



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO del COMUNE DI BERZO DEMO

Provincia di Brescia

Approvata con delibera della Giunta Comunale n. del

1. PRESENTAZIONE

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune di Berzo Demo 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 Berzo Demo.

Più nello specifico, la carta del servizio idrico integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che il Comune di Berzo Demo si impegna a rispettare inoltre, per tutto quanto non riportato nel presente documento, si rimanda alle specifiche condizioni contrattuali e al Regolamento del Servizio Idrico Integrato, disponibile presso gli sportelli al pubblico, nonché sul sito internet 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 Berzo Demo: www.comune.berzo-demo.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 Berzo Demo:

- presso l'ufficio tributi, telefonando al n°0364 -630305;
- scaricandola direttamente dal sito : www.comune.Berzo Demo.bs.it

2. LAZIENDA E I SUOI SERVIZI

Il Comune di Berzo Demo con sede in P.zza Donatori di sangue 1- BERZO DEMO (BS) gestisce il servizio di captazione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili ed industriali, in economia diretta.

Provvede alla captazione dell'acqua da N. 8 sorgenti site in Comune di Berzo Demo.

I serbatoi di accumulo in atto utilizzati sono 4;

Il territorio servito è quello del Comune di Berzo Demo, con una popolazione di 1710 abitanti residenti al 31/12/2013 con un incremento nel periodo estivo di circa il 15%.

Le utenze in essere ammontano a circa 877

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

- 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, con esclusione di quello produttivo;
- d) uso agricolo;
- e) uso cantiere.

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

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

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

Continuità

Costituisce impegno prioritario del Comune erogatore del servizio garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'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.

Cortesìa

Il Comune di Berzo Demo 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 Berzo Demo garantisce le seguenti modalità:

- **Ufficio tributi:** P.zza Donatori di Sangue n.1 – 25050 BERZO DEMO (BS) aperto tutte le mattine dal Lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

Telefono: 0364 - 630305 – fax: 0364 62061

e- mail: uff.tributi@comune.Berzo Demo.bs.it

- **Sito internet:** www.comune.berzo-demo.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 630305 (Ufficio Tributi) dal Lunedì al Venerdì compreso (festivi esclusi) dalle ore 9,00 alle 12,00. 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 molto brevi.

Il Comune di Berzo Demo 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 a domicilio, il personale incaricato dal Comune di Berzo Demo concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente;

Continuità del servizio e Pronto Intervento

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

0364 630305 – UFFICIO TRIBUTI

Il Comune di Berzo Demo 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.

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 Berzo Demo:

- ✓ 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.

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 Berzo Demo 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 Berzo Demo 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 dorsale della rete idrica; le derivazioni dalla dorsale 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 Berzo Demo, avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici, 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 Berzo Demo 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 Berzo Demo 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 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 autorizzazioni da parte di terzi).

Rilevazione consumi

La lettura dei contatori avviene con frequenza annuale: tra il 15 Ottobre ed il 31 Dicembre di ogni 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 Berzo Demo anche via fax: 0364 62061 o tramite e-mail: uff.tributi@comune.Berzo-Demo.bs.it con il seguente testo:

"Comune di Berzo Demo acqua, nome cognome, codice utente, numero lettura"

(esempio "Comune di Berzo Demo – Rossi Mario - 111 - acqua mc. 50 ")

Verifiche funzionalità del contatore

L'utente, in contraddittorio con i tecnici del Comune di Berzo Demo, 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 Berzo Demo comunicherà all'utente i risultati della verifica entro 30 giorni dalla medesima.

Qualora la verifica manifesti un guasto del contatore, la ricostruzione dei consumi è valutata in misura eguale a quella del corrispondente periodo dell'anno precedente ed in mancanza in base alla media dei consumi del periodo più prossimi a quello di dubbio funzionamento ed in cui il contatore ha funzionato

regolarmente

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 Berzo Demo provvederà a risolvere il problema. In caso contrario, il Comune di Berzo Demo 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 Berzo Demo, 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 Berzo Demo 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.berzo-demo.bs.it "analisi acqua potabile" e riportati sulle bollette inviate ai clienti;

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

- *Fontana pubblica in piazza S.Eusebio*
- *Fontana pubblica in via Valle*
- *Fontana pubblica in via Pian della Regina*
- *Fontana pubblica in loc. Bettolino*

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

Portata di esercizio

Il Comune di Berzo Demo garantisce non meno di 0,03 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 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 P.zza donatori di Sangue n. 1 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: Ufficio TRIBUTI Comune di Berzo Demo – P.zza donatori di Sangue n. 1.– 25040 Berzo Demo (BS), oppure via fax al n. 0364 62061 o per e.mail all'indirizzo di posta elettronica: uff.tributi@comune.Berzo-Demo.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.Berzo-Demo.bs.it, può essere richiesto direttamente presso gli Uffici Comunali oppure al seguente indirizzo di posta elettronica: uff.tributi@comune.Berzo-Demo.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 Berzo Demo 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 Berzo Demo 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 Berzo Demo, 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 Berzo Demo si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'Utente.

7. RESOCONTO ANNUALE

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

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali (gelo, nevicate, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica, alluvioni, smottamenti, terremoti, ecc.), scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'incaricato del Comune di Berzo Demo 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 Berzo Demo non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

L'attribuzione delle tariffe e l'individuazione delle utenze cui applicarle avvengono nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni impartite dalle Autorità competenti.

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 (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:

La bolletta contiene le seguenti informazioni: scadenza, modalità di pagamento, consumi precedenti e consumi attuali, qualità dell'acqua erogata, 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 Berzo Demo, 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 Berzo Demo 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 Berzo Demo, 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;

- P.zza Donatori di Sangue n. 1 – 25040 Berzo Demo (BS)
- fax al n 0364/62061
- e-mail all'indirizzo di posta elettronica: uff.tributi@comune.Berzo-Demo.bs.it

Il Comune di Berzo Demo 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 0364/630305

Chiarimenti bollette 0364/630305

Segnalazioni varie 0364/630305

12. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

(da compilare nelle parti di interesse)

Al COMUNE

DI BERZO DEMO

fax

indirizzo mail

Io sottoscritto/a nome _____ cognome _____

indirizzo _____

telefono: _____

PARTE PRIMA: RECLAMI

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni)

A	☐	Ritardo nella risposta alle richieste scritte
B	☐	Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
C	☐	Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati
D	☐	Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
E	☐	Ritardo sul tempo di preventivazione
F	☐	Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
G	☐	Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
H	☐	Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
I	☐	Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
L	☐	Errori di fatturazione
M	☐	Altro reclamo:
N	☐	Note al reclamo:

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo:

☐ via fax al seguente numero: _____

☐ via e-mail al seguente indirizzo: _____

☐ con lettera al seguente indirizzo: _____

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

- _____
- _____

PARTE SECONDA: RIMBORSI

Per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

☐ assegno circolare inviato al cliente (dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata) al seguente indirizzo:

☐ bonifico bancario: Banca (nome e sede):

IBAN: _____ Beneficiario

NOTE:

PARTE TERZA SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

Data _____

Firma _____

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

Data _____

Firma _____

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

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 Berzo Demo (BS) in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: Comune di Berzo Demo, Piazzale Donatori di Sangue 1– 25050 BERZO DEMO -BS

- Fax: 0364 – 62061

- email: uff.tributi@comune.Berzo-Demo.bs.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 indicare di 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 col cliente

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 Berzo Demo 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 Berzo Demo (BS), 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.