



IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA

**COMUNE DI SCILLATO**  
Provincia di Palermo

**COPIA**

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE**

**N. 21 DEL 19 / 02 /2018**

**OGGETTO:**

**Adozione Carta dei servizi Idrici**

L'anno Duemiladiciotto il giorno diciannove del mese di Febbraio alle ore 10,15 nella sala delle adunanze della Sede Comunale, si è riunita la Giunta Comunale convocata nelle forme di legge.

Presiede l'adunanza il Sig. FRISA GIUSEPPE nella qualità di **SINDACO** e sono rispettivamente presenti ed assenti i seguenti Sigg.:

		<b>PRESENTI</b>	<b>ASSENTI</b>
FRISA GIUSEPPE	SINDACO	<b>X</b>	
MOGAVERO PIERO	VICE SINDACO	<b>X</b>	
BATTAGLIA DARIO	ASSESSORE	<b>X</b>	
GUGGINO SONIA	ASSESSORE	<b>X</b>	
VITALE INA	ASSESSORE	<b>X</b>	

Partecipa il Segretario Comunale Dr.Russo Antonino

Il Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.



**Unione dei Comuni**  
**Val D'Himera Settentrionale**  
**Provincia di Palermo**

Proposta di deliberazione, da sottoporre alla G.M. di Scillato, relativa a " : **Adozione Carta dei servizi Idrici**

• **IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO UNICO TRIBUTI**

- 
- nominato con determinazione del Presidente dell'Unione dei Comuni Val D'Himera Settentrionale n.2 del 03 Gennaio 2018,

**Premesso che:**

- La Carta dei Servizi Comunali è lo strumento attraverso il quale si vuole migliorare il rapporto fra il cittadino e la struttura comunale, infatti, essa rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nello stesso rapporto tra gli utenti ed il Comune.
- La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è redatta in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato" e tiene conto delle recenti disposizioni dell'AEEGSI (Autorità dell'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico).
- La stessa fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce parte integrante del contratto di utenza, stipulato tra il Comune di Scillato e i singoli utenti.
- La Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:
  - a) miglioramento della qualità dei servizi forniti;
  - b) miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Comune.
- La Carta fa riferimento ai servizi di acquedotto e fognatura e depurazione offerti dal Comune.

Per il servizio di acquedotto si riferisce alle seguenti utenze:

- a) Utenze domestiche;
- b) Utenze extra-domestiche private e pubbliche: artigianali, commerciali, scuole, caserme, edifici pubblici, industrie etc.
- Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno effettivo recapito nella pubblica fognatura.
- La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Comune di Scillato si impegna a rispettare.
- Il Cittadino prende conoscenza della Carta dei Servizi attraverso pubblicazione della medesima sul sito internet dell'Ente, oppure attraverso copia che viene consegnata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune a chi ne fa richiesta o, ancora, tramite la sua consegna all'utente al momento della stipula di un nuovo contratto. La Cittadinanza può rivolgersi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.
- Le revisioni periodiche che saranno apportate alla Carta dovranno essere portate a

conoscenza degli utenti al momento della distribuzione della bolletta successiva alla revisione e, in ogni caso, la Carta revisionata verrà resa pubblica sul sito internet del Comune.

- Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nei regolamenti per la gestione del servizio di distribuzione dell'acqua potabile e del servizio di fognatura in revisione corrente, che costituiscono insieme alla presente Carta, parte integrante e allegato del contratto di somministrazione

**Viste:**

- la deliberazione n. 347/2012/R/IDR del 2/08/2012 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) "*Definizione dei contenuti informativi e delle procedure di raccolta dati in materia di servizio idrico integrato*";
- la deliberazione n. 585/2012/R/IDR del 28/12/2012 e s.m.i. dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) "*Regolazione dei servizi idrici: approvazione del metodo tariffario transitorio (MTT) per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013*";
- la deliberazione n. 459/2013/R/IDR del 17/10/2013 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas "*Integrazione del metodo tariffario transitorio dei servizi idrici nonché delle linee guida per l'aggiornamento del piano economico finanziario*";
- la deliberazione n. 643/2013/R/IDR del 27/13/2013 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) "*Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento*";
- la deliberazione n. 73/2013/R/IDR del 21/02/2013 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) "*Approvazione delle linee guida per la verifica dell'aggiornamento del piano economico-finanziario del piano d'ambito e modifiche alla deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il gas 585/2012/R/IDR*";
- la determinazione n. 2/2014 del 28/02/2014 dell'AEEGSI "*Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini della determinazione delle tariffe del servizio idrico integrato per gli anni 2014 e 2015 ai sensi della deliberazione 643/2013/R/IDR*";
- la determinazione n. 3/2014 del 7/03/2014 dell'AEEGSI "*Approvazione degli schemi – tipo per la presentazione delle informazioni necessarie, nonché indicazione dei parametri di calcolo, ai fini della determinazione delle tariffe per gli anni 2014 – 2015*";

**Considerato che:**

- con D.P.C.M. del 29.04.1999 ad oggetto: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" è stata introdotta la Carta del servizio idrico quale strumento principale atto a regolare i rapporti tra l'ente erogatore ed i cittadini utenti ed al fine di garantire gli stessi in relazione alle loro esigenze ed interessi;
- la direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – emanata al fine di tutelare le esigenze dei cittadini ed al fine di assicurare il rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione dei servizi deve uniformarsi – e del D.P.C.M. 29 aprile 1999, il quale, nel fornire lo schema-tipo della Carta del servizio, specificano che "all'adozione della carta dei servizi sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio idrico";
- detto documento, finalizzato all'erogazione di un servizio a tutela dei diritti dei consumatori, in conformità ai principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza, fissa anche i principi ed i criteri per l'effettuazione del servizio che miri alla qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, nonché al miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi;
- con il decreto legge n. 201/2011 convertito con modificazioni nella legge n. 214/2011, sono state attribuite all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (A.E.E.G.) anche le competenze in materia di servizi idrici al fine di determinare il metodo tariffario per il settore idrico;

**Dato Atto** che questa Amministrazione Comunale gestisce in economia il Servizio Idrico ma che ad oggi risulta sprovvisto di Carta dei Servizi riferito al Servizio Idrico;

**Ritenuto** doveroso adeguarsi alla normativa di legge in materia di servizi idrici e adottare pertanto la Carta dei Servizi riferita al servizio idrico del Comune di Sclafani Bagni

**Vista** la Carta del Servizio Idrico, allegata al presente atto a farne parte integrante e sostanziale;

**Visto** il D.Lgs. 18.08.2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" e ss.mm.ii.;

**Visto** il vigente Statuto Comunale;

#### **PROPONE**

- 1) **Di adottare** la "Carta del Servizio idrico integrato" che consta di n. 8 articoli, che allegata alla presente ne forma parte integrante e sostanziale, con riserva di tutti gli atti connessi e conseguenti;
- 2) **Di dare atto** che l'approvazione della "Carta del Servizio idrico integrato" costituisce atto prodromico per tutti gli altri adempimenti previsti dalle deliberazioni della A.E.E.G.;
- 3) **Di dichiarare** la presente, a seguito di separata ed unanime votazione favorevole, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 del D.lgs n. 267/00.

**Il proponente**  
**Il Responsabile dell'U.U.T.**  
**Dott. Giuseppe Granata**

=====  
**Il Responsabile dell'Ufficio Unico Tributi dell'Unione Val d'Himera Settentrionale  
(Comuni di Caltavuturo, Sclafani Bagni e Scillato)  
in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa**

ha espresso parere favorevole.

ovvero

ha espresso parere non favorevole per le seguenti motivazioni

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Scillato, 22.01.2018

**Il Responsabile dell'U.U.T.  
(Dott. Giuseppe Granata)**

=====  
**Il Responsabile del Settore Amministrativo-Finanziario del Comune di Scillato  
in ordine alla regolarità contabile**

ha espresso parere favorevole.

ovvero

ha espresso parere non favorevole per le seguenti motivazioni

\_\_\_\_\_

ovvero

dichiara che il parere non è dovuto in quanto il presente atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.

Scillato 22.01.2018

**Il Responsabile del Settore  
(Rag . Santo Di Stefano)**

=====  
=====

**LA GIUNTA**

**Vista** la proposta di deliberazione che precede redatta dal Responsabile dell'U.U.T.

**Vista** la legge 142/90, la L.R. 48/91 di recepimento, nonché la L.R. 30/2000 di modifica;

**Visto** l'O.A.EE.LL.

ad unanimità di voti favorevoli espressi per alzata e seduta

**DELIBERA**

Di approvare la superiore proposta, facendola propria.

**LA GIUNTA**

Inoltre

**Visto** l'O.A.EE.LL.

Ad unanimità di voti favorevoli espressi per alzata e seduta

**DELIBERA**

Rendere il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.12 della L.R. n.44/91

Il presente verbale, dopo la lettura, si sottoscrive per conferma.

**L'ASSESSORE ANZIANO**

F.to VITALE INA

**IL PRESIDENTE**

F.to FRISA GIUSEPPE

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

F.to DR. RUSSO ANTONINO

=====

E' COPIA CONFORME IN CARTA LIBERA PER USO AMMINISTRATIVO

Scillato li \_\_\_\_\_ **Il Segretario Comunale** \_\_\_\_\_

=====

**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

Il sottoscritto Segretario certifica, su conforme attestazioni dell'addetto, che la presente deliberazione e' rimasta affissa all'Albo Pretorio per 15 gg. consecutivi dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ (N. \_\_\_\_\_ Reg. Pub.).

Scillato li \_\_\_\_\_

**L'Addetto**

F.to POMIDORO LUIGI

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

F.to DR. RUSSO ANTONINO

=====

**CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'**

Si certifica altresì che la presente deliberazione è divenuta esecutiva

decorsi 10 giorni dalla data di inizio della pubblicazione, ai sensi dell'art. 12, comma 1, L.R. 44/91,

perché immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art. 12, comma 2, L.R. 44/91;

Scillato li \_\_\_\_\_

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

F.to DR. RUSSO ANTONINO

# COMUNE DI SCILLATO

Provincia di Palermo

## **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO**

*Approvata con Delibera di Giunta Municipale n. 21 in data 19.02.2018*

## **1. Introduzione**

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

## **2. Principi fondamentali**

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

## **3. Standard di qualità del servizio**

### **3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente**

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

### **3.2 Accessibilità al servizio**

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

### **3.3 Gestione del rapporto contrattuale**

- 3.3.1 Fatturazione
- 3.3.2 Rettifiche di fatturazione
- 3.3.3 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione
- 3.3.4 Consumi anomali dovuti a disfunzioni dell'impianto
- 3.3.5 Morosità
- 3.3.6 Interessi di mora
- 3.3.7 Verifica del contatore
- 3.3.8 Verifica delle pressioni

### **3.4 Continuità del servizio**

- 3.4.1 Continuità del servizio
- 3.4.2 Tempo di preavviso per interventi programmati
- 3.4.3 Durata delle sospensioni programmate
- 3.4.4 Richiesta di intervento
- 3.4.5 Crisi di scarsità idrica
- 3.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
- 3.4.7 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile
- 3.4.8 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile
- 3.4.9 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
- 3.4.10 Controllo e pulizia della rete fognaria

#### **4. Informazione all'Utenza**

4.1 Informativa agli utenti

#### **5. Tutela**

5.1 La gestione dei reclami

#### **6. Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente**

6.1. Opinioni dei clienti del servizio idrico

#### **7. Indennizzi per il mancato rispetto degli impegni**

7.1 Indennizzi automatici

7.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

#### **8. Validità della Carta del servizio acquedotto e fognatura**

8.1. Pubblicazione sito web comunale

#### **ALLEGATI**

A - Indicatori di qualità del servizio e relativo indennizzo automatico in caso di inadempienza

B – Riepilogo degli standard generali

C - Elenco associazioni dei consumatori della Provincia di Palermo

D - Modulo unico per rimborsi, reclami e segnalazioni

E - Orari sportello Utente

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

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

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

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

### 1.2 Validità della Carta del Servizio

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

### 1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento

Il Comune di Scillato gestisce direttamente il servizio di erogazione dell'acqua potabile tramite proprio acquedotto comunale: servizio che comprende la captazione, l'adduzione, la potabilizzazione e la distribuzione di acqua ad uso civile per una popolazione di circa 650 abitanti. Il Comune di Scillato gestisce inoltre il servizio di fognatura e depurazione.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

### 2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

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

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

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

### 2.2 Continuità

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

### 2.3 Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Comune di Scillato le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge n. 241/1990 e s.m.i. e dal D.P.R. n. 184/2006. L'Utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. n. 195/2005.

### 2.4 Cortesia

Il Comune di Scillato garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste e ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche).

### 2.5 Efficacia ed efficienza

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

## **2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

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

## **2.7 Condizioni principali di fornitura**

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

## **2.8 Privacy**

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

# **3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

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

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

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

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

## **3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente**

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

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

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

- Tempo massimo: 27 giorni.

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

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

- Tempo massimo: 15 giorni.

### **3.1.3 Tempo di cessazione della fornitura su richiesta dell'Utente**

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

- Tempo massimo: 15 giorni.

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

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

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

- Tempo massimo: *20 giorni*.

## **3.2 Accessibilità al servizio**

### **3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

Gli sportelli del Comune di Scillato, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti sono aperti al pubblico nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle 12,00

### **3.2.2 Tempi di attesa agli sportelli**

- Tempo medio giornaliero: *5 minuti*
- Tempo massimo: *10 minuti*

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

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

Servizio telefonico informazioni:

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

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

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

### **3.2.4 Tempo di attesa al telefono**

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore.

- Tempo massimo: *5 minuti*.

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

### **3.2.5 Facilitazioni per Utenti particolari**

Il Comune di Scillato rende note le eventuali possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di Utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, facilitazioni per Utenti in precarie condizioni mediche).

### **3.2.6 Rispetto degli appuntamenti concordati**

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

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

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare 1 ora, salvo diverso accordo tra Comune di Scillato ed Utente. In caso di ritardo superiore a *1 ora*, il Comune di Scillato è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.

Al momento di concordare un appuntamento, in considerazione anche delle esigenze dell'Utente, il Comune di Scillato fissa l'ora di inizio della fascia di puntualità. Sia il Comune di Scillato che l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

### **3.2.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)**

Il Comune di Scillato si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di **30 giorni** lavorativi dal ricevimento della richiesta.

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

### **3.2.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)**

Il Comune di Scillato si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli Utenti entro un massimo di **90 giorni** lavorativi dal ricevimento del reclamo.

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

### **3.3 Gestione del rapporto contrattuale**

#### **3.3.1 Fatturazione**

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

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

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

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 20 giorni rispetto alla data di emissione.

Il pagamento potrà essere effettuato:

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

Non sono assolutamente previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli Utenti.

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

#### **3.3.2 Rettifiche di fatturazione**

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Comune di Scillato corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) ed invia la rettifica di fatturazione all'Utente. A fronte del reclamo dell'Utente che contesta la bolletta in termini di consumi e/o di fatturazione, l'Utente sospende il pagamento in attesa dell'esito dell'istruttoria che dovrà essergli comunicato entro **40 giorni** dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione. Il rimborso di quanto eventualmente pagato e non dovuto sarà effettuato entro **40 giorni** dalla data della rettifica.

#### **3.3.3 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione**

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori effettuata dal letturista o mediante autolettura.

Viene effettuata una volta all'anno cui conseguono la relativa fatturazione. Gli utenti che hanno difficoltà ad effettuare la lettura possono contattare direttamente gli Uffici Comunali al numero **0921 -663025** e chiedere l'intervento dell'operaio comunale. Il modulo riportante l'autolettura effettuato dall'utente potrà essere riconsegnato agli uffici comunali o personalmente recandosi agli sportelli dell'ufficio comunale o via posta ordinaria o via telematica all'indirizzo e-mail [tributi@comunescillato.pa.it](mailto:tributi@comunescillato.pa.it) - via fax al n. **0921-663025**

Il Comune si riserva di controllare a campione l'autolettura effettuata dall'utente mediante l'invio dell'operaio comunale all'indirizzo dell'utenza.

Qualora il letturista non riesca ad accedere alla lettura dei contatori e l'utente non provveda a comunicare la lettura o il contatore risulti guasto, il Comune di Scillato è autorizzato ad addebitare una sanzione

#### **3.3.4 Consumi anomali dovuti a disfunzioni dell'impianto**

Nel caso di consumi anomali trova applicazione il criterio di calcolo previsto nel Regolamento Comunale

#### **3.3.5 Morosità**

In caso di mancato pagamento, decorsi **30 giorni** dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità. In tal caso il Comune di Scillato invia un sollecito di pagamento mediante posta ordinaria dal duplicato della fattura non pagata o in alternativa da tutti i riferimenti per poter fare individuare all'Utente l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, volumi fatturati, principali voci contabilizzate, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità.

Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine Il Comune di Scillato , oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'Utente gli interessi ed le eventuali sanzioni come previsto dal regolamento di fornitura acqua potabile, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento.

*Per le utenze di tipo domestico la sospensione del servizio idrico verrà effettuata (ove tecnicamente possibile) tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura. A tal fine, in occasione della trasmissione della raccomandata, il Comune di Scillato informerà l'Utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, la sospensione del servizio verrà effettuata tramite l'installazione di uno strumento di limitazione della portata e della pressione di fornitura tale da garantire la fornitura di un quantitativo minimo vitale di acqua. Le operazioni di installazione e di rimozione dello strumento di limitazione della portata sono a carico dell'Utente, il quale deve ricevere precise informazioni riguardanti i costi dell'intervento nel preavviso di sospensione per morosità.*

*Per le utenze di tipo non domestico la sospensione del servizio idrico verrà effettuata con la sigillatura e piombatura del contatore.*

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- in assenza di preavviso scritto
- in caso di mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo Comune di Scillato
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi
- nei casi di comprovata grave malattia (temporanea o cronica) dell'Utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano definitivamente o temporaneamente non autosufficiente.

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro 24 ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'Utente.

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

### **3.3.6 Interessi di mora**

Agli Utenti che non hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, verranno addebitati gli interessi di mora, calcolati dal giorno successivo alla scadenza della bolletta sino al giorno del suo pagamento.

### **3.3.7 Verifica del contatore**

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

L'avvio delle procedure di verifica avviene entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta.

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

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

Se la verifica conferma l'effettiva irregolarità di misurazione, il Comune dovrà provvedere alla sostituzione del contatore ed al ricalcolo dei consumi.

### **3.3.8 Verifica delle pressioni**

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

La verifica, alla quale l'Utente ha facoltà di presenziare personalmente o tramite suo delegato, viene effettuata, in caso di accessibilità del punto di consegna e prescindendo dalla presenza dell'Utente, entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

## **3.4 Continuità del servizio**

### **3.4.1 Continuità del servizio**

Il Comune di Scillato si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni

necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso Il Comune di Scillato si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a *24 ore*, il Comune di Scillato provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

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

#### **3.4.2 Tempo di preavviso per interventi programmati**

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno *1 giorno* di anticipo tramite adeguate modalità (in funzione del numero di Utenti interessati alla sospensione).

#### **3.4.3 Durata delle sospensioni programmate**

La durata massima delle sospensioni programmate è di **ore 24**.

#### **3.4.4 Richiesta di intervento**

Nel caso di guasto l'utente potrà contattare il Comune di Scillato, anche telefonicamente al Numero 0921 - 663025 indicato sul sito internet e sulla carta dei servizi. In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite dal Comune di Scillato le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

#### **3.4.5 Crisi di scarsità idrica**

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

Tali misure possono comprendere:

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

#### **3.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

Il Comune di Scillato effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti acquedottistiche.

#### **3.4.7 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile**

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

#### **3.4.8 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile**

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

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

#### **3.4.9 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile**

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

Sono a disposizione dell'Utente l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

#### **3.4.10 Controllo e pulizia della rete fognaria**

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

#### 4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

##### 4.1 Informativa agli utenti

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

Il Comune di Scillato si impegna a verificare il grado di conoscenza delle principali informazioni inerenti il servizio da parte degli Utenti, tramite periodici sondaggi volti ad accertare l'efficacia delle informazioni divulgate e delle comunicazioni effettuate.

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

- istituisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi, copia della Carta del servizio e dei Regolamenti, indicazioni circa i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo;
- informa gli Utenti, tramite appositi avvisi facilmente leggibili delle modalità di lettura dei contatori, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché al calendario di emissione delle fatture;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

#### 5. TUTELA

##### 5.1 La gestione dei reclami

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

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

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

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

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

Il Comune di Scillato si impegna ad agevolare l'esercizio del diritto al reclamo da parte dell'Utente, informandolo sulla procedura di reclamo ed assistendolo nelle varie fasi della procedura. In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'Utente.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso la Camera di Commercio di Palermo, al Giudice di pace o alle associazioni di consumatori (in tal caso il Comune di Scillato ha l'obbligo di rispondere entro dieci giorni dalla registrazione al protocollo della richiesta dell'Utente).

#### 6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

##### 6.1 Opinioni dei Clienti del servizio idrico

Al fine di recepire le opinioni dei Clienti in merito alla qualità del servizio erogato gli utenti possono far pervenire propri suggerimenti mediante lettere, telefonate, colloqui.

Il Comune di Scillato si impegna, sulla base delle rilevazioni pervenute, a pubblicare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e reso disponibile agli Utenti ed alle Associazioni dei consumatori.

## **7. INDENNIZZI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI**

### **7.1 Indennizzi automatici**

Il mancato rispetto degli standard sotto riportati comporta la corresponsione di un indennizzo automatico pari ad € 5,00:

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

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

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

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

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

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

## **8. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO E FOGNATURA**

### **8.1. Pubblicazione sito web comunale**

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta del Servizio tramite pubblicazione sul sito istituzionale del Comune di Scillato.

**ALLEGATO A**

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

INDICATORE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo per il rilascio di autorizzazione all'allacciamento alla rete idrica	27 giorni	€ 5,00
Tempo per il rilascio di autorizzazione all'allacciamento alla fognatura	20 giorni	€ 5,00
Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica	max 15 giorni	€ 5,00
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	max 15 giorni	€ 5,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco	24 ore dalla segnalazione	€ 5,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali dal pagamento	€ 5,00
Tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore	15 giorni per l'avvio del processo della verifica	€ 5,00
Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati	1 ora	€ 5,00
Durata interruzione programmate	max 12 ore salvo casi particolari	€ 5,00
Tempo preavviso per interventi programmati	1 giorno	€ 5,00
Rettifiche di fatturazione	40 giorni per la rettifica e ulteriori 40 giorni per il rimborso	€ 5,00

## ALLEGATO B

Riepilogo degli standard generali

INDICATORE	STANDARD
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti
Tempo di attesa al telefono	15 minuti
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	1 ora
Fatturazione consumi acquedotto, fognatura e depurazione	una volta l'anno
Modalità pagamento Bollette	Bollettino postale: => c/c Postale Bonifico postale – IBAN PagoPa
Gestione morosità	vedere descrizione procedura
Tempo di risposta alle richieste scritte	30 giorni
Tempo di risposta ai reclami	90 giorni
Corresponsione indennizzo	60 giorni dal giorno successivo alla presentazione della domanda da parte dell'Utente

## **ALLEGATO C**

### **Associazioni dei Consumatori della Provincia di Palermo**

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

#### **ADUSBEF**

Piazza G. Amendola, 31  
90141 Palermo  
Tel. 091/335075

#### **ADOC regionale Sicilia**

Via Enrico Albanese 98/A  
90139 Palermo  
Tel. 091/324544 Fax 091/333345

#### **CODACONS** - sezione di Palermo

90124 Palermo  
Via Maestri del lavoro, 38  
e-mail: [palermo@codaconsicilia.it](mailto:palermo@codaconsicilia.it)

#### **LEGA CONSUMATORI** - Sede di Palermo

via Benedetto Castiglia,8  
90100 Palermo  
Tel. 091/331900 091/589143  
[palermo@legaconsumatori.it](mailto:palermo@legaconsumatori.it)

**ALLEGATO D**

**MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI**

**SPETT.LE**

**COMUNE DI SCILLATO**

**VIA MATTARELLA ,46**

**90020 – SCILLATO (PA)**

IO SOTTOSCRITTO/A

NOME \_\_\_\_\_ COGNOME \_\_\_\_\_ INDIRIZZO \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

**PARTE PRIMA: RECLAMI**

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

A	<input type="checkbox"/>	Tempo di preventivazione
B	<input type="checkbox"/>	Tempo di autorizzazione all'allacciamento di una nuova utenza idrica
C	<input type="checkbox"/>	Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura idrica
D	<input type="checkbox"/>	Tempo per la cessazione della fornitura
E	<input type="checkbox"/>	Tempo di autorizzazione all'allacciamento alla fognatura
F	<input type="checkbox"/>	Tempo di autorizzazione all'allacciamento contestuale alla rete idrica ed alla fognatura
G	<input type="checkbox"/>	Altro reclamo:

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (barrare l'opzione scelta)

- Via fax al seguente nr. \_\_\_\_\_
- Via e mail al seguente indirizzo \_\_\_\_\_
- Con lettera al seguente indirizzo \_\_\_\_\_

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**PARTE SECONDA: RIMBORSI**

Per il rimborso chiedo la seguente modalità di pagamento:

○ Bonifico Bancario: Banca \_\_\_\_\_

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'articolo 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 \_\_\_\_\_

## ALLEGATO E - ORARIO SPORTELLI UTENTE

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

Da Lunedì a Giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Tel . 0921 - 663025

### **Via FAX**

Fax 0921 -663025 (all'attenzione Ufficio Tecnico o Ufficio Tributi in base alla problematica di intervento)

### **Per corrispondenza**

in base alla problematica di intervento:

e-mail : [protocollo.scillato@pec.it](mailto:protocollo.scillato@pec.it)

posta ordinaria:

in base alla problematica di intervento:

Comune di Scillato - Ufficio Tributi – Via Mattarella,46 - 90020 Scillato (PA)

Comune di Scillato - Ufficio Tecnico – Via Mattarella,46 - 90020 Scillato (PA)

### **Sportello Reclami**

Tel . 0921 - 663025

Fax 0921 -663025

e-mail : [protocollo.scillato@pec.it](mailto:protocollo.scillato@pec.it)