



COMUNE DI MASCALI

## CARTA DEI SERVIZI

### **1. Fondamenti della carta**

#### **1.1 Gestione del Servizio Idrico Integrato**

Il Servizio Idrico Integrato (di seguito S.I.I.) del Comune di Mascali viene gestito in economia attraverso l'utilizzo di mezzi e manodopera comunali.

#### **1.2 Quadro giuridico di riferimento**

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

- Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Nel DPCM 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici;
- Nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Nel DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

Le norme contenute nel DPCM del 29 aprile 1999 si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate.

I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.

Per quanto attiene più specificamente alla qualità del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si farà inoltre riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:

- nella Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D. Lgs. n. 152/2006);
- nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
- nel D. Lgs. 11 maggio 1999 n. 152 "disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche (D. Lgs. n. 152/2006);
- nel D. Lgs. 2 febbraio 2001 n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n. 236;
- nella Direttiva 2000/60 CE del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
- D.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo);
- Raccomandazione 98/257/CE e 2001/310/CE.

Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta.

### **1.3 Principi fondamentali del servizio**

Il SII è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati:

#### *Eguaglianza ed imparzialità di trattamento*

Il gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza. Le condizioni impiantistico-funzionali, alquanto differenziate all'inizio del periodo di convenzione, saranno gradualmente unificate secondo i criteri descritti nella sezione 2.

### *Efficacia ed efficienza*

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, strutturali, più rispondenti allo scopo.

### *Continuità del servizio*

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza.

Il gestore è altresì consapevole dei disagi e dei pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

### *Cortesìa, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.*

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi.

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

## **1.4 Validità della carta**

La carta si applica in tutto il territorio di Mascali.

La presente carta si applica a partire dall'assunzione della responsabilità nella gestione del servizio per ogni singolo comune e sostituisce i regolamenti precedentemente vigenti nel territorio interessato, che si intendono annullati.

## **1.5 Procedura di aggiornamento**

Eventuali modifiche o integrazioni della presente carta, saranno introdotte per tenere conto delle diverse condizioni al contorno o innovazioni normative, maturate nel frattempo.

## **2. Servizi, strutture, tariffe**

### **2.1 Servizio acquedottistico**

Il gestore è impegnato:

- all'installazione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
- alla sostituzione di tutti i contatori guasti e/o illeggibili;
- a garantire l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità del servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

### **2.2 Proprietà delle tubazioni**

- a) Gli impianti e le tubazioni per la distribuzione dell'acqua dal limite della proprietà pubblica sono di proprietà dell'utente che deve provvedere alla loro manutenzione, nel rispetto delle vigenti norme in materia e di quelle prescritte dal Gestore. Fatta eccezione per le reti di distribuzione che attraversano proprietà private al fine di servire altri utenti, le tubazioni si intendono di proprietà comunale fino al limite con la proprietà privata dell'utente.
- b) Gli impianti interni alle proprietà private dovranno essere dotati immediatamente a valle del misuratore di rubinetto di arresto, che sarà installato a cura e spese dell'utente. Il rubinetto di arresto o la saracinesca prima del contatore, dovranno essere posati in genere, in corrispondenza del margine della strada ed immediatamente fuori dalla zona asfaltata o comunque carrozzabile; gli stessi devono essere lasciati liberi e coperti con un chiusino in ghisa che non dovrà mai essere ricoperto con asfalto o terra. Il rubinetto di arresto potrà coincidere, nel caso di contatori ubicati in cassonetto collocato a filo strada, con la saracinesca installata a valle del contatore stesso. Nel caso il rubinetto di arresto non fosse collocato come previsto precedentemente, il confine di competenza della manutenzione competente al Gestore coinciderà con il filo strada comunale. Questa norma si applica anche agli impianti già esistenti alla data di entrata in vigore del presente regolamento, anche se dotati di contatore posto in proprietà privata.
- c) L'utente deve adottare tutti i provvedimenti atti a prevenire dispersioni di acqua sull'impianto di propria competenza.
- d) Gli impianti per la distribuzione dell'acqua nell'interno della proprietà privata, a valle del punto di consegna coincidente con il confine della proprietà pubblica, sono realizzati a cura e spese dell'utente.

- e) Gli impianti di nuova realizzazione, e nei casi di manutenzione straordinaria devono essere eseguiti secondo le disposizioni vigenti in materia.. Nel caso in cui vengano riscontrate irregolarità, il Gestore può sospendere la fornitura senza alcun preavviso, riattivandola solo dopo che l'utente avrà eseguito, a sua cura e spese, le necessarie modifiche. Gli utenti rispondono della buona costruzione e manutenzione degli impianti interni. Il Gestore inoltre non assume nessuna responsabilità per i danni procurati dal cattivo funzionamento degli impianti interni medesimi.

### **2.3 Posizione dei contatori**

I contatori dovranno essere collocati in luogo idoneo e di facile accesso per le operazioni di lettura e manutenzione, tale luogo si dovrà stabilire in accordo con il servizio acquedotto. Dopo del contatore sarà collocato a spese dell'utente un rubinetto di arresto. L'installazione dei contatori sarà fatta in apposite nicchie nell'immediata vicinanza del muro di cinta perimetrale.

Tutti i contatori e il rubinetto che li precede saranno provvisti di apposito sigillo di garanzia apposto dal servizio acquedotto.

Per i contatori già installati alla data di entrata in vigore della presente carta dei servizi , il gestore potrà prescrivere l'esecuzione dei lavori necessari per rendere agevole la lettura disponendo, eventualmente, una diversa ubicazione del contatore.

Ove l'utente non vi provveda entro i 60 giorni successivi alla notifica della prescrizione potrà essere disposta la sospensione dell'erogazione.

L'utente ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgomberi e puliti i pozzetti o nicchie dei contatori, la botola del pozzetto e lo sportello della nicchia.

### **2.4 Usi impropri della risorsa - definizione della procedura per l'individuazione e la regolarizzazione dei prelievi non conformi al regolamento del servizio idrico integrato vigente.**

Per usi impropri della risorsa idrica, devono intendersi:

- a) sigilli manomessi, anche senza prelievo abusivo;
- b) spostamento non autorizzato del misuratore;
- c) manomissione e rottura del contatore, anche senza prelievo abusivo;
- d) presenza di by pass su condotta fornita di misuratore;
- e) inversione del misuratore ;

- f) prelievo abusivo da bocca antincendio;
- g) allaccio in fognatura in assenza di nulla osta;
- h) perdita
- j) utilizzo diverso da quello indicato nel contratto.
- k) Cessione a terzi senza esplicita autorizzazione del gestore ed alle condizioni e modalità dallo stesso ufficio stabilite.

E' fatto divieto di prelevare acqua senza un regolare contratto o allacciandosi senza l'intervento del gestore sulla rete idrica, di utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli consentiti dal regolamento, di prelevare l'acqua senza un idoneo contatore o di prelevarne, anche parzialmente, mediante presa a monte del contatore.

Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti se non espressamente autorizzati dal Gestore della stessa.

I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti esclusivamente per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura e con le modalità in esso specificate. E' pertanto vietato l'uso dell'acqua per destinazioni anche parzialmente diverse da quelle dichiarate ed autorizzate; anche tali prelievi sono comunque considerati abusivi.

Si considera Uso Improprio anche l'allaccio alla rete fognaria in assenza di regolare contratto. L' Utente che deve eseguire eventuali lavori è obbligato a informarsi presso gli uffici comunali preposti, sull'esatta ubicazione delle condutture stradali e delle reti idriche, affinché non siano recati danni alle stesse.

I prelievi abusivi accertati sono assoggettati al rimborso dell'acqua consumata, al rimborso delle spese sostenute per ricerche e accertamenti ispettivi, al rimborso dei danni sulle condotte di adduzione, al rimborso dei costi di rifacimento della derivazione e del gruppo di misura e del relativo alloggiamento e di ogni altro adeguamento impiantistico. Per l'importo dei costi e delle penali applicabili si rinvia al disposto successivo.

In caso di allaccio in fogna senza contratto, l'utente sarà tenuto al rimborso delle spese per il servizio di fognatura fruito, calcolato sulla base dell'acqua prelevata, oltre che degli ulteriori importi.

Qualora siano provocati guasti alle tubazioni per mancata richiesta di segnalazione di ubicazione, o per negligenza o colpa di chi esegue lavori in prossimità delle tubazioni, il gestore ha diritto al rimborso conseguente all'interruzione effettuata per le dispersioni di acqua riscontrate, il tutto maggiorato del 5% per spese generali. La riparazione, sarà ovviamente, eseguita a spese di chi ha provocato il guasto.

Ogni danno e conseguente spesa derivanti da incuria o manomissione del contatore sono a carico dell'utente, che per casi più gravi potrà anche essere sospeso dall'utenza.

Nel caso di uso differente da quello autorizzato nel contratto o la modifica d'uso successiva alla stipula del contratto e non comunicata, ovvero i casi di mancata comunicazione del subentro da parte del reale utilizzatore del servizio, l'utente deve saldare il consumo pregresso alla tariffa corretta per la tipologia d'uso effettiva e si applica una penale di € 150,00, oltre al rimborso spese di ricerca di € 150,00, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

Nei casi di uso del servizio senza contratto, o senza Nulla Osta all'allaccio in fognatura o comunque di prelievo non autorizzato effettuato con qualsiasi mezzo e/o artificio perpetrati dal titolare del contratto, o i casi rottura dolosa o inversione del contatore. l'utente è tenuto a pagare il corrispettivo del consumo pregresso e viene applicata una penale € 500,00, oltre ad € 500,00 a titolo di rimborso spese di ricerca, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

Le precedenti elencazioni solo puramente esemplificative: nelle relative casistiche andranno fatte confluire tutte le violazioni che possano essere considerate simili, in particolare riguardo all'elemento soggettivo che le contraddistingue.

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

#### **3.1 Dialogo tra utente e gestore**

Sono garantiti la facilità del rapporto tra utente e gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

Al fine di semplificare le procedure il gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale, il costante miglioramento delle procedure; si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private;

- metterà a disposizione dell'utente il personale e le strutture al fine di facilitare i rapporti tra ente ed utente.

Le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento per brevi comunicazione agli Utenti utili al miglioramento della qualità del servizio.

Le altre comunicazioni verranno diffuse tramite il sito istituzionale dell'ente e apposti avvisi. Il gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela. Per portatori di handicap e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

L'utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato presso l'ufficio dell'Ente, ovvero tramite lettera trasmessa a mezzo fax, mail, PEC etc.

### **3.2 Obblighi del gestore**

Il gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del servizio idrico, realizzando il programma di uniformazione del servizio e attuando così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.

Resta confermato, comunque, l'impegno del gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.

Costituiscono "standard" di qualità del servizio, i livelli di qualità che il gestore garantisce agli utenti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge. Detti standard sono definiti "generali", quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal gestore, ovvero "specifici", quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'utente e, pertanto, direttamente verificabili.

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità gestionale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi. In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali, sia diretti che indiretti;



- tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente;
- difficoltà di accesso in proprietà privata.

### 3.2.1 Standard generali

Il gestore somministra acqua, per usi potabili, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'utente.

Il gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane, svolto secondo le vigenti normative. Dette acque non potranno comprendere anche quelle bianche provenienti dagli edifici interessati dall'utenza stessa.

I servizi vengono garantiti con continuità per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di insufficienza della rete, forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.

### 3.2.3 Standard specifici

Di seguito si elencano gli standard specifici di qualità del servizio idrico integrato.

#### *Continuità e regolarità dell'erogazione:*

a) Il gestore per interventi programmati, per i quali siano necessarie interruzioni del servizio che interessino gli utenti, ricadenti nella manutenzione ordinaria eseguiti da personale interno provvede al ripristino entro le 24/36 ore. Il gestore per interventi programmati, per i quali siano necessarie interruzioni del servizio che interessino gli utenti, ricadenti nella manutenzione straordinaria che necessitano l'intervento di ditta specializzata provvede al ripristino entro le 48/60 ore.

b) Per tali lavori sarà assicurato un preavviso di almeno 24 ore dall'interruzione, mediante annunci, con affissioni nelle bacheche comunali ed utilizzo di altri strumenti di informazione indicando i tempi previsti di sospensione dell'erogazione.

c) Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile superiori alle 48 ore il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

#### *Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto*

a) Nel caso di situazioni di pericolo determinatesi per guasto a tubazioni in rete o radiali o apparecchiatura interrata connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana il gestore è tenuto ad intervenire in un tempo massimo di 12 ore.

b) Nel caso di mancanza d'acqua Il gestore è tenuto ad effettuare il primo intervento in un tempo massimo di 8 ore, per segnalazioni che pervengono entro le ore 14:00 del giorno precedente, dei giorni lavorativi.

Nel caso di guasto a tubazione o apparecchiatura interrata. Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 24 ore, per segnalazioni che pervengono entro le ore 14:00 del giorno precedente, dei giorni lavorativi.

c) Nel caso di guasto al contatore o di altri apparecchi accessori di competenza del gestore installati fuori terra, il gestore garantisce il primo intervento entro 72 ore, per segnalazioni che pervengono entro le ore 14 del giorno precedente, dei giorni lavorativi.

d) Il gestore garantisce il ripristino del servizio in un tempo massimo di 48 ore dalla segnalazione per interventi ricadenti nella manutenzione ordinaria effettuata dai dipendenti comunali, ed in un tempo massimo di 72 ore per interventi di manutenzione straordinaria che necessitano l'intervento di ditta specializzata.

#### *Servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali*

Il gestore si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali in caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.

Per qualsiasi segnalazione di guasto o di interruzione del servizio, il gestore mette a disposizione il numero telefonico 0957709108 e 0957709126, attraverso il quale l'utente può accedere al servizio.

#### *Rapidità dei tempi di allacciamento*

Al fine di meglio definire i tempi relativi alle attività di allacciamento, occorre distinguere sia le diverse condizioni in cui si trova il luogo ove allacciare l'utenza, sia le diverse fasi del lavoro (preventivazione-esecuzione dei lavori-attivazione dell'utenza). Il Gestore assicura i seguenti tempi:

a) Per le richieste di allaccio o spostamento di utenza per le quali sia già predisposta l'opera di derivazione (voltura o riattivazione a parità di condizioni contrattuali) il Gestore esegue l'attivazione in 15 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'utente alla data della posa del contatore.

b) Per le richieste di allaccio o spostamento di utenza presso luoghi ove non siano necessari lavori di adeguamento della rete ma la sola realizzazione della derivazione di utenza:

#### b-1) Preventivazione

Il gestore garantisce lo svolgimento delle attività di preventivazione in giorni 15 lavorativi. Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento della richiesta del preventivo, alla data della comunicazione di invito all'Utente per l'accettazione del preventivo predisposto.

#### b-2) Esecuzione

Il gestore garantisce l'esecuzione dei lavori preventivati, esclusa la posa del misuratore, in 30 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data di pagamento da parte dell'utente delle somme dovute per il preventivo, alla data di esecuzione dell'opera di presa.

#### b-3) Attivazione dell'utenza

Il gestore esegue l'attivazione in 15 giorni lavorativi così come descritto nel punto a).

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'utente alla data della posa del contatore, sempre che i lavori preventivati siano stati eseguiti prima della stipula del contratto.

c) per le richieste di allaccio presso luoghi ove necessitano lavori di intervento o adeguamento della rete.

Il gestore fornisce risposta scritta entro 20 gg., se la complessità del preventivo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato l'utente viene tempestivamente informato sullo stato della pratica e sulla fissazione di un nuovo termine.

#### *Correttezza della misura dei consumi Il gestore:*

a) dispone di un ufficio per la verifica dei contatori idrici. La verifica viene effettuata su richiesta dell'utente e su iniziativa aziendale;

b) garantisce l'esecuzione della verifica dell'apparecchio di misura in un tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

In caso di fondatezza del reclamo, il gestore provvede a proprio carico, mentre, in caso contrario, pone a carico dell'utente le relative spese;

c) garantisce, previa comunicazione all'utente, la sostituzione degli apparecchi di misura entro 15 giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi;

d) esegue, su richiesta, la verifica della funzionalità dei contatori in contraddittorio presso un laboratorio di prova entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

e) Provvede, di propria iniziativa, alla sostituzione degli apparecchi di misura che, se pur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, dell'Azienda.

Dell'intervento per la sostituzione sarà data comunicazione agli utenti interessati.

L'esito della verifica verrà comunicato all'utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale la modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati in base all'andamento dei consumi precedenti.

#### *Cessazione della fornitura*

L'intervento tecnico per la cessazione della fornitura verrà effettuato entro 15 giorni lavorativi dalla data della richiesta, salvo causa di forza maggiore o difficoltà di accesso in proprietà privata.

#### *Letture dei contatori*

La lettura dei contatori per la rilevazione dei consumi idrici verrà effettuata almeno due volte l'anno.

Qualora la lettura del contatore non fosse stata effettuata per motivi urgenti ed improrogabili dipendenti dall'ente, si procederà ad una fatturazione in acconto sulla base dei dati storici di consumo.

#### *Fatturazione*

La fatturazione dei consumi avverrà almeno due volte l'anno.

#### *Procedure di controllo della fatturazione dei consumi*

a) Nei casi di reclami fondati, presentati allo sportello, da parte degli utenti per errata fatturazione, il gestore ritira la fattura di consumi e procede alla correzione della fattura stessa, entro 30 giorni lavorativi dal reclamo.

b) Reclami fondati, presentati dopo il 30° giorno dalla data di emissione della fattura, potranno causare implicazioni tecnico-amministrative non imputabili al gestore che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'utenza.

### *Situazioni di morosità*

In caso di morosità il gestore procede alla sospensione del servizio. Il gestore provvede, prima di sospendere l'erogazione, ad inviare al medesimo sollecito di pagamento, con preavviso di distacco.

Il gestore, nei casi in cui proceda a distacchi per morosità o per errore, effettua il riallaccio entro il giorno lavorativo successivo al pagamento delle bollette insolute o entro il giorno lavorativo successivo alla produzione del documento comprovante l'avvenuto pagamento, ad eccezione dei casi in cui la sospensione sia stata effettuata con l'eliminazione dell'impianto. In considerazione di detti tempi, il gestore non procederà ad interventi di distacco per morosità nelle giornate di venerdì e in quelle prefestive.

### *Risposta alle richieste scritte dall'utente*

Il tempo massimo per la risposta è previsto in 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'utente.

Per i casi più complessi la risposta verrà data in tempi più lunghi dei quali l'utente verrà comunque informato entro i trenta giorni di cui sopra.

### *Servizio di fognatura e depurazione acque reflue*

Gli allacci alla rete fognante vengono eseguiti direttamente a cura dell'utente. Le richieste seguiranno la seguente procedura:

- a) Le richieste di allaccio in fogna devono essere inoltrate al gestore e corredata da una polizza fidejussoria o di un versamento di un deposito cauzionale a garanzia dell'esecuzione dei lavori e dei ripristini per l'importo di volta in volta ritenuto congruo e richiesto dal Gestore. L'importo della polizza fidejussoria o del deposito cauzionale non potrà comunque essere inferiore ad € 250,00;
- b) Il gestore esegue l'istruttoria delle pratiche e, in caso di esito favorevole, rilascia prescrizioni tecniche e Nulla Osta tecnico all'esecuzione dell'imbocco in fogna entro 30 giorni lavorativi dalla data di arrivo della richiesta, corredata della documentazione necessaria.
- c) Il gestore provvederà a verificare la corretta esecuzione delle opere di allacciamento che dovranno essere eseguite a cura e spese dell'utente. Ciò potrà avvenire unicamente a seguito di una comunicazione di inizio lavori da parte dell'utente. La comunicazione dovrà pervenire al gestore con un'anticipazione di almeno 15 giorni lavorativi sulla prevista data di inizio dei lavori.

- d) Qualora le opere eseguite a cura dell'utente non risultassero conformi al progetto approvato o alle prescrizioni tecniche del gestore, lo stesso dopo aver invitato l'utente ad apportare le modifiche richieste, potrà provvedere direttamente ad eseguire i lavori addebitando i costi sostenuti all'utente;
- e) Verificata la regolare esecuzione delle opere, il gestore procederà al rilascio dell'attestato di regolare imbocco in fogna entro 40 giorni lavorativi dal completamento delle opere stesse.
- f) Nel caso che, al momento della richiesta, non esista rete fognante o che essa, ancorché esistente, non recapiti i reflui a trattamento presso idoneo impianto, il gestore fornirà risposta scritta entro 30 gg. per comunicare l'impossibilità di allaccio alla pubblica fognatura.

#### *Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto*

Il gestore garantisce la massima rapidità di intervento in casi di guasti alla rete fognaria, onde evitare situazioni nocive all'igiene pubblica. In particolare, il gestore si impegna al rispetto dei seguenti standard:

- a) Guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica in un tempo massimo di 12 ore.
- b) Guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata: in un tempo massimo di 24 ore.

### **3.3 Modalità di verifica degli standard di qualità**

#### **3.3.1 Premessa**

Il rispetto degli standard di qualità del servizio viene tenuto sotto controllo tramite verifiche sia di tipo interno che esterno:

- le prime sono misurazioni periodiche che il gestore pone in essere sugli standard di qualità garantiti;
- le seconde sono date da indagini sul grado di soddisfazione dell'utente.

La logica di questo doppio approccio al controllo della qualità è data dalla necessità di:

- a) valutare tramite sondaggi periodici se la clientela è soddisfatta del servizio reso;
- b) controllare, a prescindere dalle segnalazioni e dai reclami provenienti dalla clientela, che gli standard garantiti siano effettivamente rispettati, in modo da porre in essere, in caso di mancato rispetto, le misure tecniche e/o organizzative, atte a ripristinare le condizioni standard del servizio.

Queste misurazioni possono, inoltre, evidenziare la capacità del gestore di garantire, eventualmente, standard migliorati rispetto a quelli già garantiti e/o introdurre nuovi servizi/soluzioni che vadano maggiormente incontro alle reali esigenze della clientela.

### 3.3.2 Valutazioni interne: il rispetto degli standard di qualità

Come ulteriormente precisato al punto 4.4, il gestore dispone di un ufficio preposto al controllo interno degli standard previsti dalla Carta dei Servizi, che verifica in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta e misura in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato.

Per le misurazioni interne, il gestore si dota di un sistema di informazioni e di indicatori interni, capaci di tradurre in informazioni di tipo tecnico-organizzativo gli standard di qualità offerti all'utenza.

### 3.3.3 Valutazioni esterne: la soddisfazione dell'utente

Il gestore realizza inoltre un monitoraggio continuo del livello di soddisfazione degli utenti, attraverso l'analisi dei reclami, in qualsiasi forma presentati dagli stessi, e l'effettuazione di appositi sondaggi sul livello di gradimento del servizio erogato.

Inoltre, gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, per il miglioramento della qualità del servizio, presso il citato Ufficio Carta dei Servizi, anche utilizzando appositi moduli predisposti dal Gestore.

## 3.4 Il personale dipendente

Tutti i dipendenti, nel momento in cui si trovino ad avere a che fare con l'utenza, sono tenuti ad indicare il proprio nome e cognome sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. A richiesta, saranno indicati l'ufficio di appartenenza ed il nominativo del superiore diretto.

Tutto il personale è impegnato a soddisfare le richieste della clientela ed è tenuto a rapportarsi con essa con rispetto e cortesia. Il personale stesso sarà dotato di adeguati livelli di educazione civica e istruzione e sarà addestrato a rispondere pacatamente a eventuali comportamenti anomali di alcuni utenti.

## **4. Tutela dell'utente**

### ***4.1 I diritti dell'utente***

L'uso dell'acqua per il consumo umano è un diritto fondamentale, irrinunciabile ed inviolabile dell'individuo ed è prioritario e gli altri usi sono ammessi solo quando la risorsa è sufficiente e a condizione che non ne pregiudichino la qualità .

Tutti i diritti contenuti nella presente Carta sono direttamente esercitabili e non possono essere oggetto di contrattazione, fatto salvo un eventuale accordo transattivo raggiunto in sede di conciliazione paritetica.

#### **4.2 Partecipazione alla gestione del servizio idrico**

Al fine di assicurare un governo democratico della gestione del servizio idrico integrato, deve essere garantita la partecipazione dell'utente, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dei soggetti gestori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto gestore che lo riguardano. Il diritto di accesso si esercita senza formalità, secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/90.

#### **4.3 Copertura assicurativa**

Il gestore deve predisporre una copertura assicurativa contro i danni alle persone ed alle cose causati dallo svolgimento delle proprie attività, con sola esclusione di quanto provocato da imprevedibili cause di forza maggiore.

#### **4.4 Rimborsi**

Il gestore attiva le procedure di rimborso nei casi di inosservanza dei seguenti standard:

- a) attivazione dell'utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete o dell'opera di presa; preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete ma la sola opera di presa e quando sussistono variazioni di portata;
- b) preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza per le trasformazioni da bocca
- c) tarata a contatore;
- d) operazioni di cessazioni in seguito a richiesta dell'utente;
- e) correzione di fatture di consumi in caso di errore;
- f) omessa risposta al reclamo.



#### **4.5 Indennizzi**

Il Gestore prevede un rimborso pari ad euro 25,00, nei casi di cui ai precedenti punti a), b) e c); pari ad euro 35,00 per i casi di cui ai precedenti punti d) ed e); pari ad euro 50,00 per i casi di cui al precedente punto f).

Detti importi verranno rivalutati annualmente in base all'indice Istat del potere d'acquisto.

Il gestore procede automaticamente all'indennizzo dovuto con accredito nella prima bolletta di consumo utile.

#### **4.6 Diritto alla rateizzazione**

Il gestore è tenuto a fornire all'utente ogni informazione sul diritto di ottenere la rateizzazione sulla bolletta relativa al pagamento di importi esageratamente onerosi.

Il gestore ha il dovere di:

- a) suddividere il corrispettivo dovuto in un numero di rate successive di ammontare costante, comunque non inferiore a due;
- b) adeguare i piani di rateizzazione, previa comunicazione all'utente di tale diritto e su esplicita richiesta dello stesso.

Il Gestore deve rendere chiaramente leggibile nella fattura la mancata rilevazione dei consumi reali ed invitare l'utente a comunicare l'autolettura, ove possibile, al fine di evitare l'addebito di importi eccessivamente onerosi.

E' fatto obbligo di applicare il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, principio che implica un generale obbligo di solidarietà ed impone a ciascuna delle parti di preservare gli interessi dell'altra parte.

#### **5. Reclami al Gestore**

Gli utenti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti nella presente al Gestore del Servizio Idrico .

Il reclamo può essere presentato , per iscritto, via fax o via mail dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegata. Gli uffici del Gestore non possono rifiutarsi di ricevere il reclamo e devono trasmettere tempestivamente l'atto ricevuto all'unità organizzativa competente. L'Ufficio che riceve il reclamo deve rilasciare ricevuta scritta da cui si evinca la data della consegna e l'operatore che l'ha ricevuta.

Alla presentazione del reclamo, l'ufficio deve comunicare all'utente il nominativo del responsabile del procedimento e la facoltà di presentare ulteriori memorie e documentazioni.

Al reclamo deve essere data risposta scritta entro 30 giorni dalla ricezione. La mancata

comunicazione della risposta al reclamo, nei termini indicati, darà diritto all'utente di un ristoro secondo le modalità previste dal presente titolo.

La comunicazione data all'utente, in risposta al reclamo, deve contenere una sintetica relazione in cui vengono indicate le verifiche effettuate e i risultati delle stesse, nonché deve essere compiutamente motivato le ragioni del Servizio Idrico Integrato mancato accoglimento delle singole doglianze.

#### **6. Pubblicizzazione e diffusione della Carta dei Servizi**

Il Gestore provvederà a propria cura e spese alla diffusione della Carta dei Servizi ed alla sua pubblicizzazione attraverso avviso sulle bollette per consultare la stessa sul sito istituzionale dell'Ente ed in tutte le sedi aperte al pubblico.