


# COMUNE DI NIARDO



Provincia di Brescia



## CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con delibera della Giunta Comunale n. 07 del 16/01/2014

## **INDICE:**

1. PRESENTAZIONE
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI
3. TUTELA DEL CLIENTE
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
5. QUALITÀ DEL SERVIZIO
6. RECLAMI
7. 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 Niardo e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Comune 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 Niardo.

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 Niardo si impegna a rispettare.

Gli standard caratteristici del servizio sono monitorati e resi disponibili sul sito istituzionale del Comune.

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 Niardo: [www.comune.niardo.bs.it](http://www.comune.niardo.bs.it)

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

- presso l'ufficio tributi, telefonando al n° 0364330123;
- scaricandola direttamente dal sito : [www.comune.niardo.bs.it](http://www.comune.niardo.bs.it)

## 2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Il Comune di Niardo con sede in piazzale Donatori di Sangue 1 - NIARDO (BS) gestisce il servizio di captazione, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili ed industriali, prevalentemente in economia diretta, mediante strutture proprie, ed in parte in collaborazione con la Società Valle Camonica Servizi S.r.l., mediante apposito contratto di servizio.

Provvede alla captazione dell'acqua da tre sorgenti site in Comune di Niardo (Loc. San Giorgio – torrente Cobello) e da una sorgente sita in loc. Cuda (valle di Fa). Dalle sorgenti in loc. San Giorgio viene prelevata una quantità di acqua di circa 250000 mc. annui, dalla sorgente in loc. Cuda viene prelevata una quantità di acqua di circa mc. 190000 annui.

I serbatoi di accumulo in atto utilizzati sono 2, quello sito in loc. San Giorgio ha una capienza di circa 405,82 mc, l'altro sito in loc. Cuda ha una capienza di circa mc 442.

Il territorio servito è quello del Comune di Niardo, con una popolazione di 2003 abitanti residenti al 31/12/2013 con un incremento nel periodo estivo di circa il 15%.

Le utenze in essere ammontano a circa 1100.

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 ( edifici pubblici, centri sportivi, ecc.);
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere.
- d) uso agricolo;
- e) uso cantiere.

Il Comune di Niardo nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

### **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

### **Continuità**

Costituisce impegno prioritario del Comune erogatore del servizio garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata al minimo indispensabile. 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**

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 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 di Niardo 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 Niardo garantisce le seguenti modalità:

- **Ufficio tributi:** Piazzale donatori di sangue n.1 – 25050 NIARDO (BS) aperto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12,30, il sabato mattina dalle ore 9,30 alle ore 11,30 (presso lo sportello dei servizi demografici) e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 17:30.

Telefono: 0364 330123 interno 1 e 2 – fax: 0364 330254

e- mail: [uff.tributi@comune.niardo.bs.it](mailto:uff.tributi@comune.niardo.bs.it)

- **Ufficio tecnico:** dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12,30, il 2 e 4° sabato del mese dalle ore 9,30 alle ore 11,30 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 17:30.

Telefono (giorni feriali escluso il sabato): 0364 330123 interno 3 – fax: 0364 330254

e-mail: [uff.tecnico@comune.niardo.bs.it](mailto:uff.tecnico@comune.niardo.bs.it)

- **Sito internet:** [www.comune.niardo.it](http://www.comune.niardo.it)

Eventuali modifiche agli orari di apertura degli uffici comunali saranno rese note agli utenti tramite pubblicazione sul sito web comunale e con gli altri canali di informazione a disposizione dell'Amministrazione Comunale.

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

Gli utenti possono chiamare il numero 0364 330123 interno 1 e 2 (Ufficio Tributi) o interno 3 (Ufficio tecnico) dal Lunedì al Venerdì compreso (festivi esclusi) dalle ore 10,00 alle 12,30. Telefonicamente è possibile:

- Richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacciamenti;
- Richiedere chiarimenti in merito alle bollette;
- Richiedere appuntamenti;
- Segnalare anomalie;

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici: medi e massimi risultano essere rispettivamente 3 minuti e massimo 5 minuti. Il Comune di Niardo 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) .

### **Agevolazioni per particolari categorie di utenti**

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche, entrambe comprovate da apposita documentazione, possono chiedere facilitazioni per l'accesso al servizio e per il pagamento delle fatture

### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Per le attività che richiedono una visita tecnica a domicilio (per allacciamenti e/o controlli funzionali fino all'unità di misura), il personale incaricato dal Comune di Niardo segnala a V.C.S. srl la necessità di intervento, il tecnico della società concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente: l'erogatore del servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a 3 ore.

### **Continuità del servizio e Pronto Intervento**

Il numero telefonico da contattare in caso di guasti o malfunzionamento del servizio è quello comunale:

0364330123 (INTERNO 3 oppure interno 1)

Il Comune di Niardo, mediante apposita convenzione con la Società Valle Camonica Servizi Srl fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando un servizio di pronto intervento da parte di personale specializzato disponibile 24 ore su 24.

Le richieste di intervento devono essere fatte esclusivamente presso il Comune che provvederà ad attivare il personale incaricato.

Si indicano di seguito i tempi medi di intervento garantiti dal Comune di Niardo:

- ✓ 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 (se a causa della rete comunale).

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

#### **Deroghe:**

Per il calcolo dei tempi di sospensione del servizio di cui al paragrafo precedente non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità del Comune che di fatto impediscono o condizionano le attività dello stesso. I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono:

- Eventi di carattere eccezionale esterni al Comune o da questo non dipendenti quali catastrofi naturali, alluvioni, eventi franosi e climatici particolari ( gelo, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica ecc.). Sono a carico del Comune esclusivamente gli interventi di manutenzione della rete idrica; le derivazioni di utenza sono a carico degli utenti privati.

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

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di Niardo, avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici o servizio InformaCittà, salvo nei casi di estrema urgenza dovuti ad eventi imprevedibili.

#### **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 Niardo informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con le Autorità di Protezione Civile, da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

#### **4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte 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 Niardo comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

### **Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto**

È il tempo massimo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il preventivo contiene:

- Corrispettivi con componenti di costo;
- Indicazione del punto di allaccio alla rete idrica comunale e di installazione del contatore;
- Documentazione necessaria per l'attivazione del servizio;
- 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 mediante il pagamento dell'importo nello stesso indicato 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 data del versamento (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**

#### **1) In caso di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza per fognatura:**

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo mediante il pagamento dell'importo nello stesso indicato da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari, nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento della rete fognaria.



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

## **2) In caso di esecuzione da parte dell'utente, previa autorizzazione del Comune**

Il tempo massimo per il rilascio dell'autorizzazione è fissato in giorni 30 (trenta) dalla data di ricevimento della richiesta, corredata da tutti i documenti necessari per la relativa pratica.

### **Rilevazione consumi**

La lettura dei contatori avviene solitamente con frequenza annuale, tra il 15 Novembre ed il 31 Dicembre. In relazione alle esigenze di fatturazione dei consumi, possono essere effettuate letture dei contatori anche in altri periodi nel corso dell'anno. 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 Niardo anche via fax: 0364 330254, o tramite e-mail: [uff.tributi@comune.niardo.bs.it](mailto:uff.tributi@comune.niardo.bs.it) con il seguente testo:

*“Comune di Niardo acqua, codice contratto, numero lettura”*

*(esempio “Comune di Niardo acqua - lettura. 50 111”)*

### **Verifiche funzionalità del contatore**

L'utente, in contraddittorio con i tecnici del Comune di Niardo, 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 Niardo 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 **Euro 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 360 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 della stessa. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta al successivo paragrafo 5, Il Comune di Niardo provvederà a risolvere il problema. In caso contrario, il Comune di Niardo

comunicherà all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima, addebitando all'utente **Euro 25,00** per il rimborso del costo della verifica.

## 5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune di Niardo, 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

Il Comune di Niardo è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei, visibili sul sito

[www.comune.niardo.bs.it](http://www.comune.niardo.bs.it) → "analisi acqua potabile"

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

- Fontana pubblica in via Crist (parcheggio antistante campo sportivo);
- Fontana pubblica in via Dadina
- Fontana pubblica in via Adamo

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono 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 Niardo e senza costi per l'utente.

Tali risultati saranno visibili presso l'Ufficio Tecnico Lavori Pubblici.

### Portata di esercizio

Il Comune di Niardo garantisce non meno di 0,02 l/s per ogni singola unità immobiliare, riferita al punto di consegna.

### Pressioni minima e massima

La pressione minima di esercizio all'uscita dei riduttori di pressione in via Camporotondo e lungo la strada per la stazione è pari a 3 atmosfere mentre la pressione massima è pari a 15 atmosfere e si registra in via Nazionale.

## 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.

### a) reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso gli Uffici Comunali posti in Piazzale donatori di Sangue n. 2. 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.

#### **b) reclamo scritto**

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: Piazzale donatori di Sangue n. 1.- 250450 Niardo (BS), oppure via fax al n. 0364330254 o per e.mail all'indirizzo di posta elettronica: [info@comune.niardo.bs.it](mailto:info@comune.niardo.bs.it)

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato (allegato A) alla presente carta dei servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo *non è obbligatorio* dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet: [www.comune.niardo.bs.it](http://www.comune.niardo.bs.it), può essere richiesto direttamente presso gli Uffici Comunali oppure al seguente indirizzo di posta elettronica: [uff.tributi@comune.niardo.bs.it](mailto:uff.tributi@comune.niardo.bs.it).

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati a uno degli indirizzi sopra indicati e presentati entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Comune in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte del Comune di Niardo 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 Niardo s'impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. 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 Niardo, 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 Niardo si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'Utente.

## **7. RESOCONTO ANNUALE**

Il Comune di Niardo predispone annualmente ,entro il 30 novembre, un resoconto contenente 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 Niardo è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione protocollo comunale, evidenziando:

a) la data di presentazione del medesimo

b) l'autore del reclamo

c) la data di invio della risposta motivata

d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo

e) 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 Niardo riconosce agli utenti un risarcimento qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'erogatore.

L'importo viene accreditato sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. Per ottenere tale rimborso, l'utente, dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento, provvede alla sua trasmissione (posta, fax, o e-mail).

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Comune di Niardo accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile ovvero provvederà al rimborso mediante mandato di pagamento da riscuotersi presso la Tesoreria Comunale. In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

### **Casi di esclusione del diritto all'indennizzo**

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

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali (gelo, nevicata, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica, alluvioni, smottamenti, terremoti, ecc.), scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;

- cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'incaricato del Comune di Niardo per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

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

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

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 4 e sono fatturati con periodicità semestrale. 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 (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, 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 Niardo, 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 Niardo provvederà all'iscrizione delle somme dovute maggiorate **della sanzione del 30%** e degli interessi di mora sull'importo e sulle eventuali spese di sollecito, a ruolo coattivo. In caso di contestazione relative al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture.

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

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune di Niardo, 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;

- Piazzale donatori di Sangue 1 – 25050 Niardo (BS),
- fax al n. 0364 330254,
- e-mail all'indirizzo di posta elettronica: [info@comune.niardo.bs.it](mailto:info@comune.niardo.bs.it)

Il Comune di Niardo deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

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

### Numero da contattare

Pronto intervento (guasti, perdite, ecc.)	0364 330123 interno 3 (in orario d'ufficio)
Pronto intervento (per urgenze)	3386517157 (fuori dall'orario d'ufficio)
Richiesta rimborso	0364 330123 interno 1 o 2
Chiarimenti bollette	0364 330123 interno 1 o 2
Segnalazioni varie	0364 330123 interno 3