



Carta del servizio idrico

Indirizzi utili

COMUNE DI PAULILATINO

Viale della Libertà 33

09070 PAULILATINO (OR)

www.comune.paulilatino.or.it

areavigilanzapaulilatino@legalmail.it

tributipaulilatino@virgilio.it

Principi fondamentali
standard di qualità e diritti di
informazione al servizio

Indice

sezione I - INTRODUZIONE

- 1 Oggetto ed ambito di applicazione
- 2 Informazioni sul Servizio Idrico Integrato
- 3 Validità della Carta del Servizio

sezione II - PRINCIPI FONDAMENTALI

- 4 Eguaglianza
- 5 Imparzialità
- 6 Continuità
- 7 Partecipazione
- 8 Efficienza ed efficacia
- 9 Cortesia
- 10 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 11 Privacy
- 12 Qualità e tutela dell'ambiente
- 13 Condizioni principali di fornitura

sezione III - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

- 14 Premessa
- 15 Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'Utenza
 - 15.1 Tempo di attivazione di fornitura del servizio acquedotto
 - 15.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto
 - 15.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura del servizio acquedotto
 - 15.4 Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto
 - 15.5 Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente / Sospensione della fornitura
 - 15.6 Tempo di preventivazione di fornitura di servizio fognatura
 - 15.7 Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria
 - 15.8 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto
 - 15.9 Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto
 - 15.10 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

- 15.11 Modalità di pagamento
 - 15.12 Deposito cauzionale
 - 15.13 Rettifiche di fatturazione
 - 15.14 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici
 - 15.15 Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici
 - 15.16 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza Servizio informazioni
 - 15.17 Facilitazioni per particolari categorie di utenti
 - 15.18 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
 - 15.19 Risposta alle richieste ed ai reclami scritti
 - 15.20 Servizio di consulenza agli utenti
 - 16 Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio
 - 16.1 Continuità del servizio
 - 16.2 Pronto intervento
 - 16.3 Standard tecnici del servizio
 - 16.4 Tempo di preavviso per interventi programmati sul servizio acquedotto
 - 16.5 Durata delle sospensioni programmate del servizio acquedotto e servizio sostitutivo d'emergenza
 - 16.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa
 - 16.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria
 - 16.8 Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti
- ## sezione IV - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA
- 17 Semplificazione delle procedure
 - 18 Informazione agli utenti
 - 19 Rapporti con gli Utenti
 - 20 Valutazione della qualità del servizio erogato
 - 21 Procedure di reclamo
 - 22 Indennizzi
 - 23 Applicazione della tariffa
 - 24 Tabella riassuntiva

sezione I - INTRODUZIONE

1 Oggetto ed ambito di applicazione

La "Carta del Servizio Idrico Integrato" applicata dal Comune di Paulilatino, per il servizio erogato nel territorio del Comune di Paulilatino, è stata emessa in adempimento alla normativa vigente in materia di seguito esplicitata, agli atti della :

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994;

- > Art. 2 del D.L. 12 Maggio 1995 n. 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche Amministrazioni";
- > D.P.C.M. 19 Maggio 1995 e D.P.C.M. 2 Dicembre 1997 concernenti l'individuazione di settori di erogazione dei Servizi pubblici;
- > Parlamento europeo 25/1/99. "Quadro generale per le attività comunitarie a favore degli interessi economici dei consumatori, diritto all'informazione, all'illustrazione e ad organizzarsi a tutela dei propri interessi";
- > D.P.C.M. del 29 aprile 1999 "Schema di riferimento generale per la predisposizione della Carta dei Servizi del ciclo idrico integrato";
- > Art. 1 c. 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 "Fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità";
- > Art. 151 D. Lgs. 152/06
- > Allegato 8 del DPCM 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- > D.Lgs. del 2 febbraio 2001 n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano";
- > Legge 7 agosto 1990 del n. 241 "nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi";
- > D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

La presente Carta del Servizio:

- > costituisce una dichiarazione di impegno formale del Comune di Paulilatino nei confronti dei propri Utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati;
- > individua i principi fondamentali cui deve uniformarsi Comune di Paulilatino nel gestire i Servizi Idrici Integrati;
- > individua standard di qualità del servizio che Comune di Paulilatino si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti;

> definisce inoltre il rapporto tra Comune di Paulilatino e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli Utenti stessi.

2 Informazioni su Comune di Paulilatino e definizione del Servizio Idrico

Comune di Paulilatino sito in Viale della Libertà al Numero civico 33, Gestisce già dagli anni 90" il servizio idrico autonomamente, gestendo il servizio di captazione, adduzione, potabilizzazione, distribuzione acqua ad usi civili, fognatura e sollevamenti, depurazione reflui recapitanti in pubblica fognatura. Per meglio comprendere la realtà operativa della gestione del servizio idrico da parte del Comune di Paulilatino relativo al territorio di competenza, si riportano i dati caratteristici al 31 dicembre 2015:

a) numero addetti dedicati al servizio idrico integrato	3
b) servizio acquedotto	
> numero comuni gestiti	1
> numero abitanti residenti nei Comuni serviti	2268
> copertura del servizio	95%
> volume di acqua venduta (mc):	133.819
> fonti di approvvigionamento:	1
- sorgente	100%
c) servizio fognatura	
> numero comuni gestiti	1
> copertura del servizio	95%
> lunghezza della rete (km)	16
d) servizio depurazione	
> numero comuni gestiti	1
> copertura del servizio	95%
> volume di acqua depurata (mc)	133.435

La tabella riepilogativa dei dati di sintesi del Servizio Idrico annualmente aggiornata, potrà essere richiesta dall'utente direttamente al Comune di Paulilatino e comunque disponibile sul sito internet del Comune www.comune.paulilatino.or.it. La gestione operativa del Servizio Idrico è gestito autonomamente e direttamente dal Comune di Paulilatino.

Nel prosieguo della presente Carta, con il termine "**Gestore**", si intenderà il Comune di Paulilatino

3 Validità della Carta del servizio

La presente Carta del Servizio è sottoposta a revisioni triennali. Può essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Gestore e dall'utenza. Le modifiche sono approvate dalla Giunta Comunale. Il Gestore comunica agli utenti, tramite bolletta o apposito opuscolo informativo o tramite il sito internet comunale, le modifiche apportate alla carta entro 3 mesi dalla loro approvazione. La Carta approvata viene consegnata, unitamente al Regolamento del Servizio, all'utente che fa richiesta di nuovo contratto; sarà inoltre resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, eventi atmosferici straordinari e ecc.).

sezione II - PRINCIPI FONDAMENTALI

4 - 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. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infra-strutturale gestito. Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il Gestore, provvede a:

- > pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico

che relativi alle disabilità (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive);

- > ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- > in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione dell'acqua, fornire alle utenze sensibili (case di cura, scuole, ecc.) acqua potabile mediante sistemi alternativi garantendo la continuità del servizio e minimizzando il disagio;
- > favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

5 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

6 Continuità

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione di assoluta necessità per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure e provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi, volti ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

L'erogazione dei servizi in concomitanza di eventi straordinari quali terremoti, alluvioni, rilevanti inquinamenti della risorsa, periodi siccitosi, black-out elettrici etc. è effettuata sulla base di un **Piano di emergenza** concordato con gli uffici competenti per la gestione delle emergenze nel rispetto del **Piano Comunale Di Protezione Civile**.

7 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. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale e individuano i responsabili delle strutture. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami; l'Utente a questo scopo può ricorrere a segnalazioni al gestore.

L'Utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'Utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. nn. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di

procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi". Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

8 Efficienza ed efficacia

Il servizio sarà 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.

9 Cortesia

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a darsi di tesserino di riconoscimento.

10 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

11 Privacy

Il Gestore garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i..

12 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore opera a salvaguardia di tutti i portatori di interesse (utenti, cittadini, operatori, fornitori, ecc.) per minimizzare l'impatto ambientale dei processi e dei servizi conseguendo la conformità legislativa. Il Gestore persegue lo scopo di assicurare un sistema di Qualità aziendale che garantisca controlli volti a garantire con la collaborazione di altri Soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge il monitoraggio dei parametri qualitativi del servizio (qualità dell'acqua potabile, dell'acqua depurata, standard di servizio, ecc.).

13 Condizioni principali della fornitura

Le condizioni principali di fornitura sono allegate alla carta del servizio.

sezione III - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

14 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, 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 dall'ufficio protocollo del Gestore.

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

È il tempo massimo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente ed il giorno di rilascio dell'Autorizzazione all'Allaccio. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie. In fase di presentazione della richiesta per allacciamento.

Il Gestore informa l'Utente della tipologia di allaccio possibile in funzione delle caratteristiche della rete esistente e dell'allaccio richiesto. A tal fine si distinguono:

lavori semplici:

> prestazioni standard, e relativi nuovi allacciamenti da tubazioni stradali esistenti, comprese nella procedura di forfetizzazione prevista dal Gestore e allegata alla Carta del servizio.

lavori complessi:

> tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.

5 giorni. per l'Autorizzazione di lavori semplici. L'importo viene formulato contestualmente alla richiesta.

15 giorni. per l'Autorizzazione di lavori complessi. Per situazioni complesse il Gestore deve comunque fornire risposta scritta entro tale data - farà fede la data del protocollo del Gestore - con la precisazione, ove possibile, dei successivi tempi di intervento, nonché il nome e il recapito telefonico della persona a cui fare riferimento per ulteriori informazioni.

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete.

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

È il tempo massimo che intercorre tra il ricevimento dell'Autorizzazione da parte dell'Utente ed il completamento dei lavori.

30 giorni. Per interventi relativi a lavori semplici

60 giorni. Per interventi non compresi tra i precedenti

Tempo per la riattivazione della fornitura del servizio acquedotto

10 giorni. Tale tempo deve intendersi intercorrente tra la data di richiesta del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa.

In seguito a sospensione per morosità, la riattivazione della fornitura idrica avverrà entro **2 giorni** dal pagamento da parte dell'Utente del debito residuo e degli oneri di riattivazione previsti e a seguito di intervento del Gestore. In questo ultimo caso è facoltà del Gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati per iscritto all'Utente. La riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco avverrà entro **3 ore** dalla segnalazione, senza oneri a carico dell'utente.

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

30 giorni. È il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

15.5 Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'Utente / Sospensione della fornitura del servizio

Lo stato di morosità può essere costituito qualora siano inutilmente decorsi **30 giorni** dalla scadenza della fattura. In tal caso il Gestore provvede ad inviare un sollecito di pagamento con bollettino allegato riportante la nuova scadenza e la comunicazione di preavviso di sospensione del servizio a mezzo raccomandata. La sospensione potrà avvenire non prima che siano decorsi **30 giorni** dalla data della raccomandata.

Per le utenze di tipo domestico, ove tecnicamente possibile e su indicazione dell'Ufficio Tributi Comunale, 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, che sono a carico dell'Utente e sono indicate nel prezzario predisposto dal Gestore. La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- > in caso di mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo gestore;
- > nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- > per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale ove esistente.

15.6 Tempo di Autorizzazione di fornitura del servizio fognatura

È il tempo massimo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo (qualora necessario) ed il giorno del rilascio dell'Autorizzazione.

L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie.

5 giorni. Per prestazioni standard che rientrano nei casi previsti dal Gestore.

L'importo viene formulato contestualmente alla richiesta.

15 giorni. Per tutti i casi non riconducibili alle prestazioni standard.

15.7 Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria

È il tempo massimo intercorrente tra la data di ritiro dell'Autorizzazione da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento del Servizio Idrico.

30 giorni. Per interventi relativi a lavori semplici

60 giorni. Per interventi non compresi tra i precedenti

Il Regolamento del Servizio Idrico riporta indicazioni sulle modalità tecniche di realizzazione delle reti fognarie interne. L'individuazione del tracciato dell'allacciamento viene effettuata con le modalità indicate nel Regolamento stesso. Gli standard sopra riportati non sono applicabili per gli interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento o estensione della rete.

15.8 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori, alle quali ha facoltà di presenziare.

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

La comunicazione scritta del risultato della verifica verrà inviata entro **30 giorni** dalla data di esecuzione della prova. Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della stessa verrà addebitato all'Utente. Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre i limiti di tolleranza predetti, il costo della verifica sarà a carico del Gestore, il quale procederà al ricalcolo dei consumi e al rimborso degli eventuali maggiori importi addebitati dal momento in cui si è verificata l'anomalia, se **determinabile**, fino ad un massimo di 365 giorni prima della verifica. Il ricalcolo verrà valutato sulla base della media dei consumi storici così come previsto dal Regolamento Idrico, tenendo anche conto della stagionalità, oppure, in mancanza dei consumi storici, facendo riferimento ai consumi rilevati per una utenza similare.

15.9 Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto

L'Utente, allorché riscontri una erogazione non sufficiente, può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna con tempi di intervento, da parte del Gestore, non superiori a **15 giorni** dal ricevimento della richiesta.

Qualora dalla verifica risulti un livello di pressione non compreso nei limiti indicati nel contratto, il Gestore provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile. Se invece dalla verifica risulta un livello di pressione compreso nei limiti indicati nel contratto, il costo della verifica è a carico dell'Utente. L'utente

ha facoltà di presenziare alla verifica e il Gestore comunicherà per iscritto i risultati della verifica entro **30 giorni** dal termine delle misurazioni sul campo. Qualora sia necessario più tempo per l'analisi dei dati rilevati, il Gestore informa l'Utente del nuovo termine per l'invio dei risultati.

Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica dei contatori. Il Gestore si impegna a valutare l'applicazione su larga scala di sistemi di lettura automatizzata che consenta un contestuale confronto con i consumi passati, al fine di poter repentinamente individuare eventuali perdite e perseguire quindi una politica di risparmio idrico. Nel caso di assenze dell'Utente, viene lasciata una cartolina con le modalità di autolettura, che dovrà essere comunicata attraverso l'apposito numero telefonico, oppure tramite sito internet del Comune, disponibile all'indirizzo www.comune.paulilatino.or.it.

La periodicità della fatturazione, di norma, è annuale. Il Gestore si riserva una periodicità di fatturazione diversa per forniture connotate da consumi notevolmente superiori ai valori medi. Resta salva la possibilità per l'Utente di comunicare la lettura del proprio contatore in ogni momento, attraverso il numero telefonico o tramite mail / Pec agli indirizzi:

tributipaulilatino@virgilio.it

areavigilanzapaulilatino@legalmail.it.

15.11 Modalità di pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a **20 giorni** rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che l'utente riceva la bolletta almeno **10 giorni** prima della scadenza.

Il Gestore prevede le seguenti forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza:
> presso tutti gli uffici postali;

Su richiesta dell'utente è ammessa la rateizzazione del pagamento della bolletta così come previsto dal Regolamento Generale delle Entrate. Il Gestore concorda con l'utente le modalità ed i tempi di dilazione. La richiesta di rateizzazione deve essere formulata dall'utente, a pena di decadenza, entro il termine di scadenza del pagamento della bolletta. In difetto di richiesta entro tale termine, il Gestore non sarà tenuto a concordare alcuna rateizzazione. Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate di interessi pari al Tasso Ufficiale di riferimento.

15.12 Deposito cauzionale

Il Gestore può richiedere all'utente, alla stipula del contratto, il versamento di un deposito cauzionale.

15.13 Rettifiche di fatturazione

Il Gestore, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'Utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica è effettuata entro **60 giorni** dalla data di ricevimento della segnalazione stessa. Gli importi pagati in eccesso devono essere di norma rimborsati. In ogni caso alle somme versate e non dovute si applicano gli interessi legali decorrenti dalla data del versamento di tali somme.

15.14 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore, in relazione alle attuali esigenze dell'utenza, ha attivato presso il Comune di Paulilatino l'Ufficio Tributi sito presso il Comune in Viale della Libertà n° 33

L'orario di apertura sarà il seguente:

Lunedì dalle ore 8,30 alle ore 13,30

Martedì dalle ore 8,30 alle ore 13,30

Giovedì dalle ore 8,30 alle ore 13,30

con esclusione dei giorni festivi.

Presso gli sportelli fisici e punti di accesso è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, nonché richiedere informazioni sulle condizioni del servizio.

15.15 Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici

Il Gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio Idrico Integrato:

30 minuti. Tempo massimo di attesa agli sportelli fisici

15 minuti. Tempo massimo di attesa agli sportelli telefonici

Il tempo indicato deve intendersi valido per condizioni normali di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e segnalazione di inapplicabilità temporanea delle condizioni espresse nella Carta del Servizio.

15.16 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - Servizio informazioni

Per informazioni su contratti, volture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, fatturazione, etc. il Gestore assicura un servizio telefonico con operatore, tramite il numero 0785 55623/55719, con gli stessi orari dell'apertura al pubblico dell'Ufficio tributi.

15.17 Facilitazioni per particolari categorie di Utenti

Il Gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi del Gestore e si impegna a agevolare la fruizione dei servizi offerti. In particolare, sono previsti:

- > facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti) per disabili;
- > percorsi preferenziali agli sportelli per disabili e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese. In tale ultimo caso la condizione deve essere accertabile dal personale di sportello al momento dell'accesso.

15.18 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti con l'Utente che, di norma, si svolgono entro **8 giorni** lavorativi dalla richiesta scritta dell'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'Utente. Al momento di concordare un appuntamento, il Gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'Utente è pari a **2 ore**.

15.19 Risposta alle richieste ed ai reclami scritti

Il Gestore risponderà per iscritto ai reclami presentati dagli utenti in forma scritta entro un tempo massimo di **20 giorni** dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del Gestore). Il reclamo deve essere presentato entro il termine di 90 giorni dal verificarsi del disservizio. Il Gestore si impegna inoltre a rispondere ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti in forma scritta nel medesimo tempo previsto per il reclamo.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, informando anche sullo stato di avanzamento della pratica. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

15.20 Servizio di consulenza agli utenti

Il Gestore fornisce un servizio di informazione agli Utenti accessibile tramite gli sportelli fisici e il numero telefonico sopra indicato. Tramite gli sportelli fisici e il numero telefonico è inoltre possibile ricevere le indicazioni necessarie per formulare richieste di tipo tecnico.

16 Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio

16.1 Continuità del servizio

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti, o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza ed a limitare al minimo il disservizio. Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un periodo superiore a **24 ore**, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Il Gestore ai sensi dell'allegato 8.2.9 del D.P.C.M. 4/3/1996, che prevede, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, assicura la fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare, alle utenze sensibili (case di cura, scuole, ecc.) di acqua potabile mediante sistemi alternativi garantendo la continuità del servizio e minimizzando il disagio;

16.2 Pronto intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 14,00, festivi esclusi accessibile telefonicamente al numero telefonico 0785/55623 interno 1. Resta inteso che in presenza di guasti bloccanti l'intervento di emergenza verrà comunque attivato nei limiti delle disponibilità di personale e di mezzi anche nei giorni festivi e pre-festivi.

Il Gestore garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio. Essi sono da intendersi riferiti ad attività da svolgersi su reti ed impianti affidati al Gestore. Il Gestore garantisce inoltre il rispetto dei seguenti tempi massimi di primo intervento:

> *a fronte di situazioni di pericolo (relativamente alla sicurezza degli Utenti e dei cittadini e connessa anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana): il tempo massimo di avvio dei lavori è immediato (coincidente con il trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.*

> *In caso di guasto al contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, il tempo massimo di primo intervento è:*

il primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione.

> *In caso di guasto o occlusione di tubazione, canalizzazione interrata o guasto alle tubazioni stradali, il tempo massimo di primo intervento è:*

il primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione.

> *In caso di occlusione/crollo della fognatura o blocco degli impianti di sollevamento* il tempo massimo di primo intervento è:

il primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione, per il ripristino provvisorio del servizio anche mediante attivazione di servizi alternativi in caso di impossibilità di scarico in rete fognaria, per l'avvio dei lavori in caso di intervento su reti miste per esondazioni e rigurgiti non riconducibili a precipitazioni di carattere eccezionale determinati dal sovraccarico delle reti dovuto alle acque di origine meteorica.

Qualora si verifichi una molteplicità di segnalazioni contemporanee, con conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, il Gestore informa l'utente dei tempi di intervento e riparazione necessari e fornisce le prime indicazioni comportamentali che l'Utente è opportuno segua in attesa dell'intervento del Gestore. Di norma il Gestore garantisce un primo sopralluogo entro **6 ore** dalla segnalazione.

16.3 Standard tecnici del servizio

Il Gestore deve garantire i livelli minimi del servizio fissati dall'Allegato 8 del D.P.C.M. 4 marzo 1996 "Livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale (art. 4 c. 1 lett. g della Legge 5 gennaio 1994, n. 36)". In particolare per le forniture domestiche del servizio acquedotto saranno garantiti i valori seguenti:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab giorno;
- 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 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 salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete;
- d) un carico max riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivanti da condizioni infrastrutturali preesistenti.

16.4 Tempo di preavviso per interventi programmati sul servizio acquedotto

In caso di lavori programmati sulla rete che determinino interruzioni del servizio, si dà preavviso con almeno **2 giorni** di anticipo tramite le modalità, tra le seguenti, ritenute più utili ed efficaci al fine di garantire la capillare informazione:

- > avviso diretto (a mezzo servizi SMS e Whatsapp)
- > Bando sonoro e/o mezzi muniti di altoparlante
- > pubblicazione sito istituzionale del Comune www.comune.paulilatino.or.it .

Per o case di cura, case di riposo per anziani, scuole ed utenze similari si prevede una comunicazione diretta con il preavviso sopra indicato. Il preavviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

16.5 Durata delle sospensioni programmate del servizio acquedotto e servizio sostitutivo d'emergenza

La durata massima delle sospensioni programmate è di **12 ore**, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative. In tale caso il Gestore garantisce un servizio sostitutivo di emergenza per le utenze sensibili (case di cura, case di riposo per anziani, scuole ed utenze similari) .

16.6 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, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti da attività di gestione, il Gestore dà adeguato preavviso sottoponendo all'utenza e alle autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare. In caso di crisi qualitativa il Gestore può erogare acqua non potabile subordinatamente al nullaosta dell'Autorità sanitaria competente, purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione all'utenza.

16.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria

Il Gestore effettua, secondo il Piano di ricerca e riduzione delle perdite concordato con l'Agenzia d'Ambito, attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete acquedottistica. In occasione delle normali attività di gestione delle reti fognarie, il Gestore effettua controlli relativi alla corretta funzionalità idraulica e alle condizioni statiche delle reti di fognatura.

16.8 Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del SI

Durante l'espletamento delle normali attività di gestione delle reti, il Gestore effettua le seguenti attività volte al miglioramento della qualità del servizio offerto all'utenza:

- > interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile;
- > controlli di qualità dell'acqua alle fonti di approvvigionamento, agli impianti di potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione;
- > controllo e pulizia periodica della rete fognaria;
- > controlli degli scarichi di acque reflue industriali in rete fognaria, controlli dei reflui fognari;
- > controlli di qualità dei reflui in uscita dagli impianti di depurazione.

sezione IV - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA

17 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, 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 (servizio telefonico, whatsapp, sito web, ecc.). Il Gestore predispone formulari e moduli esemplificativi per agevolare gli utenti nell'inoltro delle pratiche più usuali.

18 Informazione agli Utenti

Il Gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche. Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- > istituisce un portale internet accessibile ai disabili al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del Servizio ed ai Regolamenti, e 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 procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il gestore informa annualmente sul calendario delle scadenze delle bollette;
- > informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione;
- > predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- > svolge promozione ed informazione finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- > promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi.
- > informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità e delle procedure di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse;
- > assicura l'Utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; rende inoltre pubblici, con cadenza semestrale, i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata: pH, durezza, residuo fisso a 180°, ammoniacale, nitriti, nitrati, cloruri e fluoruri.

19 Rapporti con gli Utenti

Il Gestore ha istituito apposito sportello fisico/telefonico volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto a indicare le proprie generalità, sia nei rapporti, sia nelle comunicazioni telefoniche. Inoltre il personale a contatto con il pubblico deve essere munito di tesserino di riconoscimento, sul quale siano riportati il nome e la fotografia, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

20 della qualità del servizio erogato

Il gestore, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli utenti, dal quale emergono i risultati conseguiti:

attraverso un questionario che viene rilasciato a tutti gli utenti che interloquiscono con lo sportello fisico che determina il grado di soddisfazione degli utenti del servizio

21 Procedure di reclamo

Il Gestore è dotato di apposite strutture interne che svolgono funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del Servizio. L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del Servizio o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Idrico da parte del Gestore, può presentare reclamo al Gestore stesso, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero telefonico, fax, posta elettronica, posta, sportello del Gestore). Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del Servizio il reclamo deve essere presentato entro **90 giorni** dalla scadenza del termine fissato nello standard, ovvero dal verificarsi del disservizio. Alla carta del servizio viene allegato il modulo per la presentazione di reclami. Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. Il Gestore, entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti, indicando, se necessario, i tempi entro il quale provvederà alla rimozione delle irregolarità ed anche il nominativo e il recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'Utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- > richiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad organizzare entro **20 giorni** lavorativi un incontro con l'Utente;
- > richiedere, per la soluzione in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso la C.C.I.A.A. o il Giudice di Pace;

22 Indennizzi

Rimborsi per mancato rispetto degli impegni.

Il gestore assicura agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard dichiarati.

Il gestore può individuare altri standard specifici, oltre a quelli indicati in tabella del successivo art. 24, da assoggettare a rimborso, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal soggetto erogatore.

Il gestore riconosce agli utenti che ne fanno richiesta, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto di tali standard, un rimborso la cui entità non può essere inferiore a quella individuata in tabella.

23 Applicazione della tariffa

La tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio Idrico Integrato ed è riscossa dal Gestore. La tariffa sopraindicata, calcolata secondo il "metodo normalizzato" (Decreto Ministero dell'Ambiente del 1 agosto 1996) approvata dall'Agenzia d'Ambito, è correlata al livello di servizio offerto, agli investimenti programmati, nonché gli altri oneri relativi al capitale investito. Nel retro fattura e/o lettera circolare allegata alla fattura sono indicati i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del S.I.I. (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e tipologia di contratto).

23 Tabella riassuntiva

Fattore di Qualità	Standard max	Indennizzo
Tempo di attivazione di fornitura del servizio	15 giorni	€ 30,00
Esecuzione dell'allacciamento acquedotto	60 giorni	€ 30,00
Esecuzione dell'allacciamento fognatura	60 giorni	€ 30,00
Attivazione e riattivazione della fornitura	10 giorni	€ 30,00
Cessazione della fornitura	30 giorni	€ 30,00
Verifica contatore	15 giorni	€ 30,00
Tempo preavviso per interventi programmati	1 giorno	€ 30,00
Appuntamenti personalizzati	8 giorni	€ 30,00
Risposta alle richieste ed ai reclami scritti	20 giorni	€ 30,00
Rettifiche di fatturazione	60 giorni	€ 30,00

COMUNE DI PAULILATINO

Viale della Libertà 33
09070 PAULILATINO (OR)
www.comune.paulilatino.or.it
areavigilanzapaulilatino@legalmail.it
tributipaulilatino@virgilio.it

