

(Comune di Cassano Spinola)



**CARTA DEI SERVIZI
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

SOMMARIO

1. Introduzione

- 1.1 Oggetto ed ambito di applicazione
- 1.2 Validità della Carta del Servizio
- 1.3 Il soggetto Gestore - Settori di intervento

2. Principi fondamentali

- 2.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento
- 2.2 Continuità
- 2.3 Partecipazione
- 2.4 Cortesia
- 2.5 Efficacia ed efficienza
- 2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.7 Condizioni principali di fornitura
- 2.8 Privacy

3. Standard di qualità del servizio

3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente

- 3.1.1 Tempo di preventivazione
- 3.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento (solamente predisposizione della presa)
- 3.1.3 Tempo per esecuzione di un nuovo allacciamento, compresa l'attivazione della fornitura
- 3.1.4 Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura.
- 3.1.5 Tempo di cessazione della fornitura su richiesta dell'Utente
- 3.1.6 Tempo di rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura comunale

3.2 Accessibilità al servizio

- 3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
- 3.2.2 Tempi di attesa agli sportelli
- 3.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni
- 3.2.4 Tempo di attesa al telefono
- 3.2.5 Facilitazioni per Utenti particolari
- 3.2.6 Rispetto degli appuntamenti concordati
- 3.2.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)
- 3.2.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)

3.3 Gestione del rapporto contrattuale

- 3.3.1 Fatturazione
- 3.3.2 Rettifiche di fatturazione
- 3.3.3 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione
- 3.3.4 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post-contatore
- 3.3.5 Morosità
- 3.3.6 Interessi di mora
- 3.3.7 Verifica del contatore
- 3.3.8 Verifica delle pressioni

3.4 Continuità del servizio

- 3.4.1 Continuità del servizio
- 3.4.2 Tempo di preavviso per interventi programmati
- 3.4.3 Durata delle sospensioni programmate
- 3.4.4 Pronto intervento
- 3.4.5 Crisi di scarsità idrica
- 3.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
- 3.4.7 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile
- 3.4.8 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile
- 3.4.9 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
- 3.4.10 Controllo e pulizia della rete fognaria

4. Informazione all'Utenza

5. Tutela

- 5.1 La gestione dei reclami

6. Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

7. Indennizzi per il mancato rispetto degli impegni

- 7.1 Indennizzi su richiesta dell'utente
 - 7.2 Indennizzi automatici
 - 7.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico
8. Validità della Carta del servizio acquedotto e fognatura

ALLEGATI

- A - Indicatori di qualità del servizio e relativo indennizzo automatico in caso di inadempienza
- B - Standard generali
- C - Modulo unico per rimborsi, reclami e segnalazioni
- D - Orari sportello Utente

1. INTRODUZIONE

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

La presente Carta del servizio, elaborata ai sensi della normativa vigente, definisce i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi erogati dal Comune di Cassano Spinola nei confronti dei propri Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e gli obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio che il Comune si impegna a rispettare.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura.

La Carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti sul sito internet del Comune di Cassano Spinola e messa a disposizione c/o gli uffici comunali.

1.2 Validità della Carta del Servizio

La Carta ha validità annuale e pertanto è soggetta a revisione ad ogni rinnovo. Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali sue revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nella Carta stessa. Potrà comunque essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da Enti che abbiano competenza in materia e Associazioni dei Consumatori.

1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento

Il Comune di Cassano Spinola che nel prosieguo viene indicato con il termine Gestore, gestisce direttamente il servizio di erogazione dell'acqua potabile tramite proprio acquedotto comunale: servizio che comprende la captazione, l'adduzione, la potabilizzazione e la distribuzione di acqua ad uso civile per una popolazione di circa 1.900 abitanti e un'erogazione annua di circa 117.000 metri cubi d'acqua potabile. Il Comune di Cassano Spinola è altresì gestore del servizio di fognatura.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato nell'ambito di tutto il territorio e fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

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 comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.2 Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

2.3 Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge n. 241/1990 e s.m.i. e dal D.P.R. n. 184/2006. L'Utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. n. 195/2005.

2.4 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, e ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche).

2.5 Efficacia ed efficienza

Il servizio sarà erogato 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.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore che viene consegnato in copia a tutti i clienti all'atto della stipula.

2.8 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2006, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Costituiscono "standard" di qualità del servizio idrico fornito all'Utente gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore, e specifici, ossia riferibili alla singola prestazione resa e verificabili dall'Utente.

Gli standard inseriti nella Carta predisposta dal Gestore si riferiscono ai tempi del rapporto contrattuale, all'accessibilità al servizio, alla gestione del rapporto contrattuale, alla sospensione programmata ed alla sicurezza del servizio.

Il Gestore è costantemente impegnato ad individuare piani di miglioramento degli standard sia qualitativi sia quantitativi.

3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente

I tempi di prestazioni indicati di seguito, espressi in giorni, sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

3.1.1 - Tempo di preventivazione

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta documentata del cittadino e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

Le tipologie di allaccio possono distinguersi tra:

allacci semplici; prestazioni standard comprese nella procedura di forfettizzazione prevista dal gestore.

allacci complessi: richieste di allacci in zone con carenza strutturale, in zone con carenza idrica, in zone non servite da acquedotto ed in ogni caso tutte le richieste di allacci per le quali sono necessarie verifiche non standard (misure di pressione, modellazione delle reti ecc.). Varia a seconda che si debba effettuare o meno il sopralluogo.

Tempo di preventivazione (giorni)

Allacci semplici – SENZA SOPRALLUOGO: 15 gg. lavorativi dalla richiesta

Allacci semplici - CON SOPRALLUOGO: 30 gg. lavorativi dalla richiesta

Allacci COMPLESSI: 30 gg. lavorativi dalla richiesta per il sopralluogo + 30 gg. lavorativi per gli accertamenti tecnici.

Sulla base delle criticità del sistema della rete, al momento del sopralluogo l'utente viene informato se si tratta di un allaccio complesso.

Per le richieste di allacciamento rientranti nelle tipologie previste con necessità di estensione/adeguamento della rete, entro il termine fissato per gli allacci complessi, gli utenti riceveranno informazione per iscritto in relazione ai tempi necessari per la stesura dell'eventuale preventivo di spesa che, in ogni caso dovrà essere emesso entro 90 giorni dalla domanda di allaccio.

3.1.2- Tempo di esecuzione dell'allacciamento (solamente predisposizione della presa)

Escluso i casi in cui è necessario un potenziamento o un estendimento di rete, è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della firma del preventivo da parte dell'utente o della comunicazione da parte dell'utente dell'avvenuto pagamento del corrispettivo preventivato e la data di completamento dell'intervento richiesto.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento (solamente predisposizione di presa)(giorni)

Senza autorizzazione: **30 gg.** lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma

Con autorizzazione: **30 gg.** lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma oltre a quelli necessari al rilascio dell'autorizzazione

3.1.3 - Tempo per esecuzione di un nuovo allacciamento, compresa l'attivazione della fornitura

Escluso i casi in cui è necessario un potenziamento o un estendimento di rete, è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della firma del preventivo da parte dell'utente o della comunicazione da parte dell'utente dell'avvenuto pagamento del corrispettivo preventivato e la data di completamento dell'intervento richiesto, compresa l'attivazione della fornitura.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento, compresa l'attivazione giorni

Senza autorizzazione: **30 gg.** lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma

Con autorizzazione: **30 gg.** lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma oltre a quelli necessari al rilascio dell'autorizzazione

3.1.4 - Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura.

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione o la riattivazione della fornitura, intesa come installazione del contatore su allaccio idoneo già predisposto, (senza modifica della sua portata), o la riattivazione nei casi di fornitura cessata in precedenza e/o subentro.

Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura. giorni

Tempo di attivazione/riattivazione: 10 gg. lavorativi dalla definizione del contratto

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni in seguito a sospensione per morosità dell'utente (per le quali il tempo di riattivazione non deve superare i due giorni lavorativi dal pagamento del corrispettivo), né alle variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione (quali volture o subentri immediati).

3.1.5 Tempo di cessazione della fornitura su richiesta dell'Utente

È il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa:

- *Tempo massimo: 5 giorni*

Nel caso in cui il Gestore non riesca a fissare un appuntamento con l'Utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta (o una mail) con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

3.1.6 Tempo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura comunale

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

- *Tempo massimo: 15 giorni.*

3.2 Accessibilità al servizio

3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli del Gestore, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti sono aperti al pubblico negli orari di ufficio pubblicati sul sito internet del gestore.

3.2.2 Tempi di attesa agli sportelli

Tempo medio giornaliero: 10 minuti

- *Tempo massimo: 20 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio.

3.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni

Servizio telefonico informazioni:

Il Gestore garantisce a mezzo del servizio telefonico, informazioni su: contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, ecc.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Il Gestore si impegna inoltre, a verificare la possibilità di poter svolgere in futuro pratiche anche on-line tramite il proprio sito internet.

3.2.4 Tempo di attesa al telefono

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta (anche con operatore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore.

- *Tempo massimo: 4 minuti.*

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore ne sarà data comunicazione agli utenti.

3.2.5 Facilitazioni per Utenti particolari

Il Gestore rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di Utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, facilitazioni per Utenti in precarie condizioni mediche).

3.2.6 Rispetto degli appuntamenti concordati

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

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento. In caso di previsto ritardo di oltre 30 minuti rispetto all'orario concordato, il Gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.

Sia il Gestore che l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore, fatti salvi i casi di impedimenti dovuti a eventi eccezionali ed imprevedibili.

3.2.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di *30 giorni* dal ricevimento della richiesta.

Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente.

3.2.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli Utenti entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente.

3.3 Gestione del rapporto contrattuale

3.3.1 Fatturazione

La fatturazione è realizzata con processi informatici ed è sottoposta a controlli e verifiche. Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, in particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- *l'importo complessivo e la data di scadenza;*
- *il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;*

- le tariffe;
- le modalità di pagamento;
- le modalità di lettura del contatore;
- le modalità per contattare il servizio informazioni.

Il pagamento delle bollette deve avvenire entro la data di scadenza indicata nella fattura, che non può essere comunque inferiore a 15 giorni rispetto alla data di emissione, mediante versamento da effettuarsi con bollettino di conto corrente postale o in qualsiasi altra forma che sia stata formalmente autorizzata dal Gestore e comunicata sulla bolletta.

Il Gestore garantisce il servizio di assistenza agli Utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento.

3.3.2 Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione da parte del Gestore di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Gestore corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) ed invia la rettifica di fatturazione all'Utente.

Qualora l'Utente rilevi un errore nel calcolo della bolletta e/o nel consumo addebitato, lo stesso dovrà far pervenire una segnalazione al Gestore, il quale successivamente effettuerà le verifiche del caso.

Nel caso in cui sia possibile rilevare immediatamente l'eventuale errore, si provvederà all'annullamento della bolletta ed all'emissione di nota di accredito a rettifica. Se invece si rendesse necessario un sopralluogo da parte del personale del Gestore, il pagamento sarà sospeso fino al momento in cui l'Utente verrà portato a conoscenza dell'esito della verifica, da effettuarsi di norma entro 30 giorni utili dalla data di ricevimento della contestazione. Qualora l'importo contestato si dimostri invece corretto, l'Utente provvederà al suo pagamento e a quello degli eventuali interessi di mora. In caso contrario si provvederà all'annullamento della bolletta ed all'emissione di nota di accredito a rettifica.

3.3.3 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

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

Viene svolta almeno 1 lettura reale all'anno e comunque nel rispetto del vigente Regolamento comunale, ed emesse almeno 2 fatture all'anno. Agli Utenti in caso di assenza al passaggio dell'addetto, o in caso si renda impossibile la lettura del contatore per cause non imputabili al Gestore, viene rilasciato un avviso e apposita cartolina di autolettura da rispedire al Gestore. La numerazione del contatore può altresì essere comunicata, in caso di smarrimento della cartolina, tramite chiamata al numero telefonico 01434117, oppure con modalità telematiche (ufficioragioneria@comune.cassanospinola.al.it) oppure personalmente presso l'ufficio tributi.

Qualora l'utente non provveda a comunicare la lettura, o in caso di mancata lettura a cura dell'incaricato per cause imputabili all'utente, il Gestore è autorizzato ad addebitare il consumo. La mancata rilevazione dei consumi, per colpa dell'utente, comporterà altresì la riduzione della fornitura in conformità a quanto previsto dalla legge.

Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura in quanto ricadente in zona non servita dalla rete fognaria, il Gestore provvederà a fatturare solo il servizio acquedotto.

3.3.4 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post-contatore

Il Gestore, in caso di rilevazione di consumi anomali, ossia per consumi superiori al 50% rispetto ai consumi medi degli ultimi due anni, provvede ad informare tempestivamente l'Utente, tenendo distinta tale comunicazione dall'invio della fattura.

Nel caso di perdite non osservabili immediatamente dall'Utenza, il Gestore provvede a fatturare i maggiori consumi concedendo ove richiesto la rateizzazione dell'importo.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, in caso di guasto del contatore, è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici (derivanti da letture effettive) di almeno due anni precedenti.

3.3.5 Morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati di mora secondo legge e regolamenti.

Trascorsi 30 giorni dalla scadenza della fattura, il gestore provvede a costituire in mora l'utente, mediante raccomandata A/R.

1. In caso di morosità persistente oltre 10 giorni dalla data di ricezione della raccomandata A/R è prevista la sospensione del servizio per le utenze commerciali ed usi diversi, mentre è prevista la riduzione del servizio per le utenze esclusivamente domestiche.

2. L'utente, nella raccomandata, verrà preavvisato anche delle modalità relative alla sospensione o riduzione della fornitura idrica e avrà un estratto conto relativo alle fatture non pagate.

3. Qualora l'utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, il gestore sospende o riduce il servizio secondo le modalità indicate nel sollecito.

4. L'utente potrà evitare la sospensione o la riduzione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato dell'intervento di sospensione della fornitura.

Le forniture sospese o ridotte per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura o riduzione e di riattivazione. In tal caso la riattivazione della fornitura avverrà entro 3 giorni lavorativi dal pagamento.

La morosità pregressa del "vecchio" utente non è addebitabile all'utente subentrante che richieda di stipulare un nuovo contratto di fornitura, tranne che nel caso di abitazioni o locali in locazione, nel qual caso la morosità dovrà essere posta a carico del proprietario dell'unità immobiliare locata, prima della nuova contrattualizzazione.

3.3.6 Interessi di mora

Agli Utenti che non hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, verranno addebitati gli interessi di mora, calcolati dal giorno successivo alla scadenza della bolletta sino al giorno del suo pagamento, incamerando eventualmente la cauzione ai fini del recupero delle somme dovute, fatta salva l'azione di recupero prevista dal Codice di Procedura Civile, qualora la cauzione risulti insufficiente.

3.3.7 Verifica del contatore

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di anomalie, verifiche sul corretto funzionamento del contatore mediante motivata richiesta scritta con l'indicazione della presunta non corretta misurazione del contatore. L'avvio delle procedure di verifica avviene entro **10 giorni** dal ricevimento della richiesta. La verifica presso l'Utente, alla quale lo stesso o suo incaricato deve presenziare, è finalizzata ad un controllo circa il funzionamento del contatore.

I risultati della verifica e l'eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati vengono comunicati all'Utente mediante lettera.

Se la verifica conferma l'effettiva irregolarità di misurazione, l'utente dovrà provvedere alla sostituzione del contatore.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici di almeno 2 anni precedenti la data del verbale, purché siano letture effettivamente svolte da parte del Gestore. In mancanza di consumi storici il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi (al momento attuale) sulla base del consumo medio di un'utenza simile. L'Utente ha l'obbligo di preservare il sito dove è allocato il contatore dell'acqua.

3.3.8 Verifica delle pressioni

L'utente può richiedere la verifica della pressione della rete nei pressi del punto di consegna, in cui non deve mai essere inferiore a 2 bar, mediante richiesta con l'indicazione dei mal funzionamenti lamentati. La verifica, alla quale l'Utente ha facoltà di presenziare personalmente o tramite suo delegato, viene effettuata, in caso di accessibilità del punto di consegna e prescindendo dalla presenza dell'Utente, entro **10 giorni** lavorativi dalla ricezione della richiesta.

3.4 continuità del servizio

3.4.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, 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 e comunque a limitare al minimo il disservizio. Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile 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.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

3.4.2 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno 1 giorno di anticipo tramite adeguate modalità (in funzione del numero di Utenti interessati alla sospensione).

3.4.3 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate:

- per tubazioni fino a 110 mm di diametro: massimo 12 ore
- per tubazioni di diametro superiore: massimo 24 ore.

3.4.4 Pronto intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al Numero 348-0033495, indicato anche sul sito internet e sulla carta dei servizi. Il Gestore garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio:

tempo massimo di primo intervento per sopralluogo, verifica delle condizioni di guasto e messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo o mancata erogazione del servizio:

- 12 ore dalla segnalazione.

tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria della fornitura idrica all'utenza interrotta a seguito di guasto (anche tramite forniture alternative), calcolato a partire dal momento della segnalazione:

- 24 ore.

tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo di condotte fognarie a seguito di esondazioni e rigurgiti causati da eventi piovosi non riconducibili a precipitazioni eccezionali che non determinino più segnalazioni contemporanee di pericolo:

- 12 ore dalla segnalazione.

tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria del servizio di fognatura all'utenza interrotta a seguito di disservizi delle stazioni di sollevamento o di occlusioni delle tubazioni, calcolato a partire dal momento della segnalazione:

- 24 ore per disservizi sulle stazioni di sollevamento, 24 ore per occlusioni delle tubazioni.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, dal Gestore, le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

3.4.5 Crisi di scarsità idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o antropici comunque non dipendenti da attività di gestione, il Gestore ne dà adeguato preavviso, sottoponendo alle autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;

- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzioni della pressione in rete o mediante riduzione oraria di utilizzo;
- turnazione delle forniture.

3.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti acquedottistiche.

3.4.7 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge il Gestore si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

3.4.8 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile

Il Gestore garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento e nel processo di produzione di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia. I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'Utente.

3.4.9 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile

Il Gestore, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete. Sono a disposizione dell'Utente l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

3.4.10 Controllo e pulizia della rete fognaria

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Gestore si impegna a garantire il controllo e la pulizia delle stazioni di sollevamento della rete fognaria.

4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Informazione agli Utenti

Il Gestore si impegna ad informare costantemente gli Utenti sulle procedure, le iniziative, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni. Il Gestore si impegna a verificare il grado di conoscenza delle principali informazioni inerenti il servizio da parte degli Utenti, tramite periodici sondaggi volti ad accertare l'efficacia delle informazioni divulgate e delle comunicazioni effettuate.

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi, copia della Carta del servizio e dei Regolamenti, indicazioni circa i giorni e gli orari di apertura degli uffici, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo;
- informa gli Utenti, tramite appositi avvisi facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché al calendario di emissione delle fatture;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

5. TUTELA

5.1 La gestione dei reclami

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto e dà ad esse piena pubblicità. Presso gli uffici, sul sito internet del Gestore e allegato alla Carta del servizio viene reso disponibile il modulo per la presentazione di reclami. Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo entro un massimo di 20 giorni lavorativi.

La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo può essere presentato dall'Utente verbalmente, per iscritto, via fax, telefono o posta elettronica.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente fornisce a Gestore tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione e il Gestore fornisce all'Utente un'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine ed i mezzi di cui disporre in caso di risposta sfavorevole.

Il Gestore si impegna ad agevolare l'esercizio del diritto al reclamo da parte dell'Utente, informandolo sulla procedura di reclamo ed assistendolo nelle varie fasi della procedura. In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'Utente.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso la Camera di Commercio di Alessandria, al Giudice di pace o alle associazioni di consumatori (in tal caso il Gestore ha l'obbligo di rispondere entro dieci giorni dalla registrazione al protocollo della richiesta dell'Utente).

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato, gli utenti possono far pervenire mediante lettere, telefonate, colloqui. Il Gestore si impegna, sulla base delle rilevazioni effettuate, a pubblicare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente. Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e reso disponibile agli Utenti ed alle Associazioni dei consumatori.

7. INDENNIZZI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

7.1 Indennizzi su richiesta dell'Utente

È prevista la possibilità che si dia luogo a rimborsi su richiesta documentata dell'Utente, per il mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta (per i quali non siano stati stabiliti degli indennizzi automatici) nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità agli standard dichiarati e su dimostrata penalizzazione.

Presso gli sportelli e sul sito internet di Gestore viene reso disponibile il modulo di richiesta di indennizzo. L'indennizzo, nella misura fissa di 20 euro, sarà corrisposto entro 90 giorni dal giorno successivo alla presentazione della domanda da parte dell'utente, mediante accredito sul conto corrente o mediante assegno bancario non trasferibile negli altri casi. Qualora Gestore non rispetti il tempo sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi e nel caso in cui l'Utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Gestore (a meno che l'Utente non sani la propria posizione entro 20 giorni) ad esclusione dei casi in cui siano in corso forme di procedure conciliative. Qualora si verificino disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta.

7.2 Indennizzi automatici

Gli standard la cui mancata osservanza comporta la corresponsione di un indennizzo automatico pari ad € 20,00 devono essere almeno i seguenti:

- a) tempo di preventivazione e rilascio autorizzazione all'allacciamento alla fognatura,
- b) tempo di esecuzione dell'allacciamento (punto 3.1.2)
- c) tempo di esecuzione dell'allacciamento (punto 3.1.3)
- d) tempo di attivazione e riattivazione della fornitura idrica (punto 3.1.4)
- e) tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente,
- f) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco,
- g) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità,
- h) tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore,
- i) fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati,
- l) durata interruzioni programmate,
- m) tempo di preavviso per interventi programmati,
- n) rettifiche di fatturazione.

L'indennizzo sarà corrisposto entro 90 giorni dal giorno successivo a quello derivante dall'applicazione dello standard, mediante accredito in bolletta (nel rispetto dei termini), oppure mediante accredito sul conto corrente o mediante assegno bancario non trasferibile negli altri casi. Qualora il Gestore non rispetti il tempo sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia entro ulteriori 30 giorni.

7.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici sopra elencati se il mancato rispetto dei livelli di qualità sia riconducibile a una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dello stesso ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione

8. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO E FOGNATURA

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta del Servizio tramite gli strumenti informativi indicati nella stessa.

ALLEGATO A

Indicatori di qualità del servizio che comportano l'erogazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei relativi valori standard.

INDICATORE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di preventivazione - Allacci semplici – <i>SENZA SOPRALLUOGO</i> :	15 giorni <i>lavorativi dalla richiesta</i>	€ 20,00
Tempo di preventivazione - Allacci semplici - <i>CON SOPRALLUOGO</i> : 30 gg. <i>lavorativi dalla richiesta</i>	30 giorni <i>lavorativi dalla richiesta</i>	€ 20,00
Tempo di preventivazione - Allacci semplici - Allacci <i>COMPLESSI</i>	30 gg. <i>lavorativi dalla richiesta per il sopralluogo + 30 gg. lavorativi per gli accertamenti tecnici.</i>	€ 20,00
Tempo di esecuzione dell'allacciamento (solamente predisposizione di presa)	- Senza autorizzazione: 30 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma; - Con autorizzazione: 30 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma oltre a quelli necessari al rilascio dell'autorizzazione	€ 20,00
Tempo per esecuzione di un nuovo allacciamento, compresa l'attivazione della fornitura	- Senza autorizzazione: 30 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma - Con autorizzazione: 30 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma oltre a quelli necessari al rilascio dell'autorizzazione.	€ 20,00
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	10 gg. <i>lavorativi dalla definizione del contratto</i>	€ 20,00
Tempo per il rilascio di autorizzazione all'allacciamento alla fognatura	15 giorni	€ 20,00
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	max 5 giorni	€ 20,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco	6 ore dalla segnalazione	€ 20,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	3 giorni feriali dal pagamento	€ 20,00
Tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore	10 giorni per l'avvio del processo della verifica	€ 20,00
Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati	2 ore	€ 20,00
Durata interruzione programmate	max 12 ore salvo casi particolari	€ 20,00
Tempo preavviso per interventi programmati	2 giorni	€ 20,00

ALLEGATO B

Riepilogo degli standard generali

INDICATORE	STANDARD
Tempo medio di attesa agli sportelli	10 minuti
Tempo di attesa al telefono	4 minuti
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	30 minuti
Fatturazione consumi acquedotto, fognatura e depurazione	Semestrale
Modalità pagamento Bollette	Bollettino postale: => c/c Postale n. 15481153 Bonifico postale – IBAN IT60S0623048140000046220653
Gestione morosità	vedere descrizione procedura
Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti	30 giorni
Risposte alle chiamate di Pronto Intervento	Servizio garantito con intervento entro 12/ 24 ore dalla segnalazione
Tempo di risposta alle richieste scritte	30 giorni
Tempo di risposta ai reclami	30 giorni
Corresponsione indennizzo	60 giorni dal giorno successivo alla presentazione della domanda da parte dell'Utente

ALLEGATO C

MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

SPETT.LE
Comune di Cassano Spinola
Piazza XXVI Aprile
15063 Cassano Spinola (AL)

IO SOTTOSCRITTO/A

NOME _____ COGNOME _____ INDIRIZZO _____
_____ TELEFONO _____

PARTE PRIMA: RECLAMI

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (barrare la/e casella/e corrispondente/i):

A	<input type="checkbox"/>	Tempo di preventivazione
B	<input type="checkbox"/>	Tempo di autorizzazione all'allacciamento di una nuova utenza idrica
C	<input type="checkbox"/>	Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura idrica
D	<input type="checkbox"/>	Tempo per la cessazione della fornitura
E	<input type="checkbox"/>	Tempo di autorizzazione all'allacciamento alla fognatura
F	<input type="checkbox"/>	Tempo di autorizzazione all'allacciamento contestuale alla rete idrica ed alla fognatura
G	<input type="checkbox"/>	Altro reclamo:

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (barrare l'opzione scelta)

- Via fax al seguente nr. _____
- Via e mail al seguente indirizzo _____
- Con lettera al seguente indirizzo _____

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

- _____
- _____
- _____

PARTE SECONDA: RIMBORSI

Per il rimborso chiedo la seguente modalità di pagamento:

- Bonifico Bancario: Banca

IBAN:

Beneficiario:

NOTE:

PARTE TERZA: SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

Data _____

Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____

Firma _____

ALLEGATO D - ORARIO SPORTELLI UTENTE

Emergenze 24/24 ore => 348-0033495

Sportello telefonico (informazioni, disbrigo pratiche, autolettura, ...) secondo gli orari di apertura degli uffici indicati sul sito internet del gestore

Tel . 0143 47117

Via FAX Fax 0143 477285 (all'attenzione Ufficio Tributi)

Per corrispondenza email:

ufficioragioneria@comune.cassanospinola.al.it

posta: Comune di Cassano Spinola - Ufficio Tributi – Piazza XXVI Aprile, 11 – 15063 Cassano Spinola (AL) Sportello

Reclami Tel : 0143 47117 – Fax 0143 477285