

Città di Vibo Valentia

PROVINCIA DI VIBO VALENTIA



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

*Carta del Servizio Idrico Integrato, approvata ed emendata con
Deliberazione del Consiglio Comunale n. 1 del 06/02/2014*

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sezione I – Introduzione

1 Oggetto ed ambito di applicazione

Sezione II - Principi Fondamentali

2 Eguaglianza

3 Imparzialità

4 Continuità

5 Partecipazione

6 Efficienza ed efficacia

7 Cortesia

8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Sezione III - Indicatori e standard di qualità dei servizi idrici

9 Premessa

10 Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'utenza

10.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

10.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

10.3 Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto

10.4 Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto

10.5 Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente – Sospensione della fornitura del servizio

10.7 Riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco

10.8 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura

10.9 Tempo di allacciamento alla rete fognaria

10.10 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto

10.11 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione ed informazione sui consumi anomali

10.12 Modalità di pagamento

10.13 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

10.14 Tempi di attesa agli sportelli

10.15 Risposta alle richieste ed ai reclami – Rettifiche di fatturazione

11 Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio

11.1 Continuità del servizio

11.2 Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto

11.3 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

12 Qualità del servizio

13 Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile

14 Portata di esercizio

15 Pressione minima e massima

16 Regolamentazione tecnica

Sezione IV – Rapporti con l'utenza e tutela

12 Semplificazione delle procedure

13 Informazione agli utenti

14 Rapporti con gli utenti

Sezione V – Rimborsi ed indennizzi

15 Rimborsi ed indennizzi

16 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

Sezione VI – Resoconto annuale

17 Resoconto annuale

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La “Carta del servizio idrico integrato” (d’ora in poi Carta) costituisce una dichiarazione di impegno formale del Comune nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché del regolamento che disciplina le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato.

La Carta individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Comune nel gestire il Servizio idrico integrato; individua gli standard di qualità del servizio che il Comune si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività; costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti; definisce inoltre il rapporto tra il Comune e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione e di informazione e disciplina le procedure di reclamo.

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

2 EGUAGLIANZA

Il gestore, nell’erogazione del Servizio idrico integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell’erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Il gestore, inoltre, garantisce la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse zone del Comune e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell’erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il gestore, provvede a:

- pubblicare tutta la documentazione rilevante su un sito web accessibile;
- ridurre al minimo l’attesa agli sportelli per le persone disabili, con patologie gravi e per le donne in stato di gravidanza;
- favorire, nei limiti della normativa in vigore e del regolamento di contabilità, il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

3 IMPARZIALITÀ

Il gestore ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

4 CONTINUITÀ

Il gestore garantisce, nei limiti delle possibilità consentite dalla rete esistente, l’erogazione del servizio in modo continuativo. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi urgenti di manutenzione per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Comune si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l’inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

5 PARTECIPAZIONE

Il gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell’utente alla prestazione del servizio.

L’utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

L’utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Comune rispetto ai quali l’utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad

una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm. e ii. e dal D.Lgs. 14.03.2013 n. 33.

6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

7 CORTESIA

Il gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

8 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice, immediato e di facile comprensione.

SEZIONE III - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

9 PREMESSA

Il gestore definisce e si impegna a rispettare gli “*standard*” di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli *standard* si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore, e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'utente.

Gli *standard* espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte al sistema ufficiale di registrazione delle richieste del gestore. Non viene garantito il rispetto degli *standard* in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque estranei alla volontà e alle possibilità del gestore.

10 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Il gestore stabilisce i seguenti tempi di evoluzione e conclusione delle procedure avviate da parte dell'utente.

10.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato (qualora necessario) ed il giorno di invio del preventivo. L'utente è tenuto a mettere a disposizione del gestore le informazioni tecniche necessarie. In fase di presentazione della richiesta di preventivo per allacciamento, il gestore informa l'utente della tipologia di allaccio possibile in funzione delle caratteristiche della rete esistente della richiesta di allaccio. A tal fine si distinguono:

lavori semplici: prestazioni *standard* comprese nella procedura di *forfetizzazione* prevista dal gestore. Sono forfetizzabili tutti i nuovi allacciamenti da eseguirsi in area servita dalla rete di acquedotto (cioè di lunghezza massima inferiore o uguale a 40 m), le aggiunte di attacco su allacciamenti esistenti, le prestazioni accessorie di spostamento e cambio contatore per aumento di portata fino ad un calibro massimo del contatore pari a 3 pollici. Sono escluse tutte le prestazioni relative ad allacciamenti per uso antincendio;

lavori complessi: tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.

TEMPI PER IL RILASCIO FORMALE DEL PREVENTIVO DI SPESA A SEGUITO DI RICHIESTA:

15 giorni per lavori semplici;

30 giorni per la preventivazione di lavori complessi.

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori e comunque il preventivo di spesa per l'allacciamento verrà rilasciato entro 120 giorni.

10.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente ed il completamento dei lavori.

15 giorni per interventi relativi a lavori semplici;

40 giorni per interventi non compresi tra i precedenti.

I tempi previsti non si applicano nel caso di assenza/inadeguatezza della rete di distribuzione.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori e comunque il preventivo di spesa per l'allacciamento verrà rilasciato entro 120 giorni.

10.3 Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto

Per i casi di nuova fornitura e di voltura non immediata, l'attivazione sarà effettuata entro **7 giorni**. Tale tempo deve intendersi intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa.

Il tempo sopra definito non si applica ai casi di riattivazione dopo sospensione per morosità.

Nel caso di richiesta contemporanea di attivazione o voltura di più servizi (ad es. acquedotto, gas, ecc.) sono validi gli *standard* previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

10.4 Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto

Per le richieste effettuate dagli utenti in forma verbale tramite i canali attivati dal gestore, il tempo massimo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto, misurato fra la data di ricevimento della richiesta e la data di cessazione della fornitura, è pari a **5 giorni**.

Nel caso in cui il gestore non riesca a fissare un appuntamento con l'utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

Nel caso di richiesta contemporanea di cessazione di più servizi (ad es. acquedotto, gas, ecc.) sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

10.5 Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente – Sospensione della fornitura del servizio

Il pagamento della bolletta dovrà essere effettuato entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di mancato pagamento entro il termine di scadenza della bolletta il gestore invia all'utente un sollecito con raccomandata a/r.

Il pagamento deve avvenire entro la data di scadenza indicata dal sollecito preavvisando della possibilità di sospendere la fornitura nel caso di mancato pagamento.

Qualora l'utente non sani la morosità nei termini suddetti il gestore può provvedere alla sospensione del servizio.

Ove tecnicamente possibile, il gestore può provvedere all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una minima erogazione di acqua.

Tali strumenti rimarranno operativi sino alla regolarizzazione della morosità e al pagamento delle spese di installazione e di rimozione di tali dispositivi.

10.6 Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità.

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro **3 giorni** dal pagamento da parte dell'utente del debito residuo e degli oneri di riattivazione.

10.7 Riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco

La riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco avverrà entro **24 ore** dalla segnalazione, senza addebito degli oneri di riattivazione.

10.8 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato (qualora necessario) ed il giorno di invio del preventivo. L'utente è tenuto a mettere a disposizione del gestore le informazioni tecniche necessarie e comunque il preventivo di spesa per l'allacciamento verrà rilasciato entro 120 giorni.

RILASCIO FORMALE DEL PREVENTIVO DI SPESA A SEGUITO DI RICHIESTA:

15 giorni per prestazioni standard che rientrano nei casi previsti dalla procedura di forfaitizzazione adottata dal gestore.

30 giorni per tutti i casi non riconducibili alle prestazioni standard.

Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

10.9 Tempo di allacciamento alla rete fognaria

È il tempo intercorrente tra la data di arrivo dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento del Servizio idrico integrato: previsto in massimo **40 giorni**.

Gli *standard* sopra riportati non sono applicabili per gli interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento o estensione della rete.

In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli *standard* previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

10.10 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto

L'utente può chiedere al gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori.

La verifica viene eseguita entro **15 giorni** dal ricevimento della richiesta.

Alle operazioni di verifica potrà presenziare l'utente.

In ogni caso l'utente dovrà essere avvisato in tempo utile della data in cui verrà effettuata la verifica.

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della stessa verrà addebitato in bolletta all'utente. In caso contrario il costo della verifica è a carico del gestore.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre il limite di tolleranza, il gestore procederà alla rettifica delle bollette secondo i criteri determinati nel regolamento.

10.11 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione ed informazione sui consumi anomali

La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica dei contatori.

Nel caso di assenza dell'utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite apposite procedure di autolettura secondo le istruzioni rese note sul sito istituzione dell'ente.

10.12 Modalità di pagamento

Il pagamento della fattura, entro la data di scadenza dovrà avvenire secondo le modalità indicate in bolletta.

Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza.

10.13 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Il gestore garantisce il ricevimento del pubblico nei giorni e nelle ore (anche pomeridiane) indicate presso gli uffici e sul sito ufficiale del Comune di Vibo Valentia www.comune.vibovalentia.vv.it.

Per ogni singolo sportello è garantita l'apertura almeno quattro giorni la settimana, da lunedì a venerdì.

10.14 Tempi di attesa agli sportelli

Il gestore stabilisce i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio idrico integrato:

tempo medio giornaliero di attesa: **15 minuti**

tempo massimo giornaliero di attesa: **40 minuti**.

Tali tempi potranno subire delle variazioni in aumento nei periodi di recapito della bollettazione in cui si registra un maggiore afflusso di contribuenti.

10.15 Risposta alle richieste ed ai reclami - Rettifiche di fatturazione

Il gestore risponderà per iscritto, qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti entro un massimo di **60 giorni** dal ricevimento degli stessi.

Il gestore, in caso di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione per iscritto all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico, via e.mail, a mezzo fax oppure in forma scritta, la rettifica è effettuata entro **60 giorni** dalla data di ricevimento dell'istanza da parte del Comune.

Se la rettifica presuppone la collaborazione dell'utente (per es. per consentire eventuali verifiche presso l'utenza, fornire documentazione richiesta, etc.) il termine si intende sospeso fino all'integrazione dei dati necessari.

La restituzione di importi pagati in eccesso può avvenire mediante rimborso, oppure, mediante compensazione nelle bollette successive.

11 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

11.1 Continuità del servizio

Il gestore si impegna a fornire un servizio continuo e regolare nei limiti delle possibilità consentite dalla rete esistente.

Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi urgenti di manutenzione per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Comune si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

11.2 Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto

In caso di lavori programmati sulla rete che determinino interruzioni del servizio si dà preavviso con **almeno 1 giorno** di anticipo tramite le modalità, tra le seguenti, ritenute più utili ed efficaci al fine di garantire la capillare informazione:

- avviso diretto (a mezzo operatore o telefono)
- comunicato stampa
- mezzi muniti di altoparlante
- sito internet

11.3 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

In caso di carenza di risorsa idrica prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, il gestore dà adeguato preavviso alle Autorità competenti, sottoponendo alle stesse una proposta relativa alle misure da adottare.

In caso di crisi qualitativa il gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza nel rispetto della normativa vigente.

Quando l'erogazione dell'acqua viene somministrata come acqua non potabile ma per altri usi, gli utenti potranno farsi rivalere nella riduzione del canone per come previsto dalla normativa vigente in materia.

12 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune di Vibo Valentia, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti al fine di raggiungere il soddisfacimento delle aspettative degli utenti.

13 CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE

Il Comune di Vibo Valentia è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuiti in maniera chiara sul sito ufficiale dell'ente e presso l'Ufficio tecnico lavori pubblici.

14 PORTATA DI ESERCIZIO

Il Comune garantisce una portata minima espressa in l/s per ogni singola unità immobiliare, riferita al punto di consegna che sarà stabilita dagli uffici competenti e resa pubblica dopo delibera di Consiglio Comunale.

15 PRESSIONE MINIMA E MASSIMA

La pressione minima di esercizio è riferita al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato, la pressione massima al livello del piano stradale. Entrambe dovranno essere stabilite dagli uffici competenti e rese pubbliche dopo delibere di Consiglio Comunale.

16 REGOLAMENTAZIONE TECNICA

I parametri di cui agli articoli 14 e 15 saranno meglio esplicitati con apposita regolamentazione tecnica redatta dai competenti uffici e approvati con delibera di C.C.

SEZIONE IV – RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA

12 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine.

13 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione delle procedure, degli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, delle modalità di fornitura del servizio, delle condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e delle loro modifiche.

Il gestore al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce una sezione del sito internet del Comune (www.comune.vibovalentia.vv.it – sezione tributi - acqua) dove è possibile acquisire informazioni sui servizi e scaricare copia dei documenti;
- un indirizzo di posta elettronica (infotributi@comune.vibovalentia.vv.it) dove è possibile presentare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- informa sulle agevolazioni esistenti;
- promuove le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- rende inoltre pubblici, divulgandoli sul proprio sito internet, i parametri qualitativi dell'acqua erogata.

14 RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il gestore ha istituito appositi sportelli volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura, nei limiti del possibile, anche nelle ore pomeridiane.

Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto a trattare con cortesia e rispetto gli utenti, curando di adeguare il linguaggio e le modalità di erogazione dell'informazione in ragione delle specifiche capacità e delle precipue condizioni personali e di salute dell'utente, venendo incontro alle relative esigenze.

SEZIONE V – RIMBORSI ED INDENNIZZI

15 RIMBORSI ED INDENNIZZI

Il Comune di Vibo Valentia riconosce agli utenti un risarcimento automatico qualora si verifichi il mancato rispetto, per causa imputabile direttamente all'erogatore, dei seguenti standard:

Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura	€ 20,00
Ritardo sul tempo di attivazione/disattivazione del servizio	€ 20,00
Ritardo sul tempo di cessazione del servizio	€ 20,00
Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio	€ 20,00

L'importo viene accreditato sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. Per ottenere tale rimborso, l'utente, deve formulare opportuna richiesta.

16 CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO

Il Comune di Vibo Valentia 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 atto di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali;
- nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti.

SEZIONE VI – RESOCONTO ANNUALE

17 Resoconto annuale

Il Comune di Vibo Valentia predispone annualmente, entro il 30 novembre, un resoconto a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori coinvolte.

Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella carta.