHIESTE/SEGNALAZIONI³ / _____

MODALITA' PER IL PAGAMENTO DI RIMBORSO/RISARCIMENTO: O - IBAN _____

(barrare casella scelta ed indicare dati richiesti)

O - Assegno bancario al domicilio indicato _____

FIRMA DEL RICHIEDENTE _____

DICHIARO DI AVER PRESO VISIONE DELL'INFORMATIVA RILASCIATA AI SENSI DELL'ART. 13 D.LGS. 196/2003 _____

LUOGO _____ DATA _____ FIRMA _____

RICEVENTE MODULO (NON COMPILARE: A CURA DI COMUNE DI BRUSIMPIANO)

NOME E COGNOME _____

UFFICIO _____

1 - Ovvero ragione sociale, organizzazione

2 - Indicato in bolletta

3 - In caso di spazio insufficiente e' possibile allegare un'ulteriore nota

ALLEGATO F - ORARIO SPORTELLI UTENTE

Emergenze 0332/934119

Sportello telefonico (informazioni, disbrigo pratiche, autolettura, ...)

da lunedì a venerdì ore 09.00/12,30

inoltre:

il lunedì ore 14,30/18,00 e il venerdì ore 15,30/19,00

Tel . 0332/934119

Via FAX

Fax 0332/934479

Per corrispondenza

email: segreteria@comune.brusimpiano.va.it

ragioneria@comune.brusimpiano.va.it

PEC: affarigenerali@comune.brusimpiano.legalmail.it

posta: Comune di Brusimpiano Via Battaglia Carlo n.5 – 21050 Brusimpiano (VA)

Sportello Reclami

Tel : 0332/934119

Fax: 0332/934479

ALLEGATO G

MODULO PER COMUNICAZIONE POSA/SOSTITUZIONE CONTATORE SERVIZIO IDRICO

Con la presente comunico, che, facendo seguito alla richiesta pervenuta in data:

da parte dell'utente:

nato a _____ il _____

cod. fisc. _____

residente a _____

utenza in via _____

ho provveduto, in data _____, a posare/sostituire il contatore del servizio idrico
(come da fattura allegata in copia).

Dati tecnici del contatore:

numero matricola: _____

tipologia: _____

pollici: _____

Dati catastali immobile o terreno servito dal contatore:

foglio: _____ particella: _____ subalterno: _____

Nome proprietario immobile: _____

Distinti saluti.

Firma idraulico comunale

Firma dell'utente per conferma:

Fatto, letto e sottoscritto:

IL PRESIDENTE
f.to Giulio Morandi

IL SEGRETARIO COMUNALE
f.to Giuseppe Cardillo

n. 408 R.P.

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario certifica che il presente verbale viene affisso all'albo pretorio di questo Comune il giorno 18 NOV. 2013 e vi rimarrà per giorni quindici consecutivi.

Li, 18 NOV. 2013

IL SEGRETARIO COMUNALE
f.to Giuseppe Cardillo

Per copia conforme all'originale, ad uso amministrativo.

Addi, 18 NOV. 2013



IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Giuseppe Cardillo

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 6.11.2013

per decorrenza del termine di cui all'art. 134 comma 3 del Decreto Legislativo n.267/2000;

per dichiarazione di immediata esecutività.



IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Giuseppe Cardillo