

COMUNE DI BELMONTE MEZZAGNO
(PROVINCIA DI PALERMO)

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

APPROVATA DAL CONSIGLIO COMUNALE
CON ATTO CONSILIARE N. 14 DEL 28.2.2000
RISCONTRATO LEGITTIMO DAL CQ.R.E.CO. -
SEZIONE CENTRALE DI PALERMO - NELLA
SEDUTA DEL 23.3.2000 CON DECISIONE
N. 1318/2000 -
PUBBLICATO ALL'ALBO PRETORIO PER GG. 15
DAL 4.4.2000 AL 19.4.2000

INDICE

PREFAZIONE

PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE

PRINCIPI FONDAMENTALI

GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO (SCHEDA N.1)

ACCESSIBILITÀ' AL SERVIZIO (SCHEDA N.2)

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (SCHEDA N.3)

CONTINUITA' DEL SERVIZIO (SCHEDA N.4)

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

LA TUTELA

PREFAZIONE

Per tutelare le esigenze dei cittadini e per gestire al meglio i rapporti con i propri utenti, il Comune di Belmonte Mezzagno nella qualità di Ente Gestore del servizio idrico, presenta la CARTA del servizio idrico redatta sulla base della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, concernente “Principi sull’ erogazioni dei servizi pubblici”, e in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29.04.1999.

Questo documento si ispira in particolare ai seguenti principi:

- a) trasparenza nel definire diritti e doveri nel rapporto Gestore/Utente;
- b) chiarezza nell’esposizione delle regole che disciplinano il rapporto Gestore/Utente;
- c) qualità dei servizi, intesa anche come flessibilità nel valutare e considerare le esigenze, le proposte e i suggerimenti dell’utente per un miglioramento continuo del servizio idrico fornito.

PRESENTAZIONE

Il Comune di Belmonte Mezzagno gestisce il servizio idrico in piena autonomia, e fornisce acqua nel territorio comunale nei limiti delle disponibilità, con regolari contratti di fornitura a tutte le condizioni previste nella presente Carta, e nel Regolamento Comunale per la distribuzione dell'acqua potabile.

Il Comune di Belmonte Mezzagno persegue inoltre l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Il servizio idrico è gestito dal Comune di Belmonte Mezzagno nel rispetto delle leggi vigenti, dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 <concernente principi sull'erogazione dei servizi pubblici>, e dal Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'1.06.1999 n.126.

Con la presente CARTA del servizio idrico, il Comune di Belmonte Mezzagno, in ottemperanza alle leggi vigenti e alle direttive del Presidente Consiglio dei Ministri sopra citati, fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio, e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenuti nella presente CARTA, sostituiscono di diritto le condizioni riportate nei contratti di fornitura stipulati. Il Comune di Belmonte Mezzagno si obbliga ad attivare forme di consultazioni degli

utenti o delle loro associazioni, per favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e al rispetto di diritti e obblighi derivanti dalla Carta medesima, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica, o in caso di significative modifiche della stessa.

Per il servizio di captazione il Comune di Belmonte Mezzagno dispone di n. 3 pozzi denominati 1 e 2 in via Pozzo, e n.3 in contrada Ianzelmo per una captazione totale di circa 30 l/s.

L'acqua captata nei pozzi denominati 1-2-3 viene raccolta in una vasca di mc 1000 in contrada Comune a quota m 437, 17 slm, da dove parte la rete di distribuzione.

Il Comune di Belmonte Mezzagno nella gestione del servizio idrico, effettua la captazione, l'adduzione, e la distribuzione di acqua ad usi civili.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta trova applicazione nei seguenti casi di uso potabile:

- 1) uso civile domestico;
- 2) uso civile non domestico (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati etc.);
- 3) altri usi relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale resi noti all'utenza.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Comune di Belmonte Mezzagno, nella gestione del servizio idrico, si ispira al rispetto dei principi di uguaglianza e di imparzialità di trattamento tra gli utenti, e di non discriminazione per gli stessi, garantendo inoltre la parità di trattamento degli stessi a parità di condizioni impiantistico funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Continuità

Costituisce impegno prioritario del Comune di Belmonte Mezzagno nella gestione del servizio idrico, garantire un servizio regolare ed evitare eventuali disservizi o comunque ridurre la durata.

Qualora questi si dovessero verificare, per guasti o manutenzioni necessari al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Comune di Belmonte Mezzagno si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Comune di Belmonte Mezzagno le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami, inoltre il Comune di Belmonte Mezzagno garantisce la identificabilità del personale tramite apposito tesserino personale che il dipendente ha l'obbligo di portare in modo ben visibile per tutta la durata del servizio.

Cortesia

Il Comune di Belmonte Mezzagno si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente.

Efficacia ed efficienza

Il Comune di Belmonte Mezzagno persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali e più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune di Belmonte Mezzagno pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali del servizio sono riportate in allegato alla presente Carta come estratto/spiegazione del contratto di fornitura.

SCHEDA N.1

GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO

Avvio del rapporto contrattuale

Il Comune di Belmonte Mezzagno si obbliga ad avviare il rapporto contrattuale nel termine massimo di giorni 30 naturali e consecutivi, decorrenti dal giorno della richiesta dell'utente (fa fede la data di ricezione del protocollo o il timbro dell'ufficio postale accettante). I suddetti tempi sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Se per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgono difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Comune di Belmonte Mezzagno comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Tempo di preventivazione

E', per le diverse tipologia d'utenza il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda della necessità o meno del Comune di effettuare il sopralluogo, ma non può comunque

superare il termine di giorni 30 naturali e consecutivi, decorrenti dal giorno della richiesta dell'utente (fa fede la data di ricezione del protocollo o il timbro dell'ufficio postale accettante).

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si deve ricevere permessi di terzi, il Comune fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

Il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, che non necessita di lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, e di giorni 30 naturali e consecutivi.

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione di allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente dal Comune sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

Il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa, nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di

riattivazione della fornitura nei casi di subentro non può superare giorni 8 naturali e consecutivi.

Tempo per la cessazione della fornitura

Il tempo massimo a disposizione del Comune per disattivare la fornitura idrica, a seguito di valida e regolare disdetta da parte dell'utente, dei suoi eredi , o aventi causa, viene fissato in giorni 8 naturali e consecutivi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta, sono fatte salve le particolari esigenze dello stesso utente.

SCHEDA N. 1		
ASPETTO DEL SERVIZIO:AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE		
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	NOTE
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente: Numero di giorni 30	Con sopralluogo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di eventuali autorizzazioni: Numero di giorni 30	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente; salvo esigenze peculiari
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura: Numero di giorni 30	
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni: Numero di giorni 8	Senza modifica della potenzialità del contatore
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura: Numero di giorni 8	

SCHEMA N.2

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Il Comune assicura i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile effettuare ogni e qualsiasi attività relativa al servizio idrico (stipula, vulture, disdette di contratti idrici etc.) nei modi seguenti:

il Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e inoltre il Lunedì-Mercoledì anche dalle ore 16,00 alle ore 18,00 in ogni caso compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza.

Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza e servizio informazioni

Nel rispetto di quanto detto prima, e ove possibile, l'utente nei giorni e nelle ore precedentemente può chiedere informazioni telefoniche al numero 091/8738028.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento delle bollette dovrà essere effettuato presso la Tesoreria Comunale di Belmonte Mezzagno (banca), o con C.C.P. n. 15796907 intestato alla Tesoreria Comunale di Belmonte Mezzagno con relative spese postali, con tutte le modalità accettate dalla banca e dalla posta e nelle ore di apertura degli sportelli.

Facilitazioni per utenti particolari

Il Comune di Belmonte Mezzagno facilita l'accesso di alcune categorie di utenti (esempio portatori di handicap) ai servizi, prevedendo:

- a) tutti i termini per le procedure di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio etc. vengono ridotti fino a un massimo del 50% per i portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali;
- b) facilitazioni di accesso ai servizi, rampe, servizi igienici e porte automatiche;
- c) percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per i cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune di Belmonte Mezzagno si obbliga a rispettare gli appuntamenti concordati con gli utenti. La fascia oraria massima di disponibilità, da

concordarsi anche in relazione alle esigenze degli utenti non può comunque superare le 4 ore.

Tempi di attesa agli sportelli

I tempi medi di attesa agli sportelli sono di circa 10 minuti, i tempi massimi sono di circa 15 minuti.

Risposta alle richieste scritte degli utenti

La presente Carta assicura la partecipazione dei cittadini, e riconosce il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore e le facoltà di reclamo con le modalità di seguito indicate:

- le segnalazioni e i reclami per ogni e qualsiasi rapporto inerente il servizio idrico da parte dei cittadini devono essere comunicate al Comune di Belmonte Mezzagno per iscritto e trasmesse al Responsabile del Servizio Idrico tramite l'Ufficio Protocollo o a mezzo servizio postale;
- le risposte alle segnalazioni e ai reclami scritte degli utenti vengono fornite in un tempo massimo di prima risposta a giorni 15 consecutivi e naturali decorrenti dalla ricezione.

Risposta ai reclami scritti

- a) le risposte alle segnalazioni e ai reclami degli utenti vengono fornite nel più breve tempo possibile, ma variabile a seconda che la risposta richieda

un sopralluogo o richieda accertamenti tecnici complessi, in ogni caso non può comunque superare i 30 giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla ricezione (fa fede la data di protocollo o il timbro dell'Ufficio Postale accettante). Se la complessità del reclamo o della segnalazione non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo o segnalazione, e sulla fissazione di un nuovo termine;

b) l'utente ha facoltà di accesso alle informazioni riguardanti il proprio contratto di fornitura presentandosi personalmente, o delegando per iscritto una persona di sua fiducia nei giorni di Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 ed inoltre il Lunedì-Mercoledì anche dalle ore 16,00 alle ore 18,00. Inoltre, e ove possibile, l'utente nei giorni e nelle ore precedentemente indicati può chiedere informazioni telefoniche al numero 091/8738028.

SCHEDA N. 2			
ASPETTO DEL SERVIZIO: ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO			
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		NOTE
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura al pubblico Lunedì Mercoledì Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Lunedì Mercoledì dalle ore 16,00 alle ore 18,00		
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Svolgimento pratiche del servizio idrico: (stipula e disdette dei contratti, voltura etc.) nei giorni e nelle ore di apertura al pubblico		Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio
Forme e modalità di pagamento	Il pagamento delle bollette dovrà essere effettuato presso la Tesoreria Comunale di Belmonte Mezzagno (banca) o con C.C.P. n.15796907 intestato alla Tesoreria Comunale di Belmonte Mezzagno con relative spese postali con tutte le modalità accettate dalla banca e dalla posta e nelle ore di apertura degli sportelli		
Facilitazioni per utenti particolari	Tutte le tipologie di facilitazioni per l'abbattimento delle barriere architettoniche di facilitazione di accesso ai servizi Tutti i termini sono ridotti fino a un massimo del 50%		Per tipologia
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente Numero di giorni 1 Numero di ore 4		Per tipologia di richiesta
Attesa agli sportelli	I tempi medi di attesa agli sportelli sono di circa 10 minuti, i tempi massimi sono di circa 15 minuti		Distinzione per tipologia di sportello fisico
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte Numero di giorni 15		Per tipologia di sportello fisico
Risposta a reclami scritte	Tempo massimo di prima risposta scritta ai reclami scritti numero di giorni 30		Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedono o meno un sopralluogo

SCHEDA N.3

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE

Lettura e fatturazione

Il Comune di Belmonte Mezzagno si obbliga ad effettuare la fatturazione con cadenza almeno semestrale.

La lettura dei contatori viene effettuata almeno due volte l'anno, prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo.

E' assicurata all'utente, almeno nei casi di collocazione in proprietà privata del contatore la possibilità di autolettura, che deve essere comunicata al Comune per iscritto, o presentandosi personalmente presso gli uffici nei giorni e nelle ore di ricevimento ovvero telefonicamente.

Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, la individuazione e correzione degli stessi avviene d'Ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e di controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'utente, la rettifica della fatturazione, riconosciuta errata dal Comune dovrà essere effettuata prima della scadenza della bolletta, e comunque entro due giorni lavorativi dalla

richiesta (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente presso gli Uffici comunali, la data di protocollo della comunicazione).

I tempi massimi per la restituzione dei pagamenti in eccesso sono fissati in trenta giorni naturali e consecutivi, decorrenti dal giorno in cui viene segnalato l'errore di fatturazione, (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente presso gli Uffici comunali, la data di protocollo della comunicazione).

Morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

L'utente verrà preavvisato di tale sospensione con un preavviso, che non potrà essere inferiore a venti giorni, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite notifica del messo comunale, e dovrà essere accompagnata dal duplicato della fattura non pagata.

Per evitare la sospensione della fornitura, l'utente, entro venti giorni dalla notifica dell'avviso di mora, dovrà provvedere all'integrale pagamento della fattura non pagata.

In casi eccezionali, possono essere concesse dal Responsabile del Servizio Idrico rateizzazioni diverse, su motivata richiesta dell'utente, e su parere favorevole dell'Ufficio di Solidarietà Sociale che potrà avvalersi di accertamenti tramite il Corpo di Polizia Municipale.

In caso di distacco per morosità, il ripristino della fornitura dovrà avvenire entro due giorni dal pagamento, ovvero a seguito di intervento delle autorità competenti, e in questo ultimo caso è facoltà del Comune porre in

atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura che devono essere comunicati in forma scritta all'utente.

Nei casi di erronea azione per morosità il Comune provvede immediatamente al ripristino dell'utenza, e comunque entro due giorni dalla legale conoscenza.

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

Verifica del contatore

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici del Comune quando, a parità di ogni altra condizione dichiarata o accertata dall'ufficio, vi sia una notevole ed ingiustificata differenza tra le diverse fatturazioni.

Il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, viene fissato in giorni trenta naturali e consecutivi decorrenti dal giorno in cui perviene la richiesta scritta da parte dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica. (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente presso gli Uffici comunali, la data di protocollo della comunicazione).

Il Comune ha l'obbligo di comunicare per iscritto all'utente, i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati

Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna, qualora si verificano gravi e ripetute anomalie, tali da impedire il normale e corretto approvvigionamento.

Tale verifica deve essere effettuata entro 8 giorni naturali e consecutivi, decorrenti dal giorno di richiesta dell'utente, qualora sia necessaria la presenza dell'utente il Comune ha l'obbligo di concordare l'appuntamento entro il tempo massimo di attesa, che comunque non potrà superare le quattro ore.

SCHEDA N. 3									
ASPETTO DEL SERVIZIO:			GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE						
FATTORI DI QUALITA'			INDICATORI DI QUALITA'				NOTE		
Fatturazione			Fatturazioni annui a calcolo su dati stimati						
			Numero di fatturazione 1						
Fatturazione			Fatturazioni annuali semestrale						
			Numero di fatturazione 2						
Rettifiche di fatturazione			Tempo massimo per la rettifica di fatturazione dalla comunicazione dell'utente						
			Numero di giorni 2						
Verifica del contatore			Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente						
			Numero di giorni 30						
Verifica del livello di pressione			Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente						
			Numero di giorni 30						
Strumenti informativi			Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati (opuscoli informativi)						

SCHEDA N.4

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Continuità e servizio di emergenza

Il Comune di Belmonte Mezzagno quale Ente gestore del servizio idrico, persegue l'obbiettivo del progressivo continuo miglioramento e dell'efficacia del servizio garantendo agli utenti un servizio regolare e senza interruzioni, che fino ad oggi è mancato.

Il Comune fornisce acqua per gli usi civili nel territorio comunale nei limiti della sua disponibilità per 12 ore in giorni alterni.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Qualora si dovessero verificare delle interruzioni, il Comune si impegna, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

In ogni caso, se per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il Comune si dovrà attivare per un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Tempi di preavviso per interventi programmati

Qualora si rendessero necessari degli interventi da effettuare sulla rete, il Comune si obbliga adottare accorgimenti, per evitare comunque sospensioni nell'erogazione del servizio, e se ciò non fosse possibile, dare comunque avviso all'utenza con preavviso non inferiore a giorni 2.

Durata delle sospensioni programmate

Il Comune indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 24 ore.

Pronto intervento

Il Comune nella gestione del servizio idrico dispone di un servizio di pronto intervento con disponibilità 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno, utilizzabile dall'utente telefonando al personale reperibile che di volta in volta saranno comunicati agli utenti tramite avvisi affissi nella bacheca comunale.

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana è di 24 ore;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Comune installati fuori terra è di giorni 30;

- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazioni o canalizzazione interrata è di 12 ore per tubazioni fino 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è di giorni 2.

Il numero telefonico attraverso il quale l'utente può accedere al servizio idrico è 091/8738028, mentre per il pronto intervento vengono comunicati agli utenti ed affissi nella bacheca comunale, i numeri telefonici del personale responsabile reperibile.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Comune, con adeguato preavviso, è tenuto ad informare l'utenza della scarsità idrica indicando le misure che intende adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

Servizio preventivo di ricerca programmatica delle perdite

Il Comune effettua, secondo un proprio piano di intervento, un servizio di ricerca idrica programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile, e indica nella relazione annuale, i risultati della ricerca al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori Pubblici.

SCHEDA N. 4									
ASPETTO DEL SERVIZIO:				:CONTINUITA' DEL SERVIZIO					
FATTORI DI QUALITA'				INDICATORI DI QUALITA'				NOTE	
Interventi programmati				Tempo massimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura					
				Numero di giorni 2					
Sospensioni programmate				Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura				Prorogabili in funzione delle diverse situazioni	
				Numero di ore 24				ni	
				Numero di giorni 1					
Pronto intervento				Modalità di accesso al servizio telefonico				Tempi massimi in	
				365 giorni all'anno 24h/24h				funzione delle diverse	
				Tempi massimi di intervento 24h				situazioni	
Ricerca programmata delle perdite				Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete				Reti di distribuzione	
				Numero di chilometri					

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Il Comune nella gestione del servizio idrico garantisce all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative che possono interessarlo, inoltre si obbliga ad informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni.

In particolare si obbliga a:

- 1) garantire all'utente la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge, ed è tenuto a fornire su richiesta scritta dello stesso i valori analitici relativi ai prelievi di acqua effettuata dalla competente Autorità sanitaria.
- 2) il Comune nella gestione del servizio idrico si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal D.P.C.M. 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g, della legge n.36 del 1994, entro i tempi indicati nel programma di intervento di cui all'art.11 comma 3, della stessa legge, che vengono resi noti all'utenza.

In particolare il Comune si obbliga ad assicurare alle utenze domestiche i seguenti livelli minimi:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);

c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Comune dovrà dichiarare in contratto la quota minima piezometrica che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi, i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto di utenza, mentre rimangono validi i livelli di cui alla lettera c);

Le indicazioni, sul contratto di fornitura utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c), vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità delle rispettive "carte", nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.

Il Comune è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.

Il comune si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

Il Comune si impegna ad effettuare interventi in base a segnalazioni di guasti entro i tempi che sono stabiliti in corrispondenza ai livelli di guasto e di rischio.

- 3) rendere noto agli utenti, tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- 4) informare gli utenti sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura dei contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Comune informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- 5) informare l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- 6) informare l'utenza tramite avvisi nei locali accessibili all'utenza, o in comunicazioni periodiche delle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- 7) predisporre delle procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico contrattuale del servizio;
- 8) predisporre servizi telefonici per soddisfare le esigenze informativi relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, vulture, informazioni, bollette, allacciamenti etc.);
- 9) adottare un linguaggio chiaro e comprensibile nei rapporti con l'utente;
- 10) effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia dell'informazione e comunicazioni agli utenti e per recepire eventuali ulteriori esigenze di quest'ultimo.

Il Comune nella gestione del servizio idrico si impegna inoltre a:

- curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico;
- rendere noto agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.
- assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g) della legge n. 36/94, in particolare garantendo il servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita per il quale il Comune deve mettere in opera dispositivi di controllo in rete; i prelievi e le analisi di laboratorio debbono garantire, al punto di consegna all'utente, il rispetto dei minimi limiti indicati dalle vigenti disposizioni di legge;

Il Comune indica nella relazione annuale al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori Pubblici l'entità e la tipologia dei controlli effettuati.

LA TUTELA

La gestione dei reclami

Il Comune nella gestione del servizio idrico, indica e definisce le procedure di reclamo per qualsiasi violazione dei principi indicati nella CARTA con le modalità di seguito indicate:

- a) l'utente ha facoltà di segnalare al Comune ogni e qualsiasi violazione dei principi indicati nella presente CARTA, presentandosi di persona presso l'ufficio competente, ed in questo caso è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente, nei giorni e nelle ore indicate nella scheda n.2, inoltre per l'esercizio di tale facoltà l'utente può avvalersi anche di comunicazioni scritte o telefoniche; al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, etc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito;
- b) entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il Comune riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;

- c) semestralmente il Comune è tenuto a riferire al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori Pubblici circa il numero e il tipo di reclami e il seguito dati ad essi;
- d) annualmente il Comune predispone un resoconto a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta contenente, oltre alle informazioni di cui al punto c, indice sui tassi di reclami, confronto sui dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancato o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto b, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori Pubblici. Il reclamo stesso è invece rivolto all'Organo di Vigilanza o di Garanzia a livello Regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art.21 comma 5, della legge 5 gennaio 1994 n.36.

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il Comune nella gestione del servizio idrico effettua rivelazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Gli utenti hanno facoltà di far pervenire i propri suggerimenti con le modalità, le procedure, e i tempi indicati nella presente CARTA nella scheda n.2.

Al fine di verificare la qualità del servizio erogato e la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, e per rendere disponibile allo stesso e alle Associazioni dei Consumatori, il Comune sulla base delle rilevazioni effettuate si impegna annualmente a pubblicare un rapporto.

Servizio di consulenza agli utenti

Per ogni e qualsiasi rapporto inerente il servizio idrico il Comune, tramite l'ufficio competente, offre agli utenti un servizio di consulenza completa, per le cui modalità di accesso si veda la scheda n.2.

Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

Il Comune si obbliga a rimborsare all'utente, del danno da questi effettivamente subito per il mancato rispetto degli standard specifici, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal soggetto erogatore. Gli utenti che ne fanno richiesta scritta, hanno diritto, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto di tali standard, ad un rimborso forfettario unico per ogni contratto di utenza.

Le richieste e il rimborso corredate dalle informazioni e dei documenti che possono servire all'ufficio competente per ricostruire ed accertare l'accaduto sono inviate per iscritto entro 30 giorni dalla scadenza del

termine garantito (fa fede la data di spedizione o del protocollo dei gestori in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Comune si obbliga ad accreditare l'importo sulla prima bolletta utile, o a dare mandato alla tesoreria per l'eventuale rimborso;

nel caso in cui la richiesta non venga ritenuta meritevole di accoglimento l'ufficio competente ne dà comunicazione scritta e motivata all'utente.

Validità della carta del servizio idrico

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni delle carte tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazioni all'utenza.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute ad eventi di naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Conclusioni

L'art. 2 Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'1 giugno 1999 n.126 stabilisce che i soggetti che forniscono i servizi pubblici del settore idrico inviano al

Dipartimento della funzione pubblica comunicazione dell'avvenuta adozione della carta dei servizi e dei successivi aggiornamenti.