

ALLEGATO A

Comune di Rezzo

(Provincia di Imperia)

Via Roma 11 - 18020 REZZO

Cod.fisc.00274820083- tel. 018334015 – fax. 018334152

E-Mail: info@comune.rezzo.im.it -

Carta del Servizio Idrico

Acquedotto e Fognatura

Testo approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 4 in data 02/04/2004

Carta del Servizio Acquedotto e Fognatura

In applicazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"

PREMESSA pag. 3

PARTE PRIMA

I PRINCIPI FONDAMENTALI

- | | | |
|---|-------------------------|--------|
| 1 | Eguaglianza | pag. 4 |
| 2 | Imparzialità | pag. 4 |
| 3 | Continuità | pag. 4 |
| 4 | Partecipazione | pag. 4 |
| 5 | Efficienza ed efficacia | pag. 4 |

PARTE SECONDA

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

- | | | |
|----|--|--------|
| 1 | Strumenti | pag. 5 |
| 2 | Standard di sicurezza e qualità | pag. 5 |
| 3 | Standard per i rapporti con i Clienti | pag. 5 |
| 4 | Standard di tempestività nell'avvio di interventi di ripristino del servizio in caso di guasto | pag. 6 |
| 5 | Standard per risposte a richieste e reclami | pag. 6 |
| 6 | Standard dei tempi di preventivazione , allacciamento ed interventi vari | pag. 7 |
| 7 | Semplificazione delle procedure | pag. 7 |
| 8 | Informazione | pag. 7 |
| 9 | Rapporti con i Clienti | pag. 8 |
| 10 | Correttezza delle misure e delle fatturazioni | pag. 8 |
| 11 | Dovere di valutazione | pag. 8 |
| 12 | Rimborso | pag. 9 |
| 13 | Deroghe | pag. 9 |
| 14 | Adeguatezza del servizio alle condizioni personali del Cliente | pag. 9 |
| 15 | Validità della carta | pag. 9 |

PARTE TERZA

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

- | | | |
|---|------------------------------|---------|
| 1 | Ufficio interno di controllo | pag. 10 |
| 2 | Autorità esterne | pag. 10 |

PREMESSA

Scopo della carta

La carta dei servizi idrici integrati fissa i principi e criteri per l'erogazione dei servizi e rappresenta un'appendice ai contratti di somministrazione.

Assicura la partecipazione dei Cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Comune di Rezzo, di seguito denominato "**Gestore**".

Stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni, con standard immediatamente verificabili e in caso di inadempienza con rimborsi all'Utente a carico del Gestore. Indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei Cittadini e per ottenere risposta.

Il presente documento viene consegnato all'atto della sottoscrizione del contratto e può essere richiesto telefonicamente agli uffici del Gestore.

I Servizi di Acquedotto e Fognatura

L'acqua distribuita nella rete idrica è captata da diverse sorgenti.

In particolare si hanno le seguenti situazioni:

- Capoluogo n. 3 denominate "Pian Forno", "Ruggio e Gazanui" e "Roveroso";
- Frazione Lavina n. 1 denominata "Lavinelle";
- Frazione Cenova n. 1 denominata "Vie Burche".

Per quanto riguarda la rete fognaria, i nostri scarichi vengono raccolti da tre reti fognarie comunali e confluiti in altrettanti depuratori:

- 1 per il Capoluogo in località "Paggio"
- 1 per la frazione Lavina in località "Rive"
- 1 per la frazione Cenova..

Nell'erogazione del servizio il Gestore si impegna a rispettare i seguenti principi:

1. Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici effettuati dal Gestore si basa sui principi di eguaglianza dei Clienti e le regole che determinano il rapporto fra contraente e Gestore sono uguali per tutti a prescindere da fattori tipo razza, sesso, lingua, religione ed idee politiche. E' inoltre garantito, a parità di condizioni impiantistico - funzionali e nel rispetto del Regolamento, il servizio per i Cittadini di tutto il territorio di competenza.

Il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e Cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2. Imparzialità

Il gestore si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

3. Continuità

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore (guerre, catastrofi naturali terremoti, ecc.) e guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti all'uopo utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. Comunque il Gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile, il Gestore si impegna ad effettuare servizi sostitutivi tramite autobotti o sacchetti di acqua e ad informare gli Utenti come più avanti indicato.

4. Partecipazione

Viene garantita la partecipazione di ogni Cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Gestore, sia per favorire la collaborazione fra il Gestore e il Cliente. Il Cittadino ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano.

Il diritto di accesso alle informazioni è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 07/08/1990 n. 241 e dall'apposito Regolamento Comunale per il diritto di accesso agli atti ed è ritenuto vincolante per il Gestore.

Il Cittadino Può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi mediante i canali istituzionali (Uffici com.) o direttamente mediante appositi canali predisposti dal Gestore.

Il Gestore darà rapido riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate e, in ogni caso, acquisirà periodicamente la valutazione degli Utenti circa la qualità del servizio reso.

5. Efficienza ed efficacia

Il Gestore si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché venga garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

Il Gestore si impegna a ricercare ed attuare, in un'ottica di continuo miglioramento, tutte le soluzioni tecnologiche/organizzative/procedurali per facilitare i rapporti con il Cliente.

PARTE SECONDA

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1. Strumenti

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cliente che il Gestore abbiano parametri oggettivi di riferimento, il Gestore adotta standard di qualità e di quantità per la prestazione dei servizi gestiti. Tali standard, opportunamente divulgati alla cittadinanza interessata entro il 31 marzo di ogni anno, costituiranno strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio nonché della soddisfazione dei Clienti medesimo.

Tali standard rimangono fermi fino a successive modifiche e saranno soggetti a verifiche periodiche al fine di poter definire nuovi standard migliorativi.

Gli standard individuati comprendono standard generali (riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore) e specifici (riferibili a prestazioni specifiche rese al Cliente) e sono di seguito riportati.

2. Standard di sicurezza e qualità

Il gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento con orario continuo nelle 24 ore/giorno, sia per giorni feriali che festivi, con servizio di reperibilità al di fuori delle normali fasce orarie lavorative per garantire gli interventi più urgenti.

Il Gestore effettua specifici programmi di manutenzione preventiva e ricerca delle perdite sulla rete di distribuzione sia dell'acquedotto che della fognatura.

Il servizio di controllo dell'acqua potabile distribuita viene effettuato mediante prelievi mensili con analisi di laboratorio effettuate dall'Ente preposto, denominato A.R.P.A.L.- sezione di Imperia.

La rete fognaria è controllata ogni anno, con una percentuale del 30%.

3. Standard per i rapporti con i Clienti

Gli utenti che desiderano avere informazioni sulle procedure e sulle condizioni del servizio possono rivolgersi:

- al numero telefonico **0183 34015** dell'Ufficio acquedotto del Comune di Rezzo;
- allo sportello dell'Ufficio Acquedotto e Fognatura del Comune di Rezzo dal lunedì al venerdì dalle ore **10.00** alle ore **12.00**.

Possibilità per il Cliente di inoltrare richieste per:

- nuove forniture/contratti;
- variazione di forniture/contratti esistenti;
- lavori impiantistici;
- informazioni;
- segnalazioni di disservizi;

nelle tre modalità:

- sportello diretto
- sportello telefonico(per tali tipologie di richieste è necessario che al Gestore pervenga conferma scritta da parte del Cliente)
- corrispondenza.

Sportelli diretti:

possibilità per il Cliente di utilizzare sportelli presso la sede del Gestore.

Gli orari di apertura sono comunque tali da cogliere le necessità della cittadinanza e di categorie professionali specifiche nonché da rispettare le prescrizioni legislative.

Sportelli telefonici:

presso la sede di cui sopra, con gli stessi orari e competenze territoriali il personale preposto al contatto telefonico con i Clienti è tenuto ad indicare, in forma diretta o codificata, le proprie generalità.

Possibilità di pagamento bollette e lavori:

- presso gli uffici PP.TT. (solo per le bollette);
- presso banche diverse (per bollette e lavori, tramite bonifico bancario)

Numero letture contatori:

per tutte le forniture (accorpate in lotti diversi): minimo una volta/anno.

Fatturazione:

per tutte le forniture di acqua (accorpate in lotti diversi) : bollette annuali, basate su auto letture e comunicazione da parte del Cliente e/o su letture del Gestore (almeno una all'anno).

4. Standard di tempestività nell'avvio degli interventi di ripristino del servizio in caso di guasto

4.1 Acquedotto

Tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo: **60 minuti**

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i tecnici informano il Cliente e forniscono le prime indicazioni comportamentali.

Tempo massimo per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra: **12 ore dalla segnalazione.**

Tempo massimo per primo intervento in caso di guasto a tubazione interrata: **24 ore dalla segnalazione.**

Questi tempi vengono aumentati di 6 ore per segnalazioni pervenute fuori dalla normale fascia oraria di lavoro, per tener conto della chiamata dei reperibili di turno.

Tutti i tempi indicati non considerano cause eccezionali di dilatazione non dipendenti dal Gestore, quali per esempio eventi atmosferici eccezionali, incidenti stradali, ecc.

4.2 Servizio fognatura

Tempi massimi di avvio degli interventi di ripristino del servizio a seguito di guasti e rotture delle condotte o degli allacciamenti alla fognatura: **24 ore dalla segnalazione.**

5. Standard per risposte a richieste e reclami

A. Tempo di attesa allo sportello:

-tempo massimo di attesa = **30 minuti**

Il suddetto tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio.

A fronte di eccezionali afflussi della Clientela, indipendenti dalla volontà del Gestore, verrà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente carta.

B. Corrispondenza con i Clienti:

- tempo massimo di risposta = **30 giorni** dal ricevimento per risposte di media complessità (informazioni, reclami, variazioni, ecc) senza sopralluogo;

- tempo massimo di risposta = **60 giorni** dal ricevimento nei casi più complessi che richiedono sopralluogo, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando scadenze, definisca i termini del problema;

- tutta la corrispondenza con i Clienti riporta l'indicazione del referente comunale ed il relativo numero telefonico interno.

6. Standard dei tempi di preventivazione, allacciamento e interventi vari

- A.** Tempo massimo per il rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta per prestazioni standard, quali attacchi, cambio contatori, spostamento contatori, allacciamento a tubazioni stradali esistenti = **30 giorni di calendario**.
L'intervallo comprende sopralluogo, predisposizione del preventivo, definizione dei particolari tecnici e spedizione del preventivo.
L'intervallo di tempo è calcolato dalla data di richiesta scritta di preventivo alla data di spedizione dello stesso o di consegna presso lo sportello utenze.
Per prestazioni relative a situazioni più complesse che possono richiedere più di un sopralluogo e/o posa di tubazioni stradali e/o permessi di terzi, verrà data comunque risposta scritta entro tale termine con la precisazione dei tempi necessari per i successivi interventi.
- B.** Tempo massimo di esecuzione di lavori standard richiesti dal Cliente, intercorrente fra la data del pagamento del preventivo e la data di esecuzione = **30 giorni di calendario**.
Nel caso di lavori di particolare complessità che comportino interventi sulla rete distributrice, il tempo necessario decorrente dalla data di pagamento del preventivo sarà da concordare con il Cliente.
- C.** Tempo massimo di attivazione dell'utenza, intercorrente fra la stipula del contratto singolo (che può avvenire solo dopo l'avvenuta constatazione da parte del Gestore dell'ultimazione di tutte le opere di competenza del Cliente) e l'avvio della fornitura = **5 giorni lavorativi**.
- D.** Tempo massimo per la disattivazione dell' Utenza, intercorrente fra disdetta di fornitura e l'esecuzione normale dell' operazione = **5 giorni lavorativi**.

Tutti i tempi indicati sono al netto di quelli dovuti a qualsiasi causa non direttamente dipendente dal Gestore (vedi art. 13).

Nel caso si verifichino tali cause il Gestore ne darà avviso scritto al Cliente con indicazione del nuovo termine garantito.

7. semplificazione delle procedure

Il Gestore assume come obiettivo fondamentale del proprio operare la semplificazione delle procedure essendosi comunque già dotato di formulari esemplificativi prestampati per inoltro delle pratiche più usuali.

Il Gestore si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle Leggi vigenti o ad accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private.

8. informazione

Il Gestore assicura una continua e completa informazione ai Cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- rende noto ai Clienti tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informa sulle procedure di pagamento bollette, sui meccanismi di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il Gestore informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informa circa il meccanismo di composizione della tariffa nonché ogni variazione della medesima; - informa sulle procedure per eventuali reclami;
- predispone strumenti per la rilevazione di consumi anomali onde suggerire ai Clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;

- predispone strumenti telefonici atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, voltare, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicura inoltre un servizio per tutto quanto attiene informazioni relative al Gestore ed alle generalità dei servizi;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto quanto viene diffuso al Cliente cercando sempre più di adottare un linguaggio facile ed accessibile;
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dei Cliente in questo campo.

Nel caso di lavori di manutenzione a programma che comportano una sospensione dell'erogazione, i Clienti interessati vengono avvisati con 24 ore di anticipo; se il Cliente è singolo viene avvisato di persona; se si tratta di uno o più stabili, vengono affissi avvisi all'esterno dei fabbricati o delle proprietà; se si tratta di rioni o aree comunque estese vengono diffusi avvisi.

9. Rapporti con i Clienti

Ogni dipendente del Gestore è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia cercando di agevolare ciascuno nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle pratiche. E' obbligato inoltre a qualificarsi con nome e cognome, reparto di appartenenza.

A tal proposito chiunque ha rapporti con il pubblico dispone di un tesserino di riconoscimento, nonché, chi ha rapporti telefonici, ha l'obbligo di comunicare le proprie generalità anche al fine di facilitare il Cittadino nel prosieguo dell'esplicazione della propria pratica.

10. Correttezza delle misure e delle fatturazioni

Il Cliente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i servizi del Gestore, rivolgendosi allo sportello o per telefono o per corrispondenza.

Tempo massimo garantito per la verifica in sito = **10 giorni lavorativi**.

Tempo massimo garantito per verifica mediante smontaggio, sostituzione e prova in officina del Gestore alla presenza del Cliente = **30 giorni di calendario**.

Questo tempo può allungarsi quando per contatori di maggior calibro è necessaria la prova presso l'officina del costruttore e in tal caso se ne darà preventiva informazione al Cliente.

Se il contatore funziona correttamente, le spese della verifica sono a carico del Cliente. In caso contrario sono a carico del Gestore, che provvede anche alla sostituzione e alla ricostruzione del consumo nel periodo di presupposto mal funzionamento, basandosi sulla media dei consumi di corrispondente periodo nei tre esercizi precedenti.

La fatturazione avviene con sistemi informatici ed è soggetta a controlli e verifiche. Qualora vengano evidenziati e/o commessi errori per difetto o per eccesso, si provvede d'ufficio alla correzione degli stessi e alla emissione del corrispondente conguaglio in addebito o accredito.

11. Doveri di valutazione

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del Cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, il Gestore svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri Clienti, Periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. Sono effettuate rilevazioni campionarie con cadenza almeno biennale mediante interviste telefoniche o personali. Su aspetti particolari vengono svolte indagini specifiche. I risultati di tali verifiche verranno resi noti ai Cittadini.

12. Rimborso

Nel caso di mancato rispetto dei tempi massimi di risposta e di esecuzione degli interventi garantiti nell'articolo 6, il Gestore prevede: per gli standard 6a), 6b) e 6c) un rimborso di €. 25,00 (lire 48.407) al giorno con un massimo di €. 130,00 (lire 251.715).

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire tramite raccomandata A/R al Gestore: **COMUNE DI REZZO - Servizio acquedotto** – Via Roma 11 – 18028 Rezzo (IM), entro 20 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data di spedizione).

Il risarcimento verrà effettuato nella prima bolletta utile o, qualora ciò non sia possibile, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta di rimborso.

13. Deroche

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dal presente Regolamento, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore che di fatto impediscono o condizionano l'attività dello stesso. I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono:

- eventi di carattere eccezionale esterni al Gestore o da questo non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni nell'alimentazione di energia elettrica, ecc. ...;
- interventi generalizzati per la realizzazione di nuovi acquedotti al servizio di collettività, quali: comuni, frazioni, ecc. ...; afflussi eccezionali di Clientela agli sportelli, indipendenti dalla volontà del Gestore;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi (per l'ottenimento dei quali il Gestore garantisce il massimo impegno) e nella predisposizione delle opere edili dei Cliente;
- scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata.

Qualsiasi variazione normativa od istituzionale che vada ad incidere sugli standard fissati, farà decadere automaticamente il diritto al rimborso previsto dall'art. 12, comma a).

14. Adeguatezza del servizio alle condizioni personali del Cliente

Il Gestore prevede procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapide rispetto a quelle espresse negli standard applicati alla totalità della Clientela per portatori di handicap, anziani, Cittadini segnalati dai servizi sociali del comune.

Per portatori di handicap sono previste facilitazioni di accesso agli uffici comunali.

Per portatori di handicap e Cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese vengono previsti percorsi preferenziali agli sportelli.

15. Validità della carta

Il presente documento è adottato dal Gestore dei servizi idrici di acquedotto e fognatura. Annualmente saranno verificati e calibrati gli standard di qualità dei servizi nonché gli strumenti idonei sia alla oggettiva rilevazione di tali standard sia alla determinazione degli effetti che eventi anomali possono causare sull'erogazione dei servizi.

Conseguentemente la presente carta sarà soggetta a revisioni annuali per adeguarla alle evoluzioni ed ai cambiamenti sopravvenuti.

1. Ufficio interno di controllo

Qualsiasi violazione ai principi presentati nella presente carta deve essere denunciata al **Responsabile Settore** del Comune di Rezzo – Via Roma 11 – 18028 Rezzo (IM), in forma scritta o verbalmente. Nel caso di presentazione verbale sarà cura dell'addetto redigere verbale dei reclamo da fare sottoscrivere al Cliente.

Al momento della presentazione del reclamo il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro i termini dell'art. 5 b) - Parte Seconda - dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il Gestore riferirà al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali il Gestore stesso provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

In caso di sciopero, a termini di accordo sindacale vigente, sono assicurati i servizi essenziali, di controllo e di pronto intervento per la sicurezza degli impianti e degli Utenti, fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione e informazione previsti dalla legge 146/90.

Per il diritto di accesso agli atti di alla Legge 241/1990 vige apposito regolamento che precisa procedure e tempi di risposta.

Semestralmente il Gestore è tenuto a riferire al Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici, costituito con Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, circa la qualità, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

2. Autorità esterne

La crescente attenzione di Cittadini e governi alla qualità dei servizi pubblici dovrebbe produrre in tempi brevi una specifica legislazione nazionale o locale istitutiva di Autorità (Authority) indipendenti, garanti di fronte al Cittadino dell'operato di aziende pubbliche o private impegnate nell'erogazione di servizi fondamentali.

Il Gestore si impegna a recepire nel presente Regolamento i risultati di tali elaborazioni, e sin da ora a fare comunque riferimento ad istituzioni ed organi esistenti.