

COMUNE DI MENAGGIO
PROVINCIA DI COMO

CARTA DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO

(Adottata con deliberazione G.C. nr. 173 del 10/12/2013)

INDICE:

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

1. PRESENTAZIONE

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune di Menaggio e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'azienda 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 Menaggio.

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 Menaggio s'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 oggetto di modifica alla presente carta dei servizi idrici:

- **Codacons sede di Como, Via Brusa n. 17 – 22100 COMO**

- **Federconsumatori sede di Como, Via Italia Libera n. 15 – 22100 COMO**

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 Como.

Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno preventivamente approvate dall'Autorità d'Ambito di riferimento prima di essere applicate e divulgate dal Comune di Menaggio 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 pubblico sul sito internet del Comune e all'Albo Pretorio on line del Comune di Menaggio: www.menaggio.com

La carta dei servizi è a disposizione di ciascun utente del servizio idrico integrato. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente al Comune di Menaggio:

- presso l'ufficio tecnico, telefonando al n. 0344/364313

- scaricandola direttamente dal sito: www.menaggio.com

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Il Comune di Menaggio con sede in Via Lusardi nr. 26 – 22017 MENAGGIO (CO)

Gestisce il servizio di captazione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili. Provvede alla gestione di n. 15 fonti di approvvigionamento (comprensivo della captazione a lago denominata "emungimento Cà Bianca" in Griante). La capacità massima produttiva delle predette fonti d'approvvigionamento è di circa 290.000 mc/h.

I serbatoi di accumulo in atto utilizzati sono 10: n. 3 serbatoi (capienza 662 Mc.) siti in Frazione Croce, n. 5 serbatoi (capienza 530 Mc.) siti in Frazione Loveno e n. 2 serbatoi (capienza 450 Mc.) siti in Menaggio.

Il territorio servito è quello del Comune di Menaggio, ed un piccolo nucleo di abitazioni del Comune di Plesio, con una popolazione di circa 3.300 abitanti residenti.

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

a) uso civile domestico;

b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici;

c) altri usi, relativo ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere.

Il Comune di Menaggio 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 informare per tempo gli utenti.

Partecipazione

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

Cortesia

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

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'erogatore del servizio 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 Menaggio garantisce le seguenti modalità:

- Ufficio tributi: Via Lusardi nr. 26 – 22017 MENAGGIO (CO), aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 – e il 1° e 3° sabato del mese dalle ore 9.00 alle ore 12.00 - telefono: 0344364304 – fax: 034431728 – E Mail: tributi@comune.menaggio.co.it-

Ufficio tecnico: Via Lusardi n. 26 – 22017 MENAGGIO (CO), aperto lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, telefono: 0344/364313 – fax: 0344/32750 – E -mail: edilizia.privata@comune.menaggio.co.it

- Sito internet: www.menaggio.com

Svolgimento di pratiche per via telefonica / corrispondenza

Gli utenti possono chiamare il numero 0344/364313 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 appuntamenti;
- Segnalare anomalie.

ed al numero 0344/364304 per richiedere chiarimenti in merito alle bollette.

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

Facilitazioni particolari

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, il Comune di Menaggio 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;
- priorità assoluta negli uffici per disabili e anziani.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale incaricato dal Comune di Menaggio concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente: l'erogatore servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a 3 ore.

Continuità del servizio

Il Comune di Menaggio fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso di interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Comune di Menaggio limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 36 ore, il Comune di Menaggio attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

Deroghe:

Per il calcolo dei tempi di sospensione del servizio di cui al paragrafo precedente non si terrà conto di tutti gli interventi 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 a 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 intervento programmati e durata

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di Menaggio, avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 12 ore.

Pronto intervento

Il Comune di Menaggio dispone di un servizio di pronto intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, attivo chiamando il numero: . 0344/364313

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

- 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 stabilita 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.

Crisi idrica

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

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgono difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Comune di Menaggio comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e 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.

Livello di qualità: 30 giorni dalla richiesta.

Il preventivo contiene:

- Corrispettivi con componenti di costo;
- Documentazione necessaria per l'attivazione del servizio;
- Schema di contratto di fornitura.

Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, compresa l'installazione del contatore, nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: 30 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Attivazione e riattivazione del servizio

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

Livello di qualità: 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 autorizzazione da parte di terzi)

Rilevazioni e consumi

Le letture dei contatori sono effettuate a cura dell'utenza entro il 31 dicembre di ogni anno

L'autolettura può essere comunicata al Comune di Menaggio anche via fax al n..0344/31728 o via e-mail all'indirizzo tributi@comune.menaggio.co.it.

Verifiche funzionalità del contatore

L'utente, in contraddittorio con i tecnici del Comune di Menaggio, 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 Menaggio 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 rimborsospese della verifica medesima.

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 della stessa. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti sufficiente, il Comune di Mezzegra provvederà a risolvere il problema.

5. QUALITÀ' DEL SERVIZIO

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

Caratteristiche chimico – fisiche acqua potabile

Il Comune di Menaggio è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione: 1° sito in Parco Wojtyla a Menaggio, 2° sito in Piazza Centrale a Croce, 3° sito in Via Regina a Nobiallo , 4° sito in Via Volta a Loveno (A.S.L.), 5° sito – pozzo in Località Cà Bianca a Griante, con frequenza bimestrale e con calendario definito con la Ditta specializzata esecutrice delle analisi, nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Comune di Menaggio e senza costi all'utente.

Tali risultati saranno visibili presso l'Ufficio Tecnico del Comune di Menaggio e sul sito www.menaggio.com

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 Lusardi n. 26. 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 al seguente indirizzo: Via Lusardi n. 26 – 22017 Menaggio (CO), oppure via fax al n. 0344 31728, o per e-mail all'indirizzo di posta elettronica: edilizia.privata@comune.menaggio.co.it

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo (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, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet www.menaggio.com può essere richiesto direttamente presso gli uffici comunali.

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati a uno degli indirizzi sopra indicati e presentati entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo d'ingresso). 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 Menaggio decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Comune di Menaggio 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 dei tempi, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo. Tuttavia 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 Menaggio, erogatore del servizio, possono rivolgersi all'Autorità d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

7. RESOCONTO ANNUALE

Il Comune di Menaggio predispone annualmente, entro il 30 novembre, un resoconto a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori e con l'Autorità d'Ambito di Como.

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 precedenti, la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente che ne fanno richiesta. Il Comune di Menaggio 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 d'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

8. RIMBORSI ED INDENNIZZI

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

- Ritardo nella risposta alle richieste scritte - ~~€~~0,00
- Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati - € 20,00
- Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati - € 20,00
- Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento - € 20,00
- Ritardi sul tempo di preventivazione - € 20,00
- Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto / fognatura - € 20,00
- Ritardo sul tempo di attivazione / riattivazione del servizio - € 20,00
- Ritardo sul tempo di cessazione del servizio - ~~€~~0,00.

L'importo viene accreditato sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. Per ottenere tale rimborso, l'utente, dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento, provvede alla sua trasmissione. Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro 20 giorni da quando il Comune di Menaggio ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che il Comune può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei 20 giorni può essere garantito solo nel caso in cui il Comune sia in possesso del presente modulo compilato in tutte le sue parti da parte del cliente o comunque di tutte le informazioni in esso previste. Se il Comune non rispetta i tempi di accredito è tenuto al rimborso di un indennizzo doppio. In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Comune di Menaggio accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile ovvero provvederà al rimborso mediante mandato di pagamento da riscuotersi presso la tesoreria comunale. In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata dall'utente.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

Il Comune di Menaggio non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di Autorità Pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'incaricato del Comune di Mezzegra per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre il Comune di Menaggio non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti di terzi diversi dall'erogatore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta

9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 4 e sono fatturati con periodicità annuale. Le fatture emesse possono contenere sia i consumi reali, sia i consumi presunti (nel caso non pervenga in tempo utile la lettura del contatore) calcolati sulle precedenti letture rilevate. 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; 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 composizione e spiegazione della tariffa, consumi precedenti e consumi attuali, dettaglio per ogni voce di spesa elencata, nonché comunicazioni e notizie utili all'utente.

Si precisa che tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario. In caso di mancato pagamento della fattura il Comune di Menaggio, trasmetterà all'utente un sollecito di pagamento con raccomandata A.R., con spese postali a carico dello stesso.

Trascorsi 30 giorni dalla ricezione della raccomandata senza che sia avvenuto il pagamento, il Comune di Menaggio provvederà all'iscrizione delle somme dovute maggiorate della sanzione del 20% e degli interessi di mora sull'importo e sulle eventuali spese di sollecito, a ruolo coattivo.

In caso di contestazione relative al pagamento di bollette, dall'avvio di procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture.

10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune di Menaggio, in conformità alla L. 07 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

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

- Via Lusardi nr. 26 – 22017 Menaggio (CO),

- fax al n. 0344 31728

- e-mail all'indirizzo di posta

elettronica: edilizia.privata@comune.menaggio.co.it

Il Comune di Menaggio deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta da parte del Comune di Menaggio 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

11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE

Pronto intervento Numero: 0344/364313

Richiesta rimborso, chiarimenti bollette: 0344 364304

Segnalazioni varie: 0344 364313

ALLEGATO A

12. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

Spett.le Comune di Menaggio
Via Lusardi 26
22017 MENAGGIO (CO)
Fax: 034431728
e-mail: edilizia.privata@comune.menaggio.co.it

Il sottoscritto/a nome cognome
Indirizzo
Telefono:

PARTE PRIMA: RECLAMI

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (barrare la/le casella/e corrispondente/i)

- A - Ritardo nella risposta alle richieste scritte
- B - Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
- C - Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati
- D - Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
- E - Ritardi sul tempo di preventivazione
- F - Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto / fognatura
- G - Ritardo sul tempo di attivazione / riattivazione del servizio
- H - Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
- I - Errori di fatturazione
- L - Altro reclamo
- M - Note al reclamo

Si allega in copia la seguente documentazione

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

PARTE SECONDA: RIMBORSI

Per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento.....
.....
.....
.....

PARTE TERZA: SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione
.....
.....
.....

Data

Firma

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

13. MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse al Comune di Menaggio (CO) in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: Comune di Menaggio, Via Lusardi n. 26 – 22017 MENAGGIO (CO);

- Fax: 0344 31728

- e-mail: edilizia.privata@comune.menaggio.co.it

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei Servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di Pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della Legge Regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione

13.1. Dati relativi all'intestatario

1. Genere

Maschio Femmina

2. La preghiamo di inserire la sua età

da 18 a 24 da 25 a 34 da 35 a 44 da 45 a 54 da 55 a 64 oltre 65

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

nessuno
 licenza elementare
 licenza media inferiore
 licenza media superiore
 laurea

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

1 (da solo) 2 3 4 oltre 4

5. La preghiamo di indicare qual è la sua professione

Studente Casalinga Pensionato Operaio
 Impiegato Insegnante Funzionario/Quadro Dirigente
 Libero professionista Commerciante Imprenditore Altro

13.2 Percezione della qualità

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

..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza e sapore dell'acqua

..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza

..... Tempestività d'intervento per guasti e/o emergenze

..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni

..... Nessuna di queste cose

Suggerimenti:

.....

.....

.....

.....

13.3 Attese

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

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

Suggerimenti:

.....

.....

.....

13.4 Rapporto con l'utente

La preghiamo di esprimere il suo voto rispetto all'Ente fornitore del servizio per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente

- Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)
- Tempi di attesa (agli sportelli)
- Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico
- Disponibilità servizi via internet
- Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (situazioni climatiche, scioperi, ecc.)
- Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)

13.5 Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione per entrare in contatto con gli uffici del Comune di Mezzegra indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10

- Sportello clienti
- Telefonicamente
- Sito internet
- Posta elettronica
- Nessuna di queste

13.6 Servizio offerto

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

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

13.7 Reclami

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

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

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti", ai sensi dell'art. 4 della L.R. 26/2003, sono trasmessi annualmente dal Comune di Menaggio (CO), all'Autorità d'Ambito competente territorialmente. I dati aggregati saranno trasmessi, da parte dell'Autorità d'Ambito, al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, Via Pola n. 12, 20124 Milano, con modalità e tempi di trasmissione dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.