

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con delibera del Consiglio  
Comunale n. 06 del 10/04/2014

**COMUNE DI LAGLIO**  
Provincia di Como



## 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 Laglio e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Comune di Laglio.

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 Laglio si impegna a rispettare.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una carta dei servizi, la presente verrà trasmessa alle seguenti associazioni di tutela dei consumatori per le opportune osservazioni che verranno successivamente esaminate e saranno eventualmente oggetto di modifica alla presente carta dei servizi idrici:

- LEGACONSUMATORI sede di Como, Via Brambilla n. 35 – 22100 COMO
- FEDERCONSUMATORI sede di Como, Via Italia Libera n. 15 – 22100 COMO

Gli standard caratteristici del servizio, predeterminati dall'Autorità d'Ambito, sono monitorati e trasmessi con frequenza annuale al Garante dei Servizi da parte dell'Autorità d'Ambito della Provincia di Como.

Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno preventivamente approvate dall'Autorità d'Ambito di riferimento prima di essere applicate e divulgate dal Comune di Laglio o effettuate a seguito di un processo di analisi svolto dal Comune, ma promosso dall'Autorità medesima.

Le variazioni significative saranno rese note mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avviso pubblicato sul sito internet del Comune e all'albo pretorio on-line del Comune di Laglio: [www.comune.laglio.co.it](http://www.comune.laglio.co.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 Laglio:

- presso l'ufficio tributi, telefonando al n° 031-400148 int. 4
- scaricandola direttamente dal sito : [www.comune.laglio.co.it](http://www.comune.laglio.co.it)

## **2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI**

Il Comune di Laglio con sede in Via Regina n. 57 – 22010 Laglio (CO) gestisce il servizio di captazione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili ed industriali mediante strutture proprie.

Provvede alla captazione dell'acqua da una sorgente sita in Comune di Laglio (Loc. Buco dell'ORSO) e da due pozzi di proprietà del Comune siti il primo in Via Regina n. 57 ( di fianco al Palazzo Comunale identificato di seguito come POZZO MUNICIPIO) il secondo in via Regina snc. ( in prossimità della Fraz. Soldino identificato di seguito come POZZO SOLDINO) Dalla sorgente viene prelevata una quantità di circa 280.000 mc. annui, dai pozzi viene prelevata una quantità totale di circa 40.000 mc. annui.

I serbatoi di accumulo in atto utilizzati sono 3, siti il primo in loc. Buco dell'Orso, il secondo in loc. Selve ed il terzo di fianco al pozzo Municipio con una capienza di totale di circa 1000 mc.

Il territorio servito è quello del Comune di Laglio, con una popolazione di circa 950 abitanti residenti e circa 580 utenze in essere e un popolazione fluttuante di circa 300 turisti, e di una parte del territorio del Comune di Carate Urio per una popolazione di circa 300 abitanti residenti e circa 80 utenze in essere.

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) c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Il Comune di Laglio 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 Laglio 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 Laglio garantisce le seguenti modalità:

- **Ufficio tributi**: Via Regina n. 57 – 22010 LAGLIO (CO) aperto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.30, il giovedì anche al pomeriggio dalle 14.30 alle 17.00.  
Telefono: 031.400148 interno 4 – fax: 031-401113  
e-mail: [tributi@comune.laglio.co.it](mailto:tributi@comune.laglio.co.it)
  
- **Ufficio tecnico**: aperto al pubblico il giovedì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.00  
Telefono (giorni feriali escluso il venerdì): 031- 400148 interno 5 – fax :031- 401113  
e-mail: [ufficiotecnico@comune.laglio.co.it](mailto:ufficiotecnico@comune.laglio.co.it)
  
- **Sito internet**: [www.comune.laglio.co.it](http://www.comune.laglio.co.it)

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

Gli utenti possono chiamare il numero 031-400148 interno 4 (Ufficio Tributi) dal lunedì al venerdì compreso (festivi esclusi) o interno 5 (Ufficio tecnico) dal Lunedì al giovedì compreso (festivi esclusi) dalle ore 08.30 alle 11.30 ed il giovedì anche dalle 14.30 alle 17.00 Telefonicamente è possibile:

- Richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacciamenti;
- Richiedere preventivi;
- Richiedere chiarimenti in merito alle bollette;
- Richiedere appuntamenti;
- Segnalare anomalie;
- Comunicare le letture dei contatori dell'acqua.

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

### **Facilitazioni particolari**

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, il Comune di Laglio fornisce le seguenti facilitazioni:

- tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti del 50% per i portatori di handicap e i malati gravi;
- percorsi agevolati e preferenziali (ascensore) e priorità assoluta negli uffici per disabili e anziani.

### **Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico**

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche possono accedere alle seguenti facilitazioni:

- Rateizzazione delle fatture.

### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale incaricato dal Comune di Laglio 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**

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

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

Il Comune di Laglio 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 Laglio 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.).

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

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

### **Pronto intervento**

Il Comune di Laglio dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, attivo chiamando il numero:

**031-400148**

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

- ✓ 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.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso. Il mancato rispetto di queste scadenze temporali determina il riconoscimento a favore dell'utente di un rimborso forfetario pari a €. 10,00=.

### **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 Laglio informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con l'Autorità di Protezione Civile c/o la Comunità Montana Lario Intelvese, 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.
- ✓ Tutte le misure sopraesposte verranno rese note alla cittadinanza con apposite ORDINANZE SINDACALI.

#### **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 Laglio 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;
- Documentazione necessaria per l'attivazione del servizio;
- Schema di contratto di fornitura.

Livello di qualità: 20 giorni lavorativi 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 lavorativi dal pagamento del preventivo, (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi, e dal completamento delle opere edili da parte del richiedente con comunicazione scritta )

Per lavori considerati COMPLESSI ( lavori di estensione o adeguamento condutture ed accessori sulla rete stradale) i tempi verranno comunicati sul preventivo.

##### **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: 15 giorni lavorativi per l'attivazione e 10 giorni lavorativi 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 lavorativi dalla richiesta.

### **Allacciamento alla fognatura**

È il tempo massimo espresso in giorni lavorativi intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente e la sottoscrizione del atto di sottomissione e con relativo versamento dell'onere di allacciamento .

Livello di qualità: 30 giorni lavorativi dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi, e dal completamento delle opere da parte del richiedente, il quale dovrà comunicarle per iscritto)

Per lavori classificati COMPLESSI ( lavori che implicano un'estensione o un rifacimento della rete fognaria stradale) i tempi verranno comunicati al richiedente con apposita lettera.

### **Rilevazione consumi**

La lettura dei contatori avviene con frequenza annuale con la metodologia dell'auto-lettura effettuata dall'utente, l'apposita cartolina verrà spedita in contemporanea con l'ultima bolletta, nella cartolina sono contenute tutte le spiegazioni per effettuare una lettura corretta del consumo da indicare. La cartolina dell'auto-lettura dovrà essere riconsegnata entro il 31 Gennaio dell'anno successivo all'anno cui si riferisce il consumo rilevato.

L'auto-lettura può essere comunicata al Comune di Laglio anche per via telefonica al numero: 031-400148 interno 4 – fax: 031-401133, o tramite e-mail: [tributi@comune.laglio.co.it](mailto:tributi@comune.laglio.co.it) con il seguente testo:

*"Comune di Laglio acqua, codice utente, numero lettura"*

*(esempio "Comune di Laglio acqua,codice utente xxx/xxx/xxx, mc. 25000")*

### **Verifiche funzionalità del contatore**

L'utente, in contraddittorio con i tecnici del Comune di Laglio, 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 lavorativi.

L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica; quest'ultima avviene sempre con

appuntamento.

Il Comune di Laglio comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni lavorativi dalla medesima.

Nel caso in cui la verifica stabilisca che nessun guasto è imputabile al contatore l'utente dovrà corrispondere, entro 10 giorni lavorativi, il corrispettivo di €. 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 180 giorni di calendario.

Il risultato della verifica deve essere sempre comunicato all'utente.

## 5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune di Laglio, 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 Laglio 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.laglio.co.it](http://www.comune.laglio.co.it) → "analisi acqua potabile"

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

*1° sito presso P.zza Riva Silvio-Fontana Pubblica fermata autobus;*

*2° sito presso Giardini Pubblici Ossana- Fontana Pubblica;*

*3° sito presso P.zza Roma-Fontana Pubblica;*

*4° sito presso Pozzo c/o palazzo Comunale(Pozzo Municipio) prelievo a monte UV;*

*5° sito presso Pozzo c/o palazzo Comunale(Pozzo Municipio) prelievo a valle UV;*

*6° sito presso Pozzo Soldino prelievo a monte UV;*

*7° sito presso Pozzo Soldino prelievo a valle UV;*

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

Tali risultati saranno visibili sul sito Internet del Comune, o presso l'Ufficio Tecnico Comunale.

### **Portata e pressione di esercizio**

La pressione e la portata di esercizio sono caratteristiche fisse della rete. Il Comune di Laglio non ha responsabilità alcuna per ogni eventuale interruzione limitazione di fornitura o per diminuzione di pressione dovuta a causa di forza maggiore, guasti ed incidenti, scioperi ed esigenze tecniche in genere.

In nessuno di tali casi l'Utente avrà comunque diritto ad abbuoni o risarcimento danni. Pertanto le utenze che per loro natura richiedono un'assoluta continuità del servizio,

dovranno provvedere( a loro cura e spese) all'istallazione di un adeguato impianto di riserva rispondente ai requisiti tecnici ed igienici (inclusa la potabilizzazione) previsti dalla normativa vigente, con progetto approvato dal Comune di Laglio.

## 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 Via Regina n. 57. 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: Via Regina n. 57 – 22010 LAGLIO (CO), oppure via fax al n. 031-401113 o per e-mail all'indirizzo di posta elettronica: [tributi@comune.laglio.co.it](mailto:tributi@comune.laglio.co.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.laglio.co.it](http://www.comune.laglio.co.it), può essere richiesto direttamente presso gli Uffici Comunali oppure al seguente indirizzo di posta elettronica: [tributi@comune.laglio.co.it](mailto:tributi@comune.laglio.co.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 di calendario 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 Laglio decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro trenta giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della

documentazione integrativa, il Comune di Laglio 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 Laglio, 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 Laglio si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'Utente.



## **7. RESOCONTO ANNUALE**

Il Comune di Laglio predispone annualmente ,entro il 30 novembre,un resoconto a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori coinvolte in sede di redazione della Carta stessa e con l'Autorità d'Ambito di Como.

Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati 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 Laglio 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
- e) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

## **8. RIMBORSI ED INDENNIZZI**

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

Standard Rimborso:

Ritardo nella risposta alle richieste scritte € 20,00.=

Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati € 20,00.=

Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati € 20,00.= Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento € 20,00.=

Ritardo sul tempo di preventivazione € 20,00.=

Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura € 20,00.=

Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio € 20,00.=

Ritardo sul tempo di cessazione del servizio € 20,00.=

Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche) € 20,00.=

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

Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro 20 giorni lavorativi da quando il Comune di Laglio ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che il Comune può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni lavorativi per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei 20 giorni lavorativi può essere garantito solo nel caso in cui il Comune sia in possesso del presente modulo compilato in tutte le sue parti da parte del cliente o comunque di tutte le informazioni in esso previste. Se il Comune non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Comune di Laglio 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 Laglio *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 Laglio 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 Laglio non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

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

## 9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 4 e sono fatturati con periodicità **annuale**. Le fatture emesse possono contenere sia i consumi reali, sia i consumi presunti (*nel caso non pervenga in tempo utile la lettura del contatore*) calcolati sulle precedenti letture rilevate.

Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore dell'utente. La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, la rettifica avverrà entro 30 giorni lavorativi (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 di calendario dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

### **Descrizione della bolletta:**

Sulla bolletta sono presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, consumi precedenti e consumi attuali, dettaglio per ogni voce di spesa elencata, nonché comunicazioni e notizie utili all' Utente.

Si precisa che tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario.

In caso di mancato pagamento della fattura il Comune di Laglio, trasmetterà all'utente un sollecito di pagamento con raccomandata A.R., con spese postali a carico dello stesso. Trascorsi 30 giorni di calendario dalla ricezione della raccomandata senza che sia avvenuto il pagamento, il Comune di Laglio 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 Laglio, 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;

- Via Regina n. 57 – 22010 Laglio (CO),
- fax al n. 031-401113,
- e-mail all'indirizzo di posta elettronica: [tributi@comune.laglio.co.it](mailto:tributi@comune.laglio.co.it)

Il Comune di Laglio deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni lavorativi; il rifiuto e la mancata risposta da parte del Comune devono essere denunciati dall'utente all'Autorità d'Ambito. L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso al Comune dei costi di riproduzione.

## 11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE

	Numero da contattare
Pronto intervento (guasti, perdite, ecc.)	<b>031-400148</b>
Richiesta rimborso	031- 400148 interno 4
Chiarimenti bollette	031- 400148 interno 4
Comunicazione letture contatori	031- 400148 interno 4
Segnalazioni varie	031- 400148 interno 5

**12. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI (da compilare nelle parti di interesse)**

Spett. Comune di Laglio  
Via Regina n. 57  
22010 LAGLIO (CO)  
Fax: 031- 401113  
e-mail: tributi@comune.laglio.co.it

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)
- L \_ Errori di fatturazione
- M \_ Altro reclamo: .....
- N \_ Note al reclamo: .....

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

numero/indirizzi):

- 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 i reclami della Parte Prima lettere A, B, C, D, E, F, G, H, I e L è previsto un rimborso automatico.  
Barrare la modalità di pagamento prescelta)*

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: .....

**Bonifico postale:**

posta (sede) .....

CAB ABI CIN C/C n.....

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 Laglio (CO) in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: Comune di Laglio – Via Regina n. 57 – 22010 LAGLIO (CO)
- Fax: 031-401113
- e-mail: [tributi@comune.laglio.co.it](mailto:tributi@comune.laglio.co.it)

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: [www.comune.laglio.co.it](http://www.comune.laglio.co.it)

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

Grazie per la collaborazione.

### 13.1 Dati relativi all'intestatario

1. Genere:

- maschio
- femmina

2. La preghiamo di indicare 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
- laurea

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

- 1 (da solo)
- 2
- 3
- 4
- oltre 4

5. La preghiamo di indicare qual è la sua professione:

- Studente
- Casalinga/o
- Pensionato/a
- Operaio/a
- Impiegato/a
- 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:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua,ecc.
- ..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza
- ..... Tempestività di 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

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

Suggerimenti: .....

### 13.4 Rapporto con l'Utente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Ente fornitore del servizio per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ..... 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 l'Ufficio Tributi del Comune di Laglio indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

bassa

alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ..... Sportello clienti
- ..... Numero verde/call center
- ..... 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:

bassa

alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ..... 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:

bassa

alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ..... 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 Laglio (CO), all'Autorità d'Ambito competente territorialmente. I dati aggregati saranno trasmessi, da parte dell'Autorità d'Ambito, al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano, con modalità e tempi di trasmissione dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.*