

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata dal Giunta Comunale Deliberazione n. 93 del 29/12/2022

La Carta dei Servizi è il documento che definisce gli impegni assunti dal Comune di Breno, in qualità di gestore in autonomia del Servizio Idrico Integrato, nei confronti dei propri utenti in merito al livello di Qualità dei Servizi forniti e costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura ed è disciplinato dal "*Regolamento fornitura di acqua potabile*".

La Carta dei Servizi è stata elaborata ed adottata nel rispetto delle normative vigenti.

## IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Si è fatta strada una sensibilità nuova nei confronti della risorsa acqua e della razionalizzazione del suo utilizzo, in considerazione della scarsità del prezioso bene.

Il Servizio Idrico Integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

La presente Carta dei Servizi è perfezionata o revisionata in base ai risultati della sua gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Comune di Breno.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio Idrico Integrato viene gestito nel rispetto dei principi generali, di seguito sviluppati, previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nell'erogazione dei servizi idrici il Comune di Breno si impegna a rispettare i seguenti principi:

**Eguaglianza** - Nell'erogazione dei servizi il Comune di Breno garantisce la piena eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti ed il Comune di Breno e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Il trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, è lo stesso sia tra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando esse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sia sotto il profilo delle condizioni personali che sociali.

**Imparzialità** - I comportamenti del Comune di Breno nei confronti dell'utenza sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Tali criteri guidano anche l'interpretazione delle norme che regolano l'erogazione del servizio.

**Continuità e qualità** - La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare. In caso di occasionali interruzioni o di funzionamenti irregolari, in ottemperanza alla normativa del settore, il Comune di Breno si impegna ad operare in maniera da ridurre al minimo i disagi per gli utenti. L'acqua fornita alle utenze possiede le caratteristiche di potabilità richieste dalla normativa vigente.

**Partecipazione** - Il singolo utente può accedere, con le modalità stabilite dalle norme vigenti, alle informazioni contrattuali, in possesso del Comune di Breno, che lo riguardano. L'utente ha diritto di produrre documenti, formulare osservazioni e suggerimenti, inoltrare reclami.

**Efficienza ed efficacia** - Il Comune di Breno persegue il costante obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio intervenendo sia sugli aspetti tecnici sia su quelli organizzativi e procedurali.

**Semplificazione delle procedure** - Il Comune di Breno opera con l'obiettivo di semplificare, snellire e razionalizzare le procedure adottate. A questo scopo, e per rendere sempre più riconoscibili le prestazioni dei servizi forniti, il Comune di Breno prevede una sempre maggiore informatizzazione. Il Comune di Breno rende nota preventivamente la documentazione richiesta all'utente.

**Cortesia** - Il Comune di Breno si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dei suoi utenti. Per questo dà a tutti i propri dipendenti gli strumenti e le opportune istruzioni perché essi operino al meglio, anche in questo campo.

**Corretto utilizzo della risorsa idrica** - La risorsa idrica è da considerarsi bene prezioso ed utile per l'intera collettività. Il Comune di Breno, al fine di evitare sprechi, auspica la piena collaborazione di tutti i suoi utenti che, nell'utilizzo della risorsa idrica, sono tenuti a dare sempre la priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari.

**Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni** – Il Comune di Breno presta la massima attenzione alla chiarezza ed alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli utenti.

**Trasparenza e legalità** - Le attività del Comune di Breno sono costantemente improntate all'esigenza di garantire trasparenza, responsabilità e partecipazione per i propri cittadini. Il Comune di Breno adotta un modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/01 e garantisce l'accesso alle informazioni richieste dalla normativa per le amministrazioni pubbliche, rendendole disponibili sul proprio sito internet nella sezione "Amministrazione trasparente".

## STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune di Breno è costantemente impegnato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del suo servizio. Il fine è quello di una sempre maggiore soddisfazione dell'utente. Per questo obiettivo, in linea con i più moderni indirizzi di gestione dei servizi pubblici, Il Comune di Breno adotta alcuni "standard di qualità del servizio", che indicano il livello minimo di prestazione che si impegna a garantire. Ognuno di questi standard di qualità è all'interno dei seguenti parametri di riferimento:

- continuità e regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto;
- contenimento dei tempi di allacciamento e disattivazione della fornitura;
- accessibilità ai servizi ed agli uffici;
- sicurezza;
- tutela ambientale;
- costante controllo della qualità dell'acqua erogata;
- continuità e regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto.

Il Comune di Breno è consapevole che la continua e regolare erogazione del servizio è il principale interesse dell'utente; per questo motivo è costantemente impegnato nell'ampliamento e nell'ammodernamento delle proprie reti ed impianti. Ciò comporta, a volte, la necessità della sospensione del servizio per interventi di manutenzione sulla rete; di essa viene data preventiva informazione all'utenza.

Il Comune di Breno è peraltro consapevole che, nonostante l'attività preventiva, è difficile realizzare un servizio operativo al massimo dell'efficienza per 24 ore al giorno e per tutti i giorni all'anno. Per questo motivo ritiene indispensabile la collaborazione di tutti gli utenti sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da scarsità idrica sia nel segnalare eventuali guasti, perdite o disservizi.

Per il continuo monitoraggio degli impianti il Comune di Breno effettua, secondo precisi piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle proprie reti.

**Continuità e regolarità della fornitura** - Il Comune di Breno si impegna ad assicurare la fornitura di acqua potabile 24 (ventiquattro) ore al giorno in ogni giorno dell'anno, salvo eventuali temporanee sospensioni per ragioni tecniche.

Qualora si rendesse necessaria la sospensione del servizio per interventi di manutenzione programmata, il Comune di Breno ne darà preventiva informazione.

Le interruzioni del servizio possono essere imputate esclusivamente a cause di forza maggiore, a guasti o a interventi programmati di manutenzione, necessari per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi il Comune di Breno fornisce adeguate e tempestive informazioni all'utenza come da Il Comune di Breno provvederà a effettuare avvisi di interruzione mirati nelle vie interessate.

Il Comune di Breno si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Qualora, per i motivi sopra esposti, si rendesse impossibile la fornitura di acqua per oltre (ventiquattro) 24 ore, il Comune di Breno provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza anche mediante autobotte, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

Nonostante questo, è comunque indispensabile la collaborazione di tutti gli utenti, sia nell'evitare sprechi in situazioni di siccità, sia nel segnalare celermente eventuali perdite, guasti, disservizi e occlusioni di canalizzazioni interraste, che possono essere causa di esondazioni, rigurgiti o di altre problematiche. A tal fine, il Comune di Breno garantisce un **servizio di pronto intervento** attraverso un numero verde gratuito, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.



Per la segnalazione di guasti e per ogni intervento di emergenza è attivo 24 ore su 24 il numero di Pronto Intervento (gratuito da rete fissa e mobile ed attivo H24 tutti i giorni dell'anno)

**Contenimento dei tempi di allacciamento e di disattivazione della fornitura** - Il Comune di Breno adotta uno specifico standard per ogni possibile fase in cui la procedura, a volte complessa, di allacciamento e di disattivazione, si snoda: presentazione domande di allacciamento, attivazione, disattivazione della fornitura. La modulistica è pubblicata sul sito web del Comune. Periodicamente il Comune di Breno adotta misure organizzative volte a semplificare e sveltire le procedure.

**Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale**

Le segnalazioni da parte dell'utente di eventuali anomalie nelle fatture, attiveranno una procedura di controllo e l'eventuale loro correzione. La rettifica della fattura e il relativo rimborso saranno essere effettuati anche con la fattura successiva.

Il Comune di Breno offre diverse modalità di pagamento delle bollette.

In caso di morosità, sulla base delle norme vigenti, il Comune di Breno si riserva il diritto di sospendere la fornitura e di attivare le procedure per il recupero del credito.

**Accessibilità ai Servizi ed agli uffici** - Il Comune di Breno assicura l'accessibilità ai servizi ed agli uffici comunali attraverso: sportelli per il pubblico aperti presso la sede comunale dove è possibile attivare le normali pratiche contrattuali (subentri, disdette, nuovi contratti, modifiche, ecc.).

È attivo il servizio di **Contact Center Pronto Intervento Acqua** disponibile gratuitamente tramite il numero verde



Per la segnalazione di guasti e per ogni intervento di emergenza è attivo 24 ore su 24 il numero di Pronto Intervento (gratuito da rete fissa e mobile ed attivo H24 tutti i giorni dell'anno)

ed il servizio di **Contact Center Informazioni Commerciali** disponibile gratuitamente tramite il numero verde



Per informazioni su fatture, consumi e/o pratiche contrattuali (gratuito da rete fissa e mobile ed attivo H24 tutti i giorni dell'anno)

È attivo lo sportello online disponibile sul sito internet del Comune di Breno.

**Procedure interne garantiscono la risposta scritta ai reclami** - Il Comune di Breno adotta regole atte a ridurre i tempi di attesa agli sportelli ed il rispetto degli appuntamenti concordati.

**Sicurezza** - Il Comune di Breno organizza per il proprio personale corsi specifici per una formazione professionale capace di garantire il rispetto delle norme di sicurezza. Nello stesso tempo richiede ai suoi fornitori di operare nel pieno rispetto delle norme di sicurezza.

**Tutela ambientale** - La tutela delle risorse a disposizione e l'adozione delle soluzioni di minimo impatto ambientale sono obiettivi primari dell'attività del Comune di Breno. Su questi temi, peraltro, è auspicabile la piena e fattiva collaborazione da parte di tutti gli utenti.

**Costante controllo della qualità dell'acqua erogata** - L'acqua è sottoposta a controllo costante da parte di laboratorio di analisi accreditato, sia in origine, sia durante e dopo il trattamento di potabilizzazione, sia in punti prestabiliti delle proprie reti di distribuzione per verificare il rispetto dei parametri di legge.

**Orario di apertura degli sportelli al pubblico –**

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 – 13:00;
- Il Pomeriggio dal lunedì al giovedì su appuntamento chiamando il numero 0364322642

Il Comune di Breno assicura la conformità delle proprie strutture alle normative vigenti al fine di facilitare l'accesso allo sportello a tutti i Clienti e si impegna ad agevolare la fruizione dei servizi erogati. Gli orari degli sportelli sono pubblicati sul sito internet nell'apposita sezione.

Eventuali variazioni verranno comunicate agli utenti con congruo anticipo attraverso il sito internet del Comune di Breno e gli altri strumenti di informazione indicati in "Informazioni agli utenti".

**Attesa allo sportello dell'ufficio** - Tempo medio di attesa agli sportelli: 10 minuti.

**Sportello online** - come disposto dall'Autorità ARERA art.54 "Obblighi e contenuti minimi dello sportello online" comma 54.2 che riporta "Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione". L'utente può accedere alle seguenti funzioni:

- Attivazione di una fornitura (allacciamento);
- Voltura, subentro, cessazione.

**Modalità di pagamento delle bollette** - Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- versamento su C.C. postale indicato in fattura tramite bollettino PagoPA;
- in banca servizio tesoreria;
- con bonifico bancario: Conto Banca Popolare di Sondrio, Filiale di Breno IBAN IT 94 H 05696 54160 000051806X46 .

**Risposta alle chiamate di Pronto Intervento** - Il Comune di Breno per il tramite servizio di Contact Center garantisce sempre la risposta alle chiamate di emergenza - 24 ore su 24.

Il Comune di Breno si impegna a verificare tutte le segnalazioni effettuate, definendo tempi di intervento e fornendo riscontro a chi ha effettuato la segnalazione. Il Comune di Breno si attiva garantendo lo standard di intervento (tempo di arrivo sul luogo di chiamata) di 3 ore nel caso di segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria della rete pubblica;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

**Preavviso di interruzioni del servizio** - Tempo minimo di preavviso agli utenti in caso di interruzioni della fornitura per interventi programmati sulla rete e/o sugli impianti: 48 ore.

La durata massima della singola sospensione programmata, vale a dire il tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato non supererà 24 ore.

Il Comune di Breno provvederà a effettuare avvisi mirati nelle vie interessate. Il Comune di Breno si impegna a riservare particolare attenzione in caso di interruzioni programmate della fornitura alle strutture sanitarie e di interesse pubblico. In caso di interventi programmati, o qualora la natura del guasto lo consenta, la sospensione

dell'erogazione è preceduta da avviso diffuso a mezzo sito internet del Comune, servizio notizie del Comune tramite WhatsApp, pagina Facebook del Comune e con l'affissione di cartelli almeno (quarantotto) 48 ore prima dell'interruzione, con l'indicazione della stima della durata dell'interruzione.

## DEFINIZIONE DEGLI STANDARD

Sulla base dei parametri sopra indicati, sono definiti gli standard generali e specifici atti a valutare la qualità del servizio reso.

Il Comune di Breno conforma la propria organizzazione e le proprie procedure in modo da garantire il rispetto degli standard ed il raggiungimento degli obiettivi di qualità definiti.

## STANDARD GENERALI

Gli standard generali, si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte del Comune di Breno. I tempi sono espressi in giorni di calendario salvo diversa indicazione specifica.

### LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

<i>Indicatore</i>	<i>Livello generale</i>
<i>Percentuale minima di allacci idrici, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta</i>	90%
<i>Percentuale minima di allacci fognari, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta</i>	90%
<i>Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore</i>	90%
<i>Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore</i>	95%
<i>Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore</i>	90 %
<i>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</i>	95%
<i>Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto</i>	95%
<i>Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto</i>	≤ 20 minuti
<i>Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 57, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)</i>	90%
<i>Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)</i>	≤ 240 secondi

<i>Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Articolo 59, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)</i>	80%
<i>Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all'Articolo 62, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi</i>	90%
<i>Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all'Articolo 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi</i>	90%

Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)” - Testo aggiornato con delibere 217/2016/R/idr, 897/2017/R/idr, 227/2018/R/idr, 311/2019/R/idr, 547/2019/R/idr, 610/2021/R/idr.

## STANDARD SPECIFICI

Gli standard specifici si riferiscono alle singole prestazioni.

Gli standard specifici non tengono conto delle seguenti variabili:

- tempi necessari all'utente per la produzione dei documenti richiesti;
- tempi necessari per l'allestimento di eventuali opere preparatorie;
- tempi necessari per il rilascio di autorizzazioni da parte di Enti terzi;
- ritardi imputabili all'utente;
- cause di forza maggiore e/o impedimenti di carattere tecnico/amministrativo non dipendenti dall'attività di gestione.

## LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
<i>Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10</i>	5 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11</i>	5 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17</i>	5 giorni lavorativi
<i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26</i>	3 ore
<i>Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31</i>	10 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32</i>	10 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36</i>	45 giorni solari
<i>Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38</i>	Cfr. comma 38.1
<i>Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46</i>	30 giorni lavorativi

<i>Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47</i>	<i>30 giorni lavorativi</i>
<i>Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43</i>	<i>60 giorni lavorativi</i>
<i>Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 64</i>	<i>5 giorni lavorativi</i>
<i>Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 65</i>	<i>5 giorni lavorativi</i>

### INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

<b>N.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
S1	<i>Durata massima della singola sospensione programmata</i>	<i>24 ore</i>
S2	<i>Tempo minimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile</i>	<i>48 ore</i>
S3	<i>Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura</i>	<i>48 ore</i>

Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 917/2017/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”

### INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune di Breno si impegna a informare costantemente gli utenti sulle modalità di fornitura dei servizi, sulle procedure, sugli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, sugli standard generali e specifici di qualità del servizio e sulle iniziative intraprese al fine di promuovere l'uso consapevole della risorsa idrica.

A tal fine si impegna:

- a favorire una crescente diffusione sulla conoscenza della Carta dei Servizi anche attraverso il sito internet [www.comune.breno.bs.it](http://www.comune.breno.bs.it) dal quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi e scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei Servizi e al "Regolamento fornitura di acqua potabile";
- a informare gli utenti sul grado di rispetto degli standard generali e specifici previsti dalla Carta dei Servizi, sia attraverso il sito internet, sia in fattura, nel rispetto dei tempi e modi determinati dall'Autorità;
- a svolgere attività promozionale e informativa alla cittadinanza sul territorio servito al fine di sviluppare una cultura del rispetto della risorsa idrica e dell'ambiente, della prevenzione e riduzione dell'inquinamento e del consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- a promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, favorendo l'uso delle tecnologie informatiche;
- a rendere pubblici i parametri qualitativi dell'acqua erogata, divulgandoli sul proprio sito internet ed eventualmente tramite altri strumenti informativi.

Il Comune di Breno informa i suoi utenti sulle modalità di prestazione dei servizi, sulle procedure e sulle iniziative intraprese. Queste informazioni sono assicurate:

- dalla consegna del "Regolamento fornitura di acqua potabile", che avviene all'atto della redazione di un nuovo contratto;
- dal servizio **Contact Center Pronto Intervento Acqua**, disponibile gratuitamente telefonando al numero verde



NUMERO VERDE GRATUITO

**800 728 233**

Per la segnalazione di guasti e per ogni intervento di emergenza è attivo 24 ore su 24 il numero di Pronto Intervento (gratuito da rete fissa e mobile ed attivo H24 tutti i giorni dell'anno)

- dal servizio **Contact Center Informazioni Commerciali** disponibile gratuitamente telefonando al numero verde

NUMERO VERDE GRATUITO

**800 992 736**

Per informazioni su fatture, consumi e/o pratiche contrattuali (gratuito da rete fissa e mobile ed attivo H24 tutti i giorni dell'anno)

- tramite l'ufficio e gli sportelli che forniscono le informazioni relative al rapporto contrattuale e ai servizi erogati;
- tramite i mezzi d'informazione ai quali vengono diramate le comunicazioni che riguardano tutti gli utenti;
- dalle bollette, sulle quali possono essere stampati messaggi informativi di utilità (variazioni tariffarie, orari di apertura al pubblico degli sportelli, qualità dell'acqua ...);
- da comunicazioni dirette al singolo utente;
- dalla distribuzione di dépliant e opuscoli informativi;
- dal sito internet del Comune [www.comune.breno.bs.it](http://www.comune.breno.bs.it);
- dallo sportello online disponibile sul sito del Comune [www.comune.breno.bs.it](http://www.comune.breno.bs.it) nel quale l'utente può trovare apposita modulistica.

## RAPPORTO CON GLI UTENTI

I dipendenti del Comune di Breno sono tenuti ad avere sempre un corretto rapporto con gli utenti, a trattarli con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono tenuti anche a segnalare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche. Il Comune di Breno ha istituito un apposito Ufficio per curare le Relazioni con il pubblico. Presso questo ufficio sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

## SERVIZI PER GLI UTENTI

**Sito internet e Sportello Online** - Fornire il numero dei componenti del nucleo familiare, richiedere l'allacciamento, richiedere subentro e voltura contrattuale, chiedere la cessazione contrattuale.

**Servizio telefonico** – servizio **Contact Center Pronto Intervento Acqua**, disponibile gratuitamente telefonando al numero verde

NUMERO VERDE GRATUITO

**800 728 233**

Per la segnalazione di guasti e per ogni intervento di emergenza è attivo 24 ore su 24 il numero di Pronto Intervento (gratuito da rete fissa e mobile ed attivo H24 tutti i giorni dell'anno)

servizio **Contact Center Informazioni Commerciali** disponibile gratuitamente telefonando al numero verde



Per informazioni su fatture, consumi e/o pratiche contrattuali (gratuito da rete fissa e mobile ed attivo H24 tutti i giorni dell'anno)

**Contrattualistica** – Possibilità di inoltrare i contratti firmati per accettazione con firma olografa o digitale tramite lo Sportello Online oppure mezzo posta elettronica.

**Segnalazione preventiva delle interruzioni programmate del servizio** – Preavviso di interruzioni almeno 48 ore prima con pubblicazione sul sito internet del Comune e sulla pagina Facebook.

**Fatturazione** – È possibile di ricevere, su richiesta, la fattura in formato digitale tramite e-mail.

**Modalità di pagamento delle bollette** - Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- versamento su C.C. postale indicato in fattura tramite bollettino PagoPA;
- in banca servizio tesoreria;
- con bonifico bancario: Conto Banca Popolare di Sondrio, Filiale di Breno IBAN IT 94 H 05696 54160 000051806X46 .

**Rateizzazioni** – Il Comune di Breno permette all'utente la possibilità di fare richiesta di rateizzazione del pagamento della bolletta qualora essa superi dell'80% l'addebito medio degli ultimi 12 mesi.

#### **RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI DA PARTE DEGLI UTENTI**

L'utente può inviare richieste di informazioni per iscritto al Comune di Breno che si impegna a rispondere entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, decorrente dalla data della ricevuta di ritorno o, in alternativa, del protocollo d'ingresso di acquisizione della richiesta. La corrispondenza riporterà l'indicazione dell'ufficio referente ed il numero telefonico interno.

Il tempo di risposta motivata alle richieste di informazioni scritte è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

#### **RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI**

L'utente può inviare reclami al Comune di Breno che si impegna a darne riscontro entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, decorrente dalla data della ricevuta di ritorno o, in alternativa, del protocollo d'ingresso.

La corrispondenza riporterà l'indicazione dell'ufficio referente ed il numero telefonico interno.

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Nel caso la complessità del reclamo non consenta il rispetto del termine suindicato, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

Qualora l'esito del reclamo non soddisfi l'utente, lo stesso può presentare domanda di conciliazione tramite il sito web dell'autorità ([www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it)). Il Servizio Conciliazione è uno strumento, ad accesso gratuito, di tutela degli utenti, che agevola la risoluzione della controversia tra le parti. La procedura coinvolge l'utente finale o un suo delegato, il gestore del Servizio Idrico Integrato (SII) ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono ed il conciliatore in veste di facilitatore dell'accordo. Gli incontri avvengono on-line (solo eccezionalmente tramite call conference, che comunque non può rappresentare la modalità esclusiva di svolgimento dell'incontro) alla presenza di un conciliatore fornito dal Servizio Conciliazione, esperto in materia, terzo e imparziale, che aiuta le parti a raggiungere una soluzione di comune accordo. Il Servizio Conciliazione può essere attivato, su base volontaria, direttamente o tramite delegato, da tutti i clienti/utenti

finali previa presentazione del reclamo al proprio operatore/gestore, subito dopo aver ricevuto la risposta (ritenuta insoddisfacente) dallo stesso ovvero, se la risposta non è pervenuta, trascorsi 50 giorni dall'invio del reclamo per il settore idrico.

## FATTURAZIONE

### FATTURAZIONE

La fatturazione del servizio idrico è effettuata tramite invio della fattura all'indirizzo postale segnalato dall'Utente all'atto di apertura dell'utenza, o mezzo mail solo se richiesto dall'utente.

### RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

L'utente può segnalare presunti errori di fatturazione e richiedere rettifiche tramite:

- segnalazione verbale agli sportelli Comunali o telefonicamente al numero verde



- posta elettronica all'indirizzo [uff.tributi@comune.breno.bs.it](mailto:uff.tributi@comune.breno.bs.it);
- posta ordinaria all'indirizzo: Comune di Breno Piazza Ghislandi 1 – 25043 Breno (BS);
- richiesta di contatto all'interno dello Sportello Online.

Nella richiesta deve essere indicato il codice utente e il numero della fattura per cui si richiede la rettifica, oltre al nominativo di riferimento accompagnato dal recapito telefonico ed eventuale indirizzo e-mail. Le segnalazioni attiveranno una procedura di controllo e di eventuale correzione.

### PAGAMENTI

Il pagamento delle fatture può essere effettuato tramite bollettino PagoPA in allegato o tramite bonifico bancario.

Le modalità di pagamento sono riportate su ogni fattura.

Il Comune di Breno non addebita al Cliente alcun costo per i pagamenti effettuati, ma il costo che rimane a carico dell'utente è esclusivamente quello previsto dalla modalità di transazione utilizzata e può dipendere dagli accordi dell'utente con il proprio istituto bancario o postale.

Il termine per il pagamento della fattura è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

### VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

L'utente, qualora riscontri un'erogazione insufficiente, può richiedere la misurazione del livello di pressione al punto di consegna. La richiesta di verifica del livello di pressione può essere presentata tramite:

- posta elettronica all'indirizzo [uff.tributi@comune.breno.bs.it](mailto:uff.tributi@comune.breno.bs.it);
- posta ordinaria all'indirizzo: Comune di Breno Piazza Ghislandi 1, 25043 Breno (BS).
- sportelli Comunali.

### GESTIONE DELLE MOROSITÀ

Se l'utente non paga la fattura di consumo entro il termine di scadenza indicato, il Comune di Breno ha diritto di recuperare il proprio credito. In questi casi:

1) Il Comune di Breno invia all'utente un sollecito bonario di pagamento. Il sollecito deve contenere i riferimenti alla fattura non pagata, indicare i canali disponibili per comunicare l'avvenuto pagamento o contestare il sollecito e il termine oltre il quale, se la fattura risulterà ancora non pagata, il Comune di Breno avvierà la procedura di costituzione in mora.

Se la fattura non viene pagata entro il termine indicato nel sollecito, il Comune di Breno notifica all'utente una comunicazione di costituzione in mora, con raccomandata o Posta Elettronica Certificata (PEC).

2) La costituzione in mora deve contenere i riferimenti alla fattura non pagata e al sollecito bonario, deve indicare la possibilità di chiedere la rateizzazione dell'importo da pagare e il piano di rateizzazione proposto, i canali disponibili per comunicare l'avvenuto pagamento o contestare la costituzione in mora e il termine oltre il quale, se la bolletta risulterà ancora non pagata, il Comune di Breno potrà limitare, sospendere o disattivare la fornitura.

3) Con la costituzione in mora il Comune di Breno deve offrire un piano di rateizzazione, non inferiore ai dodici mesi.

4) Per aderire alla rateizzazione l'utente deve pagare la prima rata almeno cinque giorni prima della data indicata nella costituzione in mora come termine ultimo di pagamento.

5) Il piano di rateizzazione, che deve avere una durata minima di 12 mesi, avviene con rate non cumulabili tra loro, di frequenza pari a quella della fatturazione, salvi diversi accordi tra le parti.

6) La volontà dell'utente di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o per un periodo inferiore a 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o comunque in modalità documentabile.

7) Il Comune di Breno può richiedere agli Utenti in aggiunta agli importi relativi alle bollette scadute:

- i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- gli interessi di mora;

8) Qualora un utente risulti moroso, il Comune di Breno si riserva di non accordare allo stesso l'apertura di una nuova utenza anche in altre località, sino a che non estingua totalmente la posizione debitoria.

## ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

### RICHIESTA DI PREVENTIVO PER NUOVI ALLACCIAMENTI

In caso sia necessaria la realizzazione di un nuovo allacciamento alla rete idrica o fognaria, la richiesta di preventivo può essere presentata tramite apposito modulo scaricabile dal sito web del Comune di Breno al link [www.comune.breno.bs.it](http://www.comune.breno.bs.it). Il modulo debitamente compilato potrà essere poi trasmesso tramite:

- posta elettronica all'indirizzo [uff.tributi@comune.breno.bs.it](mailto:uff.tributi@comune.breno.bs.it);
- posta ordinaria all'indirizzo: Comune di Breno Piazza Ghislandi 1, 25043 Breno (BS);
- consegna presso gli sportelli Comunali.

### RICHIESTA DI SUBENTRO OVVERO RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

La richiesta di subentro, può essere presentata tramite apposito modulo scaricabile dal sito web del Comune di Breno al link [www.comune.breno.bs.it](http://www.comune.breno.bs.it). Il modulo debitamente compilato potrà essere poi trasmesso tramite:

- posta elettronica all'indirizzo [uff.tributi@comune.breno.bs.it](mailto:uff.tributi@comune.breno.bs.it);
- posta ordinaria all'indirizzo: Comune di Breno Piazza Ghislandi 1, 25043 Breno (BS);
- consegna presso gli sportelli Comunali.

La richiesta di subentro deve essere integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47. La documentazione può essere trasmessa al gestore via e-mail in formato pdf o altro formato non modificabile. La richiesta può essere sottoscritta dagli utenti.

## LA TUTELA

Le violazioni ai principi sanciti nella presente Carta dei Servizi devono essere denunciate all'Ufficio Tributi del Comune di Breno per via scritta o mediante compilazione dell'apposito modulo disponibile presso gli sportelli. Nella predisposizione del reclamo, l'utente può avvalersi dell'assistenza del personale addetto agli sportelli.

Al momento della presentazione del reclamo vengono indicati all'utente sia il nominativo del funzionario responsabile dell'indagine (Ufficio Tributi), che i tempi previsti per l'espletamento della stessa. L'Ufficio Tributi riferisce all'utente sugli accertamenti compiuti, con la massima celerità e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando inoltre i termini entro i quali il Comune provvederà alla rimozione delle irregolarità o al rimborso dovuto.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consentisse il rispetto del tempo di risposta o se si rendesse necessario un sopralluogo, con conseguente aumento dei tempi di risposta, il Comune di Breno informa l'utente per lettera entro il medesimo termine.

## INDENNIZZI

L'indennizzo automatico base, a esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il Comune di Breno non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile 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 indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi.
- b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico dello standard contrattuale (di cui alla Delibera ARERA 655/2015);
- d) nel caso in cui all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, siano stati già corrisposti nell'anno solare due indennizzi per mancato rispetto del medesimo livello specifico dello standard tecnico (di cui alla Delibera ARERA 917/2017);
- e) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi. Il Comune di Breno, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

## TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI QUALITÀ CONTRATTUALE



<b>Indicatore</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)</b>	<b>Indennizzo o base di calcolo</b>
<i>Tempo di attivazione della fornitura</i>	<i>Specifico</i>	<i>5 giorni</i> <i>Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore</i>	<i>30 euro</i>
<i>Tempo di disattivazione della fornitura</i>	<i>Specifico</i>	<i>7 giorni</i> <i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore</i>	<i>30 euro</i>
<i>Tempo di esecuzione della voltura</i>	<i>Specifico</i>	<i>5 giorni</i> <i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale</i>	<i>30 euro</i>
<i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti</i>	<i>Specifico</i>	<i>3 ore -</i>	<i>30 euro</i>
<i>Tempo massimo per l'appuntamento concordato</i>	<i>Generale</i>	<i>7 giorni</i> <i>Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento</i>	<i>90% delle singole prestazioni</i>
<i>Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato</i>	<i>Generale</i>	<i>24 ore</i> <i>Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata</i>	<i>95% delle singole prestazioni</i>
<i>Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</i>	<i>Specifico</i>	<i>10 giorni</i> <i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore</i>	<i>30 euro</i>
<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</i>	<i>Specifico</i>	<i>10 giorni</i> <i>Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito</i>	<i>30 euro</i>
<i>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento</i>	<i>Generale</i>	<i>3 ore</i> <i>Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento</i>	<i>90% delle singole prestazioni</i>
<i>Tempo per l'emissione della fattura</i>	<i>Specifico</i>	<i>45 giorni solari</i> <i>Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa</i>	<i>30 euro</i>
<i>Termine per il pagamento della bolletta</i>	<i>Specifico</i>	<i>20 giorni solari -</i>	<i>-</i>
<i>Tempo per la risposta a reclami</i>	<i>Specifico</i>	<i>30 giorni</i> <i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta</i>	<i>30 euro</i>
<i>Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni</i>	<i>Specifico</i>	<i>30 giorni</i> <i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta</i>	<i>30 euro</i>



<i>Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione</i>	Generale	30 giorni	<i>Id. c.s.</i>	95% delle singole prestazioni
<i>Tempo di rettifica di fatturazione</i>	Specifico	60 giorni	<i>Id. c.s.</i>	30 euro
<i>Tempo massimo di attesa agli sportelli</i>	Generale	60 minuti	<i>Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto</i>	95% delle singole prestazioni
<i>Tempo medio di attesa agli sportelli</i>	Generale	20 minuti	<i>Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto</i>	Media sul totale delle prestazioni
<i>Accessibilità al servizio telefonico (AS)</i>	Generale	AS > 90%	<i>Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100</i>	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
<i>Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)</i>	Generale	TMA ≤ 240 secondi	<i>Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore</i>	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
<i>Livello del servizio telefonico (LS)</i>	Generale	LS ≥ 80%	<i>Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100</i>	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
<i>Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)</i>	Generale	CPI ≤ 120 secondi	<i>Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione</i>	90% delle singole prestazioni
<i>Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</i>	Specifico	5 giorni	<i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta</i>	30 euro
<i>Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</i>	Specifico	5 giorni	<i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto</i>	30 euro

## RECLAMI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi, può presentare reclamo scritto. Nella formulazione del reclamo scritto per la segnalazione del mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi, qualora l'utente non utilizzi il modulo messo a disposizione dal Comune di Breno, deve indicare quantomeno:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono);
- e) il riferimento contrattuale (codice Cliente riportato in fattura);
- f) tutti gli elementi relativi alla violazione degli standard disciplinati dalla Carta dei Servizi.

Il reclamo scritto per la segnalazione del mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi in forma scritta può essere trasmesso tramite:

- posta elettronica all'indirizzo [uff.tributi@comune.breno.bs.it](mailto:uff.tributi@comune.breno.bs.it);
- posta ordinaria all'indirizzo: Comune di Breno Piazza Ghislandi 1, 25043 Breno (BS);
- consegna presso gli sportelli Comunali.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio reso il Comune di Breno monitora e rendiconta annualmente le attività svolte. Il Comune tiene conto dei risultati delle verifiche effettuate per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse. Ogni anno il Comune di Breno predispone una relazione sulla qualità del servizio in base alle rilevazioni effettuate.

## VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente "Carta dei Servizi" tramite gli strumenti informativi indicati in "Informazioni agli utenti".

Gli standard inerenti la continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Gli standard valgono alla data di entrata in vigore del presente documento.

La presente revisione della Carta dei Servizi entra in vigore dalla data della sua approvazione.

## PRESTAZIONI E TARIFFE

Il costo delle prestazioni e tariffe dovute dall'utente al Comune di Breno vengono pubblicati sul sito internet del Comune all'interno della pagina "Amministrazione trasparente".

Le tariffe applicate nelle bollette sono state deliberate dall'Amministrazione comunale del Comune di Breno.

## ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

- Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00;
- Dal lunedì al giovedì il pomeriggio su appuntamento al numero 0364322642

## NUMERI UTILI

- Numero verde Pronto Intervento Acqua:



Per la segnalazione di guasti e per ogni intervento di emergenza è attivo 24 ore su 24 il numero di Pronto Intervento (gratuito da rete fissa e mobile ed attivo H24 tutti i giorni dell'anno)

- Numero verde Informazioni Commerciali:



Per informazioni su fatture, consumi e/o pratiche contrattuali (gratuito da rete fissa e mobile ed attivo H24 tutti i giorni dell'anno)

- Sede Comunale in Piazza Ghislandi 1 – 25043 Breno (BS) - telefono: **0364 322611**

## GLOSSARIO

**Accettazione del preventivo:** accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espresse nel preventivo.

**Acquedotto:** insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica.

**ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

**Allacciamento idrico:** condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto.

**Atti autorizzativi:** concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente.

**Attivazione della fornitura:** avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).

**Cessazione:** disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente.

**Contratto di fornitura:** atto stipulato fra l'utente e il gestore.

**Data di invio:**

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro (nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore);
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportello fisico, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.

**Data di ricevimento:**

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta (nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore);
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportello fisico, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta.

**Disattivazione della fornitura:** sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente.

**Gestore:** Comune di Breno

**Giorno feriale:** giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.

**Giorno lavorativo:** giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

**Indennizzo:** importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità.

**Livello di pressione:** misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere.

**Livello o standard generale di qualità:** livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

**Livello o standard specifico di qualità:** livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente.

**Morosità:** condizione in cui si trova l'utente che non adempie al pagamento dei servizi ricevuti.

**Portata:** misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.

**Presca:** derivazione della rete di distribuzione dedicata all'alimentazione di una singola fornitura o di un insieme di forniture attraverso un complesso di contatori.

**Prestazione:** ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore.

**Punto di consegna dell'acquedotto:** punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente.

**Reclamo scritto:** ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal "Regolamento fornitura di acqua potabile", ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

**Rete:** sistema di distribuzione che alimenta più forniture.

**Riattivazione:** ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità.

**Richiesta scritta di informazioni:** ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio non collegabile ad un disservizio percepito.

**Richiesta scritta di rettifica di fatturazione:** ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio.

**Servizio Idrico Integrato (SII):** insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII.

**Subentro:** richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi.

**Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi:** tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo.

**Tipologia d'uso potabile:** per il servizio di acquedotto è la tipologia riferita ai seguenti usi:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi a settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

**Utenza condominiale:** utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

**Utente:** persona fisica o giuridica che abbia richiesto e/o stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.

**Voltura:** richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi.