



COMUNE DI VILLAGRANDE STRISAILI

Provincia dell'Ogliastra

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO COMUNALE

E CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI

Approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 36 nella seduta del 27/12/2018

SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUZIONE..... | 4 |
| 2. DEFINIZIONI | 4 |
| 3. IL GESTORE..... | 7 |
| 4. PRINCIPI FONDAMENTALI..... | 7 |
| 4. 1 - CONTINUITA' | 7 |
| 4. 2 - PARTECIPAZIONE..... | 7 |
| 4. 3 - CORTESIA..... | 7 |
| 4. 4 - EFFICACIA ED EFFICIENZA..... | 7 |
| 4. 5 - CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI..... | 8 |
| 4. 6 -CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA | 8 |
| 4. 7 - SOSTENIBILITA' | 8 |
| 4. 8 - PRIVACY..... | 8 |
| 5. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE | 9 |
| 5. 1 - TEMPO PER PREDISPOSIZIONE PREVENTIVI PER ALLACCI IDRICI E FOGNARI (PREVENTIVAZIONE) ... | 9 |
| 5. 2 - TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA IDRICA..... | 10 |
| 5. 3 - TEMPO PER L'ATTIVAZIONE E LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA..... | 10 |
| 5. 4 - TEMPO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA..... | 10 |
| 5. 5 - ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA | 10 |
| 5. 6 - ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO..... | 10 |
| 5. 8 - SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA O PER CORRISPONDENZA | 11 |
| 5. 9 - FORME E MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE BOLLETTE | 11 |
| 5. 10 - FACILITAZIONI PER PARTICOLARI UTENTI..... | 11 |
| 5. 11 - RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI | 11 |
| 5. 12 - TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI | 12 |
| 5. 13 - RISPOSTE ALLE RICHIESTE SCRITTE DAGLI UTENTI | 12 |
| 5. 14 - RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI | 12 |
| 6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE | 12 |
| 6. 1 - LETTURA DEI CONTATORI..... | 12 |
| 6. 2 - FATTURAZIONE DEI CONSUMI..... | 12 |
| 6. 3 - RETTIFICHE DI FATTURAZIONE..... | 13 |
| 6. 4 - MOROSITA' | 13 |
| 6. 5 - VERIFICA DEL CONTATORE..... | 14 |

| | |
|--|-----------|
| 6. 6 - VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE | 14 |
| 6. 7 - CONTINUITA' DEL SERVIZIO | 15 |
| 6. 8 - TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI..... | 15 |
| 6. 9 - DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE | 15 |
| 6. 10 - PRONTO INTERVENTO | 15 |
| 6. 11 - TEMPO MASSIMO DI PRIMO INTERVENTO | 15 |
| 6. 12 - TEMPO MASSIMO PER LE RIPARAZIONI IN CASO DI INTERRUZIONI DEL SERVIZIO..... | 15 |
| 6. 13 - CRISI IDRICA DA SCARSITA' | 16 |
| 6. 14 - SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE..... | 16 |
| 6. 15 - INFORMAZIONI ALL'UTENZA..... | 16 |
| 7. TUTELA..... | 17 |
| 8. VALUTAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA..... | 17 |
| 9. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI..... | 17 |
| 10. RIMBORSI..... | 17 |
| 11. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI..... | 18 |
| 12. NORMATIVA | 18 |
| 13. ALLEGATI | 20 |
| SCHEDA n. 1 ASPETTO DEL SERVIZIO: Avvio del rapporto contrattuale..... | 20 |
| SCHEDA n. 2 ASPETTO DEL SERVIZIO: Accessibilità al servizio | 21 |
| SCHEDA n. 3 ASPETTO DEL SERVIZIO: gestione del rapporto contrattuale con l'utente..... | 22 |

1. INTRODUZIONE

La carta del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura, depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio.

Il Comune di Villagrande Strisaili gestisce il servizio idrico integrato nella forma dell'economia diretta per quanto riguarda la captazione, l'adduzione e la distribuzione dell'acqua potabile. Nella stessa forma viene assicurato il convogliamento ed il recapito dell'acqua reflua ai depuratori.

Gli uffici del servizio idrico integrato hanno sede in Via Roma n. 1, nella sede comunale, presso i quali è possibile espletare ogni pratica amministrativa e tecnica riguardante il servizio.

L'ente adotta la carta del servizio idrico in adempimento delle disposizioni contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri di data 27 aprile 1994 e nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di data 29 aprile 1999.

La carta del servizio costituisce lo strumento per migliorare la qualità del servizio, agevolare e rendere trasparente il rapporto con l'utente nonché tutelarne i diritti in ordine al servizio reso.

In questo documento, al fine della tutela dei diritti degli utenti, il Gestore fissa criteri di prestazione dei servizi e degli standard di qualità.

Essa viene resa disponibile all'atto della sottoscrizione del contratto di somministrazione e su richiesta dell'utente.

La presente carta dei servizi costituisce una appendice ai contratti di somministrazione ed è consultabile presso il sito istituzionale all'indirizzo <http://www.comune.villagrandestrisaili.og.it>

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, edifici pubblici, caserme, centri sportivi, ecc.);
- altri usi, relativi ai settori commerciale, artigianale e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce esplicitamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

2. DEFINIZIONI

Nella presente Carta dei servizi si considerano le seguenti definizioni:

Servizio Idrico Integrato (S.I.I.): l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua (potabile) a fini civili, e di fognatura e depurazione delle acque reflue.

Gestore Servizio Idrico Integrato: il Comune di Villagrande Strisaili, con sede in Via Roma 1, che lo gestisce in economia.

Autorità: Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), istituita ai sensi della legge n. 481/95, diventata, dal 2018, Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA).

Acquedotto: l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica. L'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

Fognatura: le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata.

Depurazione: le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata.

Metro cubo (mc): l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Autolettura: la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale della lettura del contatore; è il numero che compare sul contatore ad una certa data, rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione .

Letture: rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Misuratore: dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati (contatore).

Consumi rilevati: i consumi di acqua espressi in metri cubi, pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento della lettura/autolettura rilevata ed i numeri indicati dal contatore al momento di una precedente lettura/autolettura rilevata.

Consumi fatturati: i consumi di acqua, espressi in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati: i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate/autorilevate dal contatore, basandosi sulle i stime dei consumi storici dell'utente a disposizione del gestore.

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

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

Allacciamento fognario: la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

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

Cessazione: disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore.

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

Punto di consegna dell'acquedotto: punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi.

Punto di scarico della fognatura: punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale.

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

Reclamo scritto: ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, direttamente o tramite terzi soggetti incaricati, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Richiesta scritta di informazioni: comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

Richiesta scritta di rettifica di fatturazione: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

Rimborso (automatico o su richiesta): è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità.

Utente: il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, o comunque ogni altro soggetto che richiede al gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con lo stesso alcun contratto di utenza.

Utenti Particolari: sono i portatori di handicap, gli anziani, gli indigenti e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali, dalle relative A.S.L. del comune di appartenenza.

Contratto di utenza: il contratto di fornitura che l'utente stipula con l'ente gestore. Si intende il rapporto instaurato tra utente e gestore per la somministrazione a prestazione continua del servizio idrico integrato. Normalmente il rapporto si instaura con la sottoscrizione del contratto di adesione, salvo i casi in cui vi sia l'utilizzo di fatto del servizio con regolarizzazione successiva ad efficacia retroattiva.

Subentro: richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

Voltura: richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Fattori di qualità: aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (es. tempo di preventivazione, pronto intervento, tempo di attesa agli sportelli, ecc.). L'individuazione dei fattori di qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come la capacità di soddisfare le esigenze dell'utente nel tempo.

Indicatori di qualità: variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato.

Livello di qualità (o standard): il livello del servizio prefissato per ogni indicatore di qualità.

Standard specifico di qualità: il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.

Standard generale di qualità: il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni. È espresso da un valore medio.

3. IL GESTORE

Il Gestore è il Comune di Villagrande Strisaili, con sede in Via Roma 1, 08049 Villagrande Strisaili.

Esso gestisce il servizio di captazione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili mediante strutture proprie.

Il Gestore si impegna a operare nel rispetto delle problematiche ambientali, a garantire la correttezza, l'imparzialità e la trasparenza del proprio operato nei confronti di terzi, nonché ad operarsi per favorire il risparmio idrico, il risanamento ambientale, il razionale riuso della risorsa idrica ed il razionale utilizzo delle fonti.

Il Gestore si impegna ad inserire la presente Carta e il Regolamento del S.I.I. sul proprio sito internet, al fine di consentire a chiunque la consultazione.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore del servizio:

- si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi;
- garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni, nell'ambito di tutto il territorio di competenza;
- presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani o comunque ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

4.1 - CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi gestiti è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, il Gestore adotta i provvedimenti necessari evitare interruzioni o comunque per ridurre al minimo la durata delle stesse.

Per le interruzioni programmabili, il Gestore si impegna ad avvisare gli utenti interessati attraverso la pubblicazione di avviso sul proprio sito istituzionale con adeguato anticipo (almeno due giorni) e con ulteriori forme di comunicazione che dovessero risultare più appropriate (es. avvisi pubblici affissi in luoghi aperti). La durata massima delle interruzioni programmate non può superare le 24 ore.

4.2 - PARTECIPAZIONE

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente il Gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate.

4.3 - CORTESIA

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

4.4 - EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

4.5 - CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente, ricorrendo all'utilizzo di un linguaggio e di una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

4.6 - CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

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

4.7 - SOSTENIBILITA'

L'acqua è un bene prezioso ed è una risorsa limitata e pertanto necessario, da parte di tutti, adottare comportamenti volti al risparmio e alla tutela della risorsa idrica.

A tal fine il gestore assicura la gestione della risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile e si impegna:

- ricercare le perdite idriche nella rete di distribuzione;
- intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;
- programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica esistente con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;
- riutilizzare le acque reflue depurate per altri usi compatibili;
- promuovere campagne di informazione e sensibilizzazione a utenti, famiglie, operatori economici..

4.8 - PRIVACY

Si rimanda alle disposizioni del D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, avente per oggetto "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

4.9 - STANDARD DI QUALITA'

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte del soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard:

- può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale. È **specifico** quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza. È **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.
- Può essere formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo un giudizio rispetto a specifici aspetti del servizio.

Sono stati quindi individuati due tipi di standard:

- **standard generali** del servizio, intesi come parametri caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **standard specifici** del servizio, intesi come parametri di servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - tempi di risposta ai reclami scritti;
 - tempi per predisposizione preventivi;
 - tempi per controllo impianti;
 - tempo per esecuzione allacciamenti;

- tempo per semplice attivazione/riattivazione della fornitura;
- tempi per cessazione fornitura;
- tempo di rettifica di fatturazione;
- tempo di verifica del contatore;
- tempo per l'ammissione al servizio di scarico fognario;

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, oltre alla soddisfazione degli utenti. Devono essere sottoposti a continuo monitoraggio.

Essi, tanto in termini di contenuti che in termini di misura, rimangono fissi fino alla ufficializzazione di nuovi standard, migliorativi rispetto ai precedenti, che saranno ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte in base a:

- livello di soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi aziendali che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

5. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Tempi caratteristici del rapporto contrattuale

I tempi di prestazione indicati nel presente paragrafo sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi o di enti pubblici, alla predisposizione di opere edili o altri adempimenti a carico dell'utente, oppure ad eventi non direttamente dipendenti dal Gestore, comprese eventuali condizioni climatiche avverse.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, i gestori comunicano tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

Dove non diversamente specificato e se riferiti a date, i termini devono essere espressi in giorni di calendario.

Nelle rispettive carte, i gestori definiscono i fattori di qualità di cui ai paragrafi seguenti.

5. 1 - TEMPO PER PREDISPOSIZIONE PREVENTIVI PER ALLACCI IDRICI E FOGNARI (PREVENTIVAZIONE)

Rappresenta, per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata da parte dell'utente e il momento in cui il preventivo viene messo a sua disposizione.

La richiesta di nuovo allacciamento o di modifica di allacciamento esistente, deve essere presentata presso gli uffici del Gestore, completa degli allegati necessari che saranno specificati tramite apposito stampato reso disponibile all'utente.

A fronte della richiesta di allaccio idrico il Gestore elabora uno schema di impianto per la realizzazione del collegamento al contatore e quantifica l'entità del contributo necessario per la realizzazione della derivazione, basandosi sulle informazioni fornite dall'utente o desunte da eventuali sopralluoghi.

Analoga procedura viene eseguita nel caso di richiesta di allaccio fognario o scarico in pubblica fognatura.

Per la predisposizione del preventivo il Gestore definisce il seguente tempo standard, misurato a partire dalla data di richiesta dell'utente in giorni lavorativi:

Tmax = 15 giorni

Per situazioni più complesse in cui saranno necessari più sopralluoghi, e/o posa di tubazioni stradali, oppure in cui siano necessari permessi di terzi, il Gestore fornisce risposta scritta in un termine più ampio precisando i termini necessari per i successivi interventi.

5. 2 - TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA IDRICA

È 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 necessiti di interventi, di estensione o di adeguamento della rete stradale.

Il tempo standard è misurato a partire dalla data di consegna dell'avvenuto pagamento dell'importo preventivato, previa acquisizione dell'autorizzazione all'allaccio.

Per la realizzazione della derivazione stradale il Gestore definisce il seguente tempo standard in giorni lavorativi:

Tmax = 10 giorni

Nel caso vi siano impedimenti di forza maggiore o altri motivi che non permettono il rispetto dei tempi il Gestore provvede a dare opportuna comunicazione all'utente.

5. 3 - TEMPO PER L'ATTIVAZIONE E LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA

È il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione di nuova fornitura, o di riapertura del contatore senza modifica della sua portata, o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Per la realizzazione di tali operazioni il Gestore definisce il seguente tempo standard, misurato a partire dalla data di stipulazione del contratto in giorni lavorativi:

Tmax = 5 giorni

Tale termine è valido anche per operazioni che richiedono la riapplicazione di misuratori rimossi in precedenza (riattivazione della fornitura).

5. 4 - TEMPO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA

È il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'utente, o dalla data in cui al Gestore sarà permesso, da parte del richiedente l'accesso al misuratore interessato all'interruzione della fornitura.

Tmax = 15 giorni.

5. 5 - ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA

È il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali.

Per le operazioni relative a scarichi fognari richiedenti opere di scavo su suolo pubblico il Gestore definisce il seguente tempo standard, misurato in giorni lavorativi:

T max = 10 giorni

Il tempo standard è misurato a partire dalla data di consegna dell'avvenuto pagamento dell'importo preventivato, previa acquisizione dell'autorizzazione all'allaccio in pubblica fognatura, ove richiesta.

Nel caso vi siano impedimenti di forza maggiore o altri motivi che non permettono il rispetto dei tempi il Gestore provvede a dare opportuna comunicazione all'utente.

5. 6 - ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

L'utente può richiedere al Gestore i seguenti servizi:

- informazioni
- preventivi
- nuove forniture
- variazioni di forniture su contratti esistenti
- disdette/cessazioni
- subentri
- reclami e rimborsi

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio il Gestore prevede le seguenti modalità:

- **Area Tributi Entrate Patrimoniali ed uso Civico**, presso il Comune in Via Roma 1 a Villagrande Strisaili;
- **Area Tecnico Manutentiva** presso il Comune in Via Roma 1 a Villagrande Strisaili;

Sito internet: www.comune.villagrandestrisaili.og.it

Telefono: 0782 32014 – Fax: 0782 32751

e-mail: acquedotto@comune.villagrandestrisaili.og.it

5. 8 - SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA O PER CORRISPONDENZA

Il Gestore permette lo svolgimento dei seguenti servizi per via telefonica o corrispondenza:

- Richiesta chiarimenti/informazioni in merito a nuovi allacciamenti
- Richiesta preventivi
- Richiesta chiarimenti in merito alle bollette
- Richiesta appuntamenti
- Segnalazione anomalie
- Comunicazione delle letture dei contatori dell'acqua

Gli utenti possono chiamare il n. 0782 32014 nei giorni lavorativi dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e nei pomeriggi di lunedì, martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 18.00, previo appuntamento telefonico.

5. 9 - FORME E MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE BOLLETTE

Il pagamento delle bollette potrà essere effettuato:

- presso qualsiasi sportello postale;
- attraverso bonifico bancario o postale;
- telematicamente presso gli sportelli autorizzati (in caso di attivazione di PAGO PA)
- tramite eventuali altri mezzi approvati dal Gestore;

5. 10 - FACILITAZIONI PER PARTICOLARI UTENTI

Per particolari categorie di utenti (anziani, disabili, ecc.) *si prevede l'attivazione di facilitazioni* per l'accesso ai servizi erogati. In particolare, in caso di *comprovata necessità*, su specifica richiesta, al fine di evitare a tali utenti l'obbligo di recarsi presso gli sportelli del Gestore, questo provvederà, compatibilmente con le attività d'ufficio, all'erogazione a domicilio di alcuni servizi quali:

- svolgimento pratiche di richiesta fornitura;
- stipulazione del contratto di fornitura;
- disdette/cessazioni.

5. 11 - RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

La data dell'appuntamento con l'utente deve essere concordata entro un termine massimo di 6 giorni dalla richiesta. Su richiesta dell'utente tale termine può essere aumentato.

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente è pari a 4 ore.

5. 12 - TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI

L'orario di apertura degli uffici viene individuato allo scopo di garantire agli uffici un tempo di attesa accettabile e di contenere i costi di gestione. I tempi fanno riferimento a normali condizioni di servizio.

In caso di eccezionali afflussi di utenza, indipendenti dalla volontà del Gestore, verrà data segnalazione preventiva, tramite affissione di opportuno avviso negli spazi di attesa, di inapplicabilità temporanea degli standard di cui alla presente Carta dei Servizi.

Tempo di attesa in condizioni normali di afflusso del pubblico allo sportello per contratti di forniture, informazioni e reclami:

- tempo di attesa medio: 30 – 40 minuti
- tempo di attesa massimo: 1 ora

5. 13 - RISPOSTE ALLE RICHIESTE SCRITTE DAGLI UTENTI

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste scritte di informazioni entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento delle stesse.

Qualora, a causa della complessità della richiesta, non sia possibile fornire la risposta entro tale termine, verrà comunque avvisato e informato, anche telefonicamente, sullo stato della pratica.

5. 14 - RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI

Per i reclami scritti si fa riferimento in linea di massima a quanto previsto nel paragrafo precedente per le richieste scritte e quindi a un tempo massimo di 30 giorni.

Se la complessità del reclamo o la necessità di eventuali sopralluoghi non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene comunque avvisato e viene eventualmente fissato un nuovo termine.

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6. 1 - LETTURA DEI CONTATORI

La lettura dei contatori verrà effettuata per 2 volte all'anno, con cadenza semestrale (entro giugno e dicembre di ogni anno).

Viene assicurata all'utente, almeno nei casi in cui il contatore è collocato in proprietà privata, la possibilità di procedere con la "autolettura". I dati rilevati vengono poi trasmessi al Gestore tramite posta (tradizionale o elettronica), contatto telefonico, direttamente in ufficio o per fax.

6. 2 - FATTURAZIONE DEI CONSUMI

La fatturazione dei consumi viene effettuata sulla base delle tariffe determinate annualmente ai sensi della normativa vigente.

L'importo totale di ciascuna fattura potrà essere corrisposto dall'utente in due/tre rate bimestrali con scadenze prefissate oppure, a scelta dell'utente, in un'unica soluzione.

In caso di pagamento in un'unica soluzione il relativo importo dovrà essere corrisposto entro i termini previsti nella fattura, che dovrà pervenire all'utente almeno dieci giorni prima della data di scadenza della 1° rata.

Nel caso in cui il Gestore sia impossibilitato a disporre di dati certi per il consumo per cause ad esso non imputabili o qualora il consumo rilevato sia 3 volte superiore alla media storica del cliente, nelle more che

siano rilevate le misurazioni e verificata la correttezza del consumo, si procederà ad emettere la fattura in acconto in base al consumo accertato nel periodo precedente, o in mancanza di questo in base al consumo accertato per utenze analoghe.

Tale criticità verrà segnalata all'utente tramite apposita comunicazione da effettuarsi entro 30 giorni dalla rilevazione dei consumi.

Nel periodo successivo l'utente riceverà la fattura con il conguaglio sui consumi reali registrati nel periodo precedente.

6.3 - 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 controlli presso il luogo di fornitura.

Qualora l'errore venga segnalato dall'utente, il tempo massimo entro cui si procede alla rettifica della fatturazione riconosciuta errata è stabilito in 30 giorni dalla comunicazione dell'utente. Tale termine viene aumentato a 60 giorni qualora si rendesse necessaria l'esecuzione di un sopralluogo.

6.4 - MOROSITA'

In caso di mancato pagamento della fattura periodica il Gestore notificherà all'utente per mezzo postale (raccomandata A/R, Posta Elettronica Certificata P.E.C. o altro mezzo equipollente) l'avviso di sollecito del pagamento nel quale si indicheranno le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità. Tale sospensione potrà essere disposta non prima che siano trascorsi 30 giorni dalla data della comunicazione. Perdurando la morosità, almeno 10 giorni prima della effettiva sospensione della fornitura il Gestore notificherà all'utente (raccomandata A/R, Posta Elettronica Certificata P.E.C. o altro mezzo equipollente) il preavviso di distacco imminente. L'invio della seconda notifica non è dovuto per quelle posizioni morose con esito di prima notifica dalla quale si evinca l'impossibilità di recapito all'utente (es. sconosciuto, trasferito, deceduto, casella postale cessata, indirizzo insufficiente, cessata attività, zona non servita o analoghi esiti). In questo caso, prima della effettiva sospensione della fornitura, il Gestore contatterà l'utente per via telefonica o per posta elettronica, (se tali dati sono in possesso del Gestore), al fine di comunicargli che se entro 20 giorni non provvederà a regolarizzare la propria posizione verrà interrotta la fornitura idrica.

Con la conclusione del procedimento di sospensione della fornitura l'utente decade dal beneficio del termine per quanto attiene le fatture emesse. Nel caso di riattivazione delle forniture sospese per morosità, essa avverrà di norma entro un giorno lavorativo, salvo casi di forza maggiore, dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento.

In questo caso il Gestore addebiterà all'utente, con la fatturazione del periodo successivo, le spese sostenute per l'emissione dell'avviso di sollecito e del preavviso di distacco e le spese relative agli altri atti ed attività necessarie per il recupero del credito, nonché gli interessi di mora per il ritardato pagamento e, in caso di interruzione della fornitura, anche le spese di sospensione e di riattivazione.

Nel caso di riattivazione della fornitura sospesa per morosità o irregolarità sanabile, essa avverrà di norma entro un giorno lavorativo, salvo casi di forza maggiore, previo pagamento di tutti gli oneri di cui al punto precedente, oltre ai diritti di ripristino del servizio.

Nel caso si arrivi al distacco definitivo dell'utenza, il Gestore, a norma di contratto, tratterà le somme ricevute quale anticipo sui consumi al momento dell'atto di stipula del contratto e comunque in nessun caso potrà addebitare all'utente subentrante alcun onere per la morosità pregressa.

Nel caso di erronea interruzione dell'erogazione per morosità, la riattivazione della fornitura avviene immediatamente, e comunque non oltre 24 ore dalla segnalazione.

6.5 - VERIFICA DEL CONTATORE

Nel caso di consumi anomali o eccessivi, l'utente può, previo versamento dell'importo dovuto per l'onere di sopralluogo e con reclamo scritto inviato a mezzo postale, per fax, mail o direttamente all'ufficio del Gestore, richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, in contraddittorio con i tecnici del Gestore.

Il tempo di intervento per l'effettuazione della verifica del contatore, a partire dalla data di richiesta dell'utente, dovrà essere massimo di 10 (dieci) giorni e lo stesso, entro massimo di 5 (cinque) giorni, comunicherà all'utente per iscritto tramite mezzo postale (raccomandata A.R.) i risultati della verifica.

Se le indicazioni del contatore risulteranno contenute entro i limiti di tolleranza del 5 % in più o in meno, per cui il contatore è giudicato funzionante, all'utente sarà tenuto al pagamento degli importi addebitati. In caso contrario, il Gestore sosterrà le spese, sostituirà il contatore e ricostruirà i consumi presunti da indicare nelle fatture sulla base del consumo storico (media delle ultime tre fatture periodiche non oggetto di errore) dell'utente; in mancanza di consumi storici si farà riferimento ai consumi medi periodici per la tipologia dell'utenza.

Nel caso siano stati effettuati dall'utente dei pagamenti, il Gestore provvederà inoltre alla restituzione delle somme in eccesso con conguaglio entro le prime due fatture dei periodi successivi alla data dell'accertamento effettuato.

Nel caso in cui il Gestore accertasse che opere e/o apparecchiature costituenti gli allacciamenti siano stati danneggiati per dolo, colpa o negligenza dell'utente si addebiteranno nella fattura del periodo successivo tutti gli oneri per il ripristino oltre alla penale stabilita contrattualmente, fatto salvo il ristoro dei maggiori danni. Nel caso in cui l'utente richiedesse la sostituzione del contatore, nonostante sia stato verificato funzionante durante l'accertamento, esso verrà ugualmente sostituito dal Gestore che porrà a carico dell'utente il relativo onere contrattualmente previsto.

6.6 - VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

L'utente può richiedere per iscritto, direttamente, a mezzo postale, per fax o mail agli uffici il controllo del livello di pressione dell'acqua nel punto di consegna (da intendersi il contatore installato secondo regolamento del S.I.I.). Il tempo massimo, a partire dalla richiesta dell'utente, entro il quale i tecnici del Gestore provvederanno ad effettuare la verifica è di 15 (quindici) giorni lavorativi.

Nel caso in cui, a seguito del controllo, sia accertato il corretto livello di pressione all'utente verrà addebitato nella fattura del periodo successivo l'onere di sopralluogo per il reclamo infondato stabilito nella misura contrattualmente prevista. Di ciò egli viene reso edotto al momento della richiesta del controllo della pressione di esercizio. Nel caso invece venissero accertati valori di pressione diversi da quelli contrattuali (fascia di tolleranza 5%), il Gestore darà notizia per iscritto all'utente delle cause dell'anomalia entro il termine massimo di 8 (otto) giorni e sui tempi e modi attraverso i quali si procederà al ripristino delle condizioni contrattuali. Nel caso sia necessaria la presenza dell'utente o questi richieda di esser presente al sopralluogo, il Gestore dà comunicazione per iscritto della data ed ora (fascia oraria massima pari a 4 (quattro) ore) dell'esecuzione del controllo.

L'utente potrà richiedere la proroga di tale appuntamento, per una sola volta, dandone immediata comunicazione al Gestore. I risultati del controllo effettuato sono comunicati all'utente direttamente o tramite lettera ordinaria.

6.7 - CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il Gestore si impegna a fornire un servizio di acquedotto, fognature e depurazione continuo, regolare e senza interruzioni, compatibilmente con lo stato delle strutture in gestione. 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. In questi casi il Gestore, oltre a fornire adeguata e tempestiva informazione all'utenza, si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Qualora si dovessero verificare, per i motivi sopra esposti, carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 24 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

6.8 - TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI

Nel caso di interventi programmati da effettuarsi sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore provvederà ad informare tempestivamente l'utenza con le forme di comunicazione più appropriate, con almeno due giorni di anticipo.

6.9 - DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Il Gestore si impegna a garantire un massimo di sospensione del servizio non superiore alle 24 ore, salvo i casi di forza maggiore.

6.10 - PRONTO INTERVENTO

Salvo i casi di forza maggiore, è disponibile un servizio di reperibilità e pronto intervento, attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno, per ricevere le segnalazioni relative a guasti sulla rete o agli impianti, o in caso di situazioni di pericolo. Il Gestore si impegna a pubblicizzare l'attivazione dei numeri telefonici verdi relativi al pronto intervento.

6.11 - TEMPO MASSIMO DI PRIMO INTERVENTO

Nella necessità di effettuazione di primo intervento il Gestore si impegna a intervenire:

- in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana: **Immediatamente**
- in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra: **Tmax = 48 ore**
- in caso di guasto, occlusione o rottura di tubazione o canalizzazione interrata: **Tmax = 8 ore**
- per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti **Tmax = 8 ore**.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di emergenza o di disservizio che potrebbero causare un aumento dei tempi di intervento, i tecnici del Gestore provvederanno ad informare l'utente sui tempi previsti e sul comportamento da tenere.

6.12 - TEMPO MASSIMO PER LE RIPARAZIONI IN CASO DI INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

In condizioni di fattibilità tecnica, nei casi in cui il servizio si interrompa a causa di eventi imprevedibili il Gestore si impegna ad effettuare la riparazione funzionale alla normale erogazioni nei seguenti tempi:

- a seguito di guasti ordinari per gli impianti o rotture di tubazioni fino al DN 300 mm: **Tmax = 12 ore**
- per rotture di tubazioni superiori al DN 300 mm: **Tmax = 24 ore**.

6. 13 - CRISI IDRICA DA SCARSITA'

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore si impegna ad informare l'utenza con adeguato preavviso, ed a proporre all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi quali:

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

6. 14 - SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE

Il Gestore effettua, secondo i propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, relazionando annualmente all'Amministrazione sull'esito dell'indagine. Il Gestore s'impegna a tal scopo a dotarsi di sistemi di telecontrollo e telegestione.

6. 15 - INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Il Gestore garantisce all'utente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di prestazione dei servizi attraverso:

- ufficio relazioni con il pubblico (URP) - sportello comunale del servizio acquedotto
- bollette;
- la carta dei servizi;
- il regolamento del servizio idrico integrato (SII);
- opuscoli informativi;
- organi di informazione (sito istituzionale);
- visite presso gli impianti;

ed ogni altro strumento utile a facilitare la comunicazione. In particolare, il Gestore:

- assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge;
- fornisce i valori caratteristici indicativi dei principali parametri relativi all'acqua distribuita nelle diverse zone servite dal SII;
- Informa:
 - sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
 - sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
 - sull'andamento del servizio di fognatura e depurazione;
- rende note le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- Si impegna inoltre ad:
 - assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato al utente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;

- predisporre servizi telefonici atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicurare inoltre un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

7. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, da consegnare all'ufficio protocollo, di persona, telefonicamente o via mail al Servizio Comunale preposto. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'operatore che riceve il reclamo redigere verbale da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto egli ritenga oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando copie utili alla ricostruzione del percorso seguito dalla pratica. Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di presentazione del reclamo), il Gestore riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, se riscontrate.

Se la complessità della pratica non consente all'ufficio di rispettare il tempo massimo di risposta, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi per la risposta.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che l'utente può far pervenire al Gestore per iscritto o verbalmente.

8. VALUTAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate utilizzando le modalità sotto indicate:

- indagini periodiche;
- rilevazioni a campione con invio di questionari ai utenti;
- interviste a domicilio;

9. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

Tale servizio riguarda:

- uso razionale dell'acqua e corretto utilizzo degli impianti;
- ottimizzazione contrattuale e tariffaria.

Per accedere al servizio di consulenza l'utente può rivolgersi agli uffici comunali preposti alla gestione del SII

10. RIMBORSI

A fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici:

- tempo massimo per l'attivazione della fornitura;
- tempo massimo per la riattivazione della fornitura in caso di subentro;
- tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte;

- tempo massimo per eseguire una verifica delle caratteristiche del contatore su richiesta dell'utente;
- erronea interruzione della fornitura per morosità.

Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono servire al Gestore per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto all'indirizzo indicato in bolletta entro 30 gg. dalla scadenza del termine garantito di cui si lamenta il mancato rispetto. Fa fede la data del protocollo in arrivo. Riconosciuta la validità della richiesta, il Gestore accredita l'importo sulla prima bolletta utile per consumi d'acqua. In caso negativo la risposta scritta conterrà la motivazione del diniego. Alla richiesta viene data risposta entro il tempo massimo di 30 gg. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

11. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è valida a partire dal 1° gennaio 2019, ed è revisionata con cadenza almeno biennale, in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Gestore.

Gli utenti saranno informati di eventuali revisioni tramite pubblicazione nel sito internet del comune, all'indirizzo <http://www.comune.villagrandestrisaili.og.it>.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività della riattivazione del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute ad esempio, a fenomeni naturali, in tal caso gli standard di qualità potrebbero non essere applicati. In ogni caso, tutti i tempi di intervento sono subordinati all'ottenimento dei pareri e delle autorizzazioni previste dalla legge.

12. NORMATIVA

Il quadro normativo del settore idrico è rappresentato principalmente dalle seguenti norme:

- dal testo unico sulle opere idrauliche n. 523 del 1904.
- dal testo unico sulle acque n. 1775 del 1933.
- dalla legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano generale degli acquedotti.
- dal DPR 24 luglio 1977, n. 616, concernente i trasferimenti e le deleghe alle Regioni ed alle Province Autonome.
- dalla legge 10 maggio 1976, n. 319, sulla tutela delle acque dall'inquinamento, integrata e modificata dalla legge 24 dicembre 1979, n. 650 e da numerosi ulteriori provvedimenti.
- dalla legge n. 349 dell'8 luglio 1986, di istituzione del Ministero dell'Ambiente.
- dalla legge 18 maggio 1989, n. 183, relativa alla difesa del suolo che tra l'altro prevede l'istituzione delle Autorità di bacino e il potenziamento dei Servizi tecnici nazionali.
- dalla legge 8 giugno 1990, n. 142, riguardante l'ordinamento delle autonomie locali.
- dalla legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia nazionale per la protezione dell'Ambiente.
- dalla legge 5 gennaio 1994, n. 36, recante disposizioni in materia di risorse idriche, che si configura come una vera e propria legge di riforma e di riordino dell'intero settore.

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte del servizio idrico integrato" del 29 aprile 1999.
- da specifiche disposizioni, anche derivanti dall'attuazione di direttive comunitarie, relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano, così come una normativa specifica relativa agli agenti inquinanti.
- Leggi regionali in materia.
- Delibere pubblicate dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) ora ARERA.

13. ALLEGATI

SCHEDA n. 1 ASPETTO DEL SERVIZIO: Avvio del rapporto contrattuale

| FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITA' | STANDARD (unità di misura) | STANDARD (valori) | TIPOLOGIA STANDARD | NOTE |
|--|--|----------------------------|-------------------|--------------------|---|
| Tempo di preventivazione con sopralluogo | Tempo max a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente | n. giorni | 15 | specifico | Con o senza sopralluogo |
| Tempo di preventivazione senza sopralluogo | Tempo max a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente | n. giorni | 15 | specifico | Con o senza sopralluogo |
| Tempo di esecuzione dell'allacciamento | Tempo max tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni | n. giorni | 10 | specifico | Senza lavori di adeguamento rete |
| Tempo di attivazione della fornitura | Tempo max tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura | n. giorni | 5 | specifico | |
| Tempo di attivazione/riattivazione della fornitura | Tempo max fra la riapertura del contatore e l'attivazione/riattivazione della fornitura, in caso di subentro al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni | n. giorni | 5 | specifico | Senza modifica della potenzialità del contatore |
| Tempo di cessazione della fornitura | Tempo max per la cessazione della fornitura | n. giorni | 15 | specifico | |
| Tempo di allaccio alla pubblica fornitura | Tempo max fra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura | n. giorni | 10 | specifico | |

SCHEDA n. 2 ASPETTO DEL SERVIZIO: Accessibilità al servizio

| FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITA' | STANDARD (unità di misura) | STANDARD (valori) | TIPOLOGIA STANDARD | NOTE |
|--|--|---|-------------------|--------------------|--|
| Apertura degli sportelli dedicati o partecipati | Giorni di apertura e relativo orario | n. giorni e relativo orario | 4 ore 5 giorni | Generale | |
| Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza | Giorni di apertura e relativo orario | n. giorni e relativo orario | 4 ore 5 giorni | Generale | Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio |
| Forme e modalità di pagamento | Indicazione modalità ed eventuali oneri a carico dell'utente | Indicazione orari ed eventuale onere | | Generale | |
| Facilitazioni utenti particolari | Tipologia ed estensione dei strumenti di supporto per particolari categorie di utenti | n. e tipologia facilitazioni | 3 | Generale | Per tipologia |
| Rispetto degli appuntamenti concordati | Scostamento max rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente | Giorni/ore | | Specifico | Per tipologia di richiesta |
| Attesa agli sportelli | Tempo di attesa agli sportelli | Minuti di attesa agli sportelli (media) | 30/40 minuti | Generale | Distinzione per tipologia di sportello fisico |
| Risposta alle richieste | Tempo max di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte | n. giorni | | Specifico | Per tipologia di quesiti |
| Risposta ai reclami scritti | Tempo max di prima risposta a reclami scritti | n. giorni | | Specifico | Distinzione dei reclami in base alla richiesta o meno di sopralluogo |

SCHEDA n. 3 ASPETTO DEL SERVIZIO: gestione del rapporto contrattuale con l'utente

| FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITA' | STANDARD (unità di misura) | STANDARD (valori) | TIPOLOGIA STANDARD | NOTE |
|-----------------------------------|--|---------------------------------------|-------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Fatturazione | Fatturazione annuali a calcolo su dati stimati | n. fatturazioni | | Generale | Distinto per tipologia di fornitura |
| Fatturazione | Fatturazioni annuali | n. fatturazioni | | Generale | Distinto per tipologia di fornitura |
| Rettifiche di fatturazione | Tempo max per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso | n. di giorni | | Specifico | |
| Verifica del contatore | Tempo max per la verifica del contatore su richiesta dell'utente | n. di giorni | | Specifico | |
| Verifica del livello di pressione | Tempo max per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente | n. di giorni | | Specifico | |
| Strumenti informativi | Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati | Indicazione di temi e degli strumenti | | generale | |