



**COMUNE DI COLLEDIMEZZO**

**PROVINCIA DI CHIETI**

---

# **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA**

---

ANNO 2020

Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 7 del 20.05.2020



# Indice

PREMESSA .....	5	RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ .....	12
RIFERIMENTI NORMATIVI .....	5	CESSAZIONE DELLA FORNITURA .....	12
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	7	FATTURAZIONI .....	12
UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' .....	7	RETTIFICHE DI FATTURAZIONE .....	13
CONTINUITÀ .....	7	MOROSITÀ .....	13
PARTECIPAZIONE .....	7	FATTURE .....	13
CORTESIA .....	7	VERIFICA DEL CONTATORE .....	13
EFFICIENZA ED EFFICACIA .....	7	VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA .....	14
CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI ..	7	ACCESSIBILITÀ AL PUBBLICO .....	15
PRESENTAZIONE DEL COMUNE DI COLLEDIMEZZO ..	6	PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO E DEGLI SPORTELLI .....	15
IL SERVIZIO ACQUA POTABILE .....	6	SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA .....	15
ASPETTI GENERALI .....	6	FACILITAZIONI PER ALCUNE CATEGORIE DI CLIENTI .....	15
RELAZIONI CON IL PUBBLICO .....	6	MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE BOLLETTE ..	15
ATTIVITÀ DI CONTROLLO ACQUE .....	7	RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	16
RICERCA PERDITE .....	8	TEMPI DI ATTESA .....	16
LETTURA E VERIFICA MISURATORI .....	8	RISPOSTA ALLE RICHIESTE E AI RECLAMI SCRITTI .....	16
DICHIARAZIONE DI IMPEGNO .....	8	RICONOSCIBILITÀ, PRESENTABILITÀ, COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGI DEL PERSONALE DIPENDENTE .....	16
MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA GESTIONE .....	9	CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA .....	16
PIANO DI GESTIONE DELLE INTERRUZIONI DEI SERVIZI .....	9	TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI .....	17
LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO .....	9	DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE	17
STANDARD DI QUALITÀ .....	9	PRONTO INTERVENTO .....	17
TEMPI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	10	TABELLA CLASSIFICAZIONE GUASTI .....	18
INFORMAZIONI UTILI ALL'UTENTE .....	10	CRISI IDRICA PER SCARSITÀ .....	19
AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	11	PROCEDURE DI RECLAMO .....	19
OPERE DI ACQUEDOTTO - PREVENTIVI .....	11	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE	20
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE .....	11	RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI .....	20
ESECUZIONE ALLACCIAMENTO NUOVA UTENZA .....	11	VALIDITÀ DELLA CARTA .....	21
TEMPO DI REALIZZAZIONE ALLACCIAMENTI .....	11		
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA .....	12		
TEMPO DI ATTIVAZIONE FORNITURA .....	12		

<b>AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....</b>	<b>22</b>
<b>GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....</b>	<b>22</b>
<b>ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO .....</b>	<b>23</b>
<b>CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI SICUREZZA.....</b>	<b>23</b>
<b>REGOLE CHIARE PER RISPARMIARE ACQUA .....</b>	<b>25</b>
<b>MODULO PER LA SEGNALAZIONE/RIPARAZIONE DI UN GUASTO .....</b>	<b>26</b>

## PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto e i relativi standard di qualità che il Comune di Colledimezzo si impegna a rispettare.

La Carta del Servizio Idrico riconosce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni e il giudizio sull'operato del Comune di Colledimezzo. Le informazioni esposte rilevano i principi fondamentali da rispettare nella fornitura del servizio, le modalità di accesso al servizio stesso, e gli standard di qualità garantiti. L'utente può verificare quanto scritto e, in determinati casi, chiedere un rimborso per il mancato rispetto delle prestazioni che sono state garantite. Gli aggiornamenti del presente documento saranno resi noti tramite gli strumenti di informazione previsti e, comunque, sarà possibile ottenerne copia presso gli uffici comunali e comunque dal sito Web istituzionale.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del seguente quadro normativo di settore:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 *"Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carte dei servizi pubblici"*;
- Legge 11 luglio 1995, n.273 *"Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n. 36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA (piano regolatore generale acquedotti), direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico, i livelli minimi che devono garantirsi agli utenti, nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato"*;
- Decreto Legislativo 03 aprile 2006, n.152 *"Norme in materia ambientale" che nella Parte Terza riporta "Norme in materia di difesa del suolo e lotta alla desertificazione, di tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche"*.

- Regolamento comunale della distribuzione dell'acqua potabile approvato con verbale di deliberazione del Consiglio Comunale n.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

I servizi erogati dal Comune di Colledimezzo sono finalizzati al soddisfacimento di bisogni essenziali degli utenti. Tali servizi pertanto sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione opinioni politiche.

Il Comune di Colledimezzo si impegna a:

- garantire parità di trattamento a tutti i cittadini residenti nel territorio comunale;

Il Comune di Colledimezzo nei comportamenti verso gli utenti, si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

### CONTINUITÀ

È impegno del Comune garantire un servizio continuo e regolare. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti e alla qualità dell'erogazione del servizio, cause di forza maggiore. In ogni caso, il Comune adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato alle utenze.

### PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di richiedere e ottenere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami, può verificare la corretta erogazione dei servizi forniti e collaborare con il Comune per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, viene garantita la riconoscibilità del personale e individuato il responsabile del Settore competente; chi opera a contatto con il pubblico è facilmente individuabile grazie al tesserino di riconoscimento, mentre nei contatti telefonici i dipendenti devono declinare le proprie generalità.

### CORTESIA

Il Comune si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti fornendo ai dipendenti opportuna formazione e adeguate istruzioni.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo perseguito dal Comune di Colledimezzo che adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Comune di Colledimezzo pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

## **PRESENTAZIONE DEL COMUNE DI COLLEDIMEZZO**

Il Comune di Colledimezzo, Ente Pubblico Territoriale, ha la gestione diretta del servizio idrico integrato. Tra i suoi compiti istituzionali, tramite gli Uffici comunali, si occupa della progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria, di impianti di captazione, accumulo, sollevamento e di reti di adduzione, distribuzione, allacciamento afferenti il servizio idrico integrato.

### **IL SERVIZIO ACQUA POTABILE**

Le fonti di approvvigionamento dell'acquedotto di Colledimezzo sono Caprara, Guarnieri, Fiumali e provengono, in parte dal territorio di Montazzoli e in parte dal territorio di Monteferrante (f. Caprara), dal territorio di Atesa ( f. Guarnieri), dal territorio di Colledimezzo ( f. Fiumali).

La verifica della qualità delle acque è estremamente accurata e viene garantita da controlli periodici nell'arco dell'anno, distinti tra controlli di routine sulla rete di distribuzione, di routine sulle sorgenti, di verifica e di controllo antiparassitari. I controlli vengono effettuati da un laboratorio esterno.

### **ASPETTI GENERALI**

Il Comune di Colledimezzo, in un'ottica di trasparenza e miglioramento dei rapporti con l'utenza, fornisce le informazioni necessarie circa le modalità di prestazione dei servizi.

Le comunicazioni rivolte al singolo utente verranno effettuate all'indirizzo indicato in contratto, quelle dirette alla totalità degli utenti verranno effettuate tramite avvisi pubblici esposti nei luoghi pubblici e sul sito internet istituzionale.

### **RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Il Comune di Colledimezzo fornisce notizie relative ai servizi erogati ed alle modalità di fruizione degli stessi da parte degli utenti (documenti necessari per l'espletamento delle diverse pratiche, tariffe in vigore, tipologie), e in particolare:

- fornisce informazioni sui contratti in vigore, sui consumi fatturati e sulle modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti;
- informa sul meccanismo di composizione e variazione delle tariffe nonché di ogni variazione delle medesime e degli elementi che le hanno determinate;
- rende noto, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;

- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire ai clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- mette a disposizione degli utenti , sul sito internet istituzionale dell'Ente, le informazioni ed i modelli adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.

Con la fattura vengono fornite comunicazioni di carattere generale.

E' inoltre possibile indirizzare messaggi e richieste di chiarimento mediante posta elettronica; le risposte saranno inviate mediante posta elettronica agli utenti che renderanno disponibile il loro indirizzo e-mail.

## ATTIVITÀ DI CONTROLLO ACQUE

Il Comune di Colledimezzo, in particolare, assicura gli utenti della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge mediante messa a disposizione sul sito internet istituzionale, i dati analitici dei principali parametri relativi all'acqua distribuita.

Per la salvaguardia e tutela dell'ambiente, nonché per garantire la sicurezza degli utenti, il comune di Colledimezzo si avvale di laboratori esterni ed esegue le attività di seguito descritte:

- attività di controllo dell'acqua potabile distribuita mediante **prelievi periodici** secondo il piano di campionamento redatto ai sensi del D.Lgs. 31/2001.

Tali controlli prendono in considerazione molti parametri chimici e microbiologici (vedi tabella seguente) sui punti più significativi della filiera quali sorgenti captate, serbatoi, vasche di accumulo e punti di rete.

PARAMETRI CHIMICI	PARAMETRI MICROBIOLOGICI
Colore	Batteri coliformi a 37°C
Odore	Conteggio delle colonie a 22°C
Sapore	Conteggio delle colonie a 37°C
Torbidità	Escherichia coli
Disinfettante residuo	Enterococchi
Concentrazione ioni idrogeno	
Conducibilità	
Ammonio	
Nitrito	
Nitrato	
Durezza	

Oltre ai controlli di routine dei parametri di cui alla tabella sopra riportata vengono effettuati anche controlli di verifica sulla qualità delle acque e controlli antiparassitari.



## **RICERCA PERDITE**

Nell'ambito di una manutenzione preventiva e di mantenimento, sono effettuate ricerche delle perdite di acqua lungo le condotte della rete di distribuzione al fine del loro progressivo contenimento ed eliminazione.

## **LETTURA E VERIFICA MISURATORI**

I consumi vengono rilevati almeno una volta all'anno da parte di personale dell'Ente o di terzi regolarmente incaricati muniti di tesserino di riconoscimento, o direttamente dal cliente, se i contatori sono posizionati in proprietà privata.

Agli utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

La comunicazione della lettura da parte dell'utente può essere effettuata:

- mediante compilazione della scheda di autolettura.

L'utente può richiedere per iscritto al Comune di Colledimezzo la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Comune.

L'esito della verifica viene comunicato al richiedente per mezzo di risposta scritta. Ricontrato il difetto, le spese delle prove saranno a carico del Comune di Colledimezzo l'eccedenza del consumo contabilizzata verrà detratta in base alle indicazioni del nuovo contatore riferita ad un periodo non superiore ad un anno, tenendo conto delle eventuali modifiche giustificate dei consumi stessi.

Se invece la verifica comprovasse la precisione dell'apparecchio entro i limiti di tolleranza del 5 % in più o in meno con deflusso normale, tutte le spese delle prove saranno a carico dell'utente.

## **DICHIARAZIONE DI IMPEGNO**

La presente Carta fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del Servizio Idrico.

Il Comune di Colledimezzo assume l'impegno di fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta, al fine di poter aumentare e migliorare la qualità nell'erogazione dei propri Servizi anche tramite la partecipazione degli utenti. Gli impegni assunti con questo documento rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con gli utenti.

## MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA GESTIONE

Il Comune di Colledimezzo si impegna ad eseguire la gestione con una adeguata organizzazione per far fronte alle esigenze del sistema nel suo complesso e, in particolare, garantendo il controllo continuo delle opere e degli impianti.

Il Comune assicura la messa in atto di tutti gli interventi che fanno parte della buona prassi operativa, per assicurare che il sistema abbia un funzionamento di regime regolare, in modo da ottenere i previsti risultati di soddisfazione dell'utenza e di qualità dell'acqua erogata.

## PIANO DI GESTIONE DELLE INTERRUZIONI DEI SERVIZI

Il Comune di Colledimezzo si impegna a predisporre piani di emergenza per la gestione delle situazioni di crisi idrica da scarsità e qualità.

## LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO

L'Ente si impegna, in conformità a quanto stabilito dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g), della legge n. 36 del 1994, ad assicurare per i consumi domestici:

- una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna di 150 l/giorno per abitante, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;

Per usi civili non domestici e/o per gli usi industriali o agricoli vale quanto stabilito nel contratto di utenza.

## STANDARD DI QUALITÀ

Lo "standard" o "livello di servizio promesso" indica il valore prefissato in relazione a ogni "indicatore di qualità".

"L'indicatore di qualità", descrive il livello del servizio erogato, in corrispondenza a ciascun fattore di qualità.

Il "fattore di qualità" esprime gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente. Sono fissate tre tipologie di standard degli "indicatori di qualità" relativi a ciascun "fattore" considerato.

**Standard generale** - quando bisogna valutare un fattore di qualità relativo ad un complesso di prestazioni, quantificabile tramite un opportuno indicatore di qualità misurato come valore medio. E' cioè inteso dall'utente come parametro caratteristico della qualità del servizio offerto nella sua globalità.

**Standard specifico** - quando bisogna valutare un fattore di qualità relativo ad una specifica prestazione resa dal Comune di Colledimezzo e sia misurabile tramite un opportuno indicatore di qualità espresso come soglia massima o minima. E' quindi un parametro percepito dall'utente in modo immediato e diretto, ed è riferito ad una singola prestazione che può essere direttamente verificata dall'utente.

**Standard qualitativo** - in corrispondenza di fattori di qualità espressi sotto la forma di assicurazione da parte del Comune di Colledimezzo al rispetto di specifici impegni assunti

Gli standard rimangono prefissati fino all'approvazione di nuovi standard migliorativi ridefinibili in base ad indagini periodiche condotte sui livelli di soddisfazione dell'utenza, su nuove esigenze emergenti, su possibili miglioramenti dei processi aziendali.

## **TEMPI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

I tempi sono espressi in giorni lavorativi e decorrono, se non diversamente precisato, dalla data della richiesta del servizio da parte dell'utente.

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario:

- per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;
- per superare impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dal Comune di Colledimezzo, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori.

## **INFORMAZIONI UTILI ALL'UTENTE**

Il Comune di Colledimezzo garantisce la costante informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessare gli utenti. Vengono adottati, in particolare, i seguenti strumenti:

- all'atto della stipula del contratto viene consegnato il documento "Condizioni generali di fornitura" e/o regolamenti di servizio, la Carta dei Servizi; tali documenti sono comunque sempre a disposizione presso gli sportelli dell'azienda aperti al pubblico;
- con la pubblicazione avvisi, si segnalano iniziative in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi, ecc.;

- mediante la diffusione di avvisi, o tramite altri strumenti di informazione appropriati, vengono comunicate eventuali interruzioni del servizio.

## **AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

Standard definiti negli articoli successivi riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

## **OPERE DI ACQUEDOTTO - PREVENTIVI**

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti devono pervenire all'Ufficio Tecnico Comunale. A fronte della richiesta l'Ufficio elabora, sulla base del prezzario vigente, un preventivo, basandosi sulle informazioni fornite dall'utente stesso e su quelle raccolte nel corso del sopralluogo.

## **TEMPO DI PREVENTIVAZIONE**

Tempo massimo che decorre dalla richiesta del cliente alla spedizione del preventivo/fattura 15 giorni lavorativi.

Il tempo indicato si riferisce a preventivi forfetari.

Per preventivi complessi (analitici) il tempo massimo è 30 giorni lavorativi.

## **ESECUZIONE ALLACCIAMENTO NUOVA UTENZA**

A seguito dell'autorizzazione all'allaccio, il Comune o lo stesso utente, nei casi in cui ricorrono le condizioni di cui all'art. 3 del Regolamento Comunale per la distribuzione dell'acqua potabile, procede alla realizzazione dell'allaccio.

## **TEMPO DI REALIZZAZIONE ALLACCIAMENTI**

A decorrere dalla data di acquisizione delle dovute autorizzazioni e, dove non necessarie, dalla data di accettazione del preventivo, i lavori per attivare la fornitura, esclusi i giorni utili all'esecuzione dei lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, dovranno rispettare il seguente standard:

- Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di attività a carico del cliente (autorizzazioni, scavi, ecc. ) 20 giorni lavorativi.

Il tempo indicato si riferisce a preventivi forfetari.

Per preventivi complessi (analitici) il tempo massimo è 60 giorni lavorativi. I tempi non contemplano eventuali adeguamenti di rete.

## **ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il tempo di attivazione della fornitura, misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione, fermo restando l'avvenuta stipula del contratto, dovrà rispettare il seguente standard:

### **TEMPO DI ATTIVAZIONE FORNITURA**

Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento 7 giorni lavorativi . Sono compresi tutti i tipi di attivazione.

In caso di subentro contestuale alla disdetta (senza chiusura contatore) l'attivazione è immediata se non sono necessarie modifiche di potenzialità del contatore.

La lettura del contatore è a cura di chi dà la disdetta e di chi subentra.

### **RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ**

Il tempo massimo entro cui il Comune di Colledimezzo provvede alla riattivazione della fornitura, nel caso di morosità, dalla data di dimostrazione dell'avvenuto pagamento, è il seguente:

- Tempo massimo tra la data di pagamento degli arretrati da parte del cliente e la riattivazione della fornitura 2 giorni lavorativi;

I costi di riapertura sono a carico dell'utente.

### **CESSAZIONE DELLA FORNITURA**

Il tempo massimo entro cui il Comune di Colledimezzo provvede a disattivare la fornitura dell'acqua, misurato in giorni dal ricevimento della richiesta del utente dovrà rispettare il seguente standard:

- Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del cliente e la disattivazione 10 giorni lavorativi.

## **FATTURAZIONI**

Le fatturazioni sono eseguite in acconto o a conguaglio a seguito di lettura del contatore. Il Comune di Colledimezzo effettua la lettura sistematica dei contatori presso gli utenti con una periodicità almeno annuale. Il cliente può effettuare l'autolettura del contatore e comunicare i propri consumi.

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta.

La periodicità di emissione delle fatture, nonché eventuali variazioni dei piani di lettura e fatturazione vengono tempestivamente comunicati agli utenti.

L'utente può richiedere informazioni e chiarimenti sulle letture e sulle fatturazioni, direttamente agli uffici comunali o a mezzo telefono.

Per consumi particolarmente elevati può essere concordata una fatturazione infra annuale da concordare e sempre su lettura del contatore.

## **RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, l'Ufficio preposto provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica delle fatture ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti, mediante conguaglio, nella fatturazione successiva dall'accertamento dell'errore o dalla acquisizione del reclamo dell'utente (entro 30 giorni).

## **MOROSITÀ**

In caso di morosità, il Servizio Acquedotto notifica all'utente moroso il mancato pagamento. La notifica dovrà contenere l'avvertenza dello stacco, oltre le spese per l'utente che non assolve ai pagamenti entro i tempi previsti (massimo 30 giorni).

I costi di chiusura sono a carico del cliente.

## **FATTURE**

Nelle fatture vengono date le seguenti informazioni: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura contatori, meccanismo di composizione e variazione della tariffa, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici.

## **VERIFICA DEL CONTATORE**

L'utente può richiedere per iscritto al Comune di Colledimezzo la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici di parte.

Il tempo massimo di intervento per la sostituzione e verifica del contatore, qualora non sussistano impedimenti tecnici, è fissato in 15 giorni lavorativi a partire dalla richiesta del titolare dell'utenza.

L'esito della verifica viene comunicato al richiedente per mezzo di risposta scritta.

Riscontrato il difetto, le spese delle prove saranno a carico dell'ente Comune e l'eccedenza del consumo contabilizzata verrà detratta in base alle indicazioni del nuovo contatore. Se invece la verifica

comprovasse la precisione dell'apparecchio tutte le spese delle prove saranno a carico del titolare dell'utenza.

#### **VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA**

Il cliente può richiedere per iscritto al Comune di Colledimezzo la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di erogazione (contatore). Tale verifica, verrà effettuata entro **15 giorni lavorativi** a partire dalla richiesta dell'utente.

## ACCESSIBILITÀ AL PUBBLICO

### PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO E DEGLI SPORTELLI

Gli Uffici sono aperti al pubblico nei seguenti giorni:

- **lunedì** dalle ore **9,00** alle ore **13,00**
- **mercoledì** dalle ore **9,00** alle ore **13,00**
- **venerdì** dalle ore **9,00** alle ore **13,00**

### SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA

Le pratiche svolte per via telefonica riguardano le istruttorie per:

- **Contratto di fornitura:** l'utente può richiedere per l'attivazione della fornitura tutte le informazioni necessarie in merito alla documentazione da preparare. Al momento della stipula del contratto dovrà recarsi presso gli uffici comunali per la sottoscrizione del contratto stesso.
- **Volture/Subentri/Disdette:** l'utente può richiedere tutte le informazioni necessarie in merito alla documentazione da preparare.
- **Informazioni:** l'utente può richiedere informazioni in merito ad aspetti amministrativi e tecnici relativi al ciclo idrico.
- **Richieste preventivi:** l'utente può inoltrare una richiesta di preventivo per allacciamento. Sarà in seguito contattato da un tecnico per la raccolta delle informazioni necessarie o per fissare un eventuale sopralluogo.

### FACILITAZIONI PER ALCUNE CATEGORIE DI CLIENTI

Gli uffici comunali riservano una particolare attenzione alle persone anziane con difficoltà motoria e ai portatori di handicap e in particolare provvede ad assicurare procedure più rapide rispetto a quelle standard e facilitazioni di accesso.

### MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE BOLLETTE

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- presso le banche con costo dell'operazione a carico dell'utente;
- presso gli uffici postali, con costo dell'operazione a carico dell'utente;



## **RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

Rispetto all'ora fissata per l'appuntamento all'utente è chiesta una disponibilità massima di attesa di 1 ora, salvo cause di forza maggiore.

## **TEMPI DI ATTESA**

I tempi medi di attesa agli uffici, per effettuare operazioni di natura commerciale, amministrativa, o per richiesta di informazioni sono di **15 minuti**.

## **RISPOSTA ALLE RICHIESTE E AI RECLAMI SCRITTI**

Il Servizio si impegna a rispondere alle richieste di informazioni e ai reclami pervenuti per iscritto entro **20 giorni lavorativi** (per la ricezione fa fede la data del timbro dell'ufficio postale). Tutta la corrispondenza riporta l'indicazione del responsabile del procedimento ed il numero telefonico.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

## **RICONOSCIBILITÀ, PRESENTABILITÀ, COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGI DEL PERSONALE DIPENDENTE**

Tutto il personale del Comune di Colledimezzo è munito di apposito tesserino di riconoscimento sul quale sono riportate le generalità del dipendente. Il personale in servizio è tenuto ad esporre il proprio cartellino di identificazione e ad esibirlo in caso di richiesta dell'utente.

Tutto il personale deve trattare gli utenti con rispetto e cortesia ed agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## **CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA**

Il servizio viene effettuato con continuità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Comune di Colledimezzo assicura:

- la riparazione di guasti ordinari entro 24 ore dalla segnalazione per gli impianti;
- entro 36 ore per le tubazioni principali;

- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

### TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI

Il Comune provvede ad avvisare tutti gli utenti interessati alla sospensione del servizio per lavori di manutenzione programmata con almeno 24 ore di anticipo. Quanto sopra non si applica a manutenzioni conseguenti a guasto o comunque impreviste.

Le modalità di comunicazione utilizzate, separatamente o congiuntamente, possono essere:

- avvisi scritti ubicati nei locali (bar, negozi, circoli, uffici pubblici) o presso i singoli edifici;
- comunicazioni porta a porta;
- pubblicazione dell'avviso sulla home page del sito istituzionale dell'Ente.

### DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Il Comune di Colledimezzo si impegna a contenere la durata massima delle sospensioni programmate entro le 48 ore.

### PRONTO INTERVENTO

A seguito di eventuali segnalazioni di anomalie da parte dell'utenza viene valutato il livello di criticità/pericolosità della situazione.

Il Comune interviene con modalità coerenti con la valutazione attribuita. Nella tabella seguente si indica la guida per l'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza di base alla tipologia degli eventi comunicati dagli utenti.

L'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza è effettuato dal personale comunale dopo aver valutato attentamente i dati forniti dall'utente.

L'incaricato comunale comunica sempre al richiedente il livello attribuito ed i relativi tempi di primo intervento.

Provvede quindi ad inviare il personale per l'intervento di "messa in sicurezza".

- Livello di pericolosità/urgenza 1: intervento entro **3 ore** dalla richiesta;
- Livello di pericolosità/urgenza 2: intervento entro **2 giorni** di calendario dalla data della richiesta;
- Livello di pericolosità/urgenza 3: intervento entro **10 giorni** lavorativi dalla data della richiesta.

## TABELLA CLASSIFICAZIONE GUASTI

FUGHE ACQUA	DISSERVIZI E VARIE	LIVELLO 1
All'interno del fabbricato con discreta fuoriuscita	Manca l'erogazione del servizio acqua a qualsiasi utente	
In prossimità delle pareti e quando vi è la presenza di interrati e/o seminterrati	Servizio discontinuo ad attività produttive e pubbliche	
In strada con rilevante fuoriuscita in qualsiasi stagione	Chiusura e riapertura presa a servizio di allacciamento di utenza	
In strada con possibilità di gelate anche con poca fuoriuscita	Misuratore acqua bloccato	
	Acqua con potabilità sospetta	
	Avvallamenti improvvisi in corrispondenza di servizi del Comune	
	Riscontrata grave difformità dell'impianto interno	

FUGHE ACQUA	DISSERVIZI E VARIE	LIVELLO 2
Fughe da allacciamento in piccole quantità	Controllo tempi di esecuzione e qualità dei ripristini stradali	
Fuga discreta da reti in campagna o cortili interni	Verifica avvallamento stradale	
Fuga in strada con incanalamento dell'acqua in fogna o canaletta	Rubinetti contatori rotti o bloccati	
	Verifica pressione	
	Controllo o verifica di danni agli impianti ove non esista fuoriuscita	
	Riscontrata lieve difformità dell'impianto	
	Piccoli cedimenti del manto stradale	
	Verifica potenzialità impianto	

FUGHE ACQUA	DISSERVIZI E VARIE	LIVELLO 3
Piccola fuga al misuratore posto all'esterno in pozzetto	Ubicazione condotte/ presa	
Fuga acqua in campagna o in luogo tale da non destare che non pericolo con piccole fughe che non pregiudicano il servizio sia alle reti che agli allacciamenti	Contatore acqua sporco	
Piccole fughe su pezzi speciali ( sfiati o valvolame)	Demolizione o sezionamento impianto	
	Sistemazione chiusino o pozzetto	
	Spurgo tubazione	

	Controllo precisione misuratore	
	Richiesta modifiche di reti ed allacciamenti fatti da terzi	
	Diffomità non sostanziali dell'impianto interno	

## CRISI IDRICA PER SCARSITÀ

In caso di scarsità d'acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali, il Comune informa gli utenti, quando possibile con adeguato anticipo, e propone all'Autorità preposta le misure da adottare per limitare i disagi.

Come primo provvedimento potrà essere emanato un invito al risparmio idrico e potranno essere proibiti o limitati i consumi di acqua non essenziali, utilizzo di risorse destinate ad altri usi, limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete, turnazione delle utenze.

## PROCEDURE DI RECLAMO

Qualsiasi violazione ai principi della presente Carta può essere denunciata al Comune di Colledimezzo attraverso un reclamo scritto o di persona, presso gli Uffici comunali aperti al pubblico, utilizzando l'apposito modulo.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che ha 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 il termine massimo di **30 giorni** dalla data di ricevimento, Il Comune di Colledimezzo riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

I reclami possono essere presentati dall'utente:

- direttamente agli uffici;
- via telefono;
- via fax;
- per posta ordinaria o per pec: [comunecolledimezzo@pec.it](mailto:comunecolledimezzo@pec.it)
- per email: [comunedicolledimezzo@tin.it](mailto:comunedicolledimezzo@tin.it)

## VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

L'attività di rilevazione avviene, tipicamente, attraverso questionari ed ha per oggetto la qualità delle prestazioni fornite relativamente al prodotto, ai servizi erogati e alle modalità di relazione tra il Comune e gli Utenti.

Per la valutazione del grado di soddisfazione vengono, inoltre, analizzati i dati, le informazioni e le statistiche relative al flusso dei reclami ed alle segnalazioni pervenute ai numeri telefonici ed allo sportello per il pubblico.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Comune di Colledimezzo pubblica annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e si impegna a renderlo disponibile agli utenti medesimi e/o alle associazioni dei consumatori attraverso opportune forme di comunicazione.

## RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

In caso di non rispetto degli standard di seguito indicati è previsto un sistema di indennizzo o rimborso agli utenti da richiedere, con le procedure già descritte per il reclamo. Le richieste di rimborso corredate delle informazioni e dei documenti utili per la ricostruzione e l'accertamento dell'accaduto, devono, pena decadenza, essere inviate per iscritto entro 30 giorni di calendario dalla rilevazione del disservizio.

Entro 30 giorni dalla richiesta si procederà agli accertamenti necessari per verificare quanto segnalato e, riconosciuta la validità della richiesta, ad indennizzare l'utente con l'accreditamento nella prima bolletta utile, o con mandato specifico di pagamento.

E' soggetto al sopraddeito rimborso forfetario il mancato rispetto dei seguenti standard:

STANDARD PRESTAZIONE	Tempi della prestazione
Tempo di preventivazione	15 giorni
Tempo di realizzazione allacciamento	20 giorni
Tempo di attivazione fornitura	7 giorni
Tempo di disattivazione fornitura	10 giorni
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni

N.B. I valori massimi (di tempo e di misura) degli indicatori, sono da considerarsi al di fuori dei giorni lavorativi necessari al rilascio, da parte di terzi, di ulteriori autorizzazioni e permessi, sia della predisposizione di opere edili da parte dell'utente, nonché di qualsiasi altra causa non direttamente dipendente da Comune di Colledimezzo, incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'esecuzione dei lavori.

#### **VALIDITA' DELLA CARTA**

La presente Carta, approvata con deliberazione di Giunta Comunale n.7 del 20/05/2020 ha validità immediata ed eventuali modifiche e/o integrazioni saranno portate tempestivamente a conoscenza attraverso idonei strumenti informativi.

## AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

FATTORI	INDICATORI	TEMPI DELLA PRESTAZIONE
Tempi di preventivazione	Tempo massimo che decorre dalla richiesta del cliente alla spedizione del preventivo/fattura	15 giorni lavorativi
Tempo di realizzazione allacciamento	Tempo massimo tra l' accettazione del preventivo e l' esecuzione dell'allacciamento al netto di attività a carico del cliente ( autorizzazioni ,scavi, ecc)	20 giorni lavorativi
Tempo di attivazione fornitura	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	7 giorni lavorativi
Tempo di disattivazione fornitura	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del cliente e la disattivazione	10 giorni lavorativi
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	Tempo massimo tra la data di pagamento degli arretrati da parte del cliente e la riattivazione della fornitura	2 giorni lavorativi

## GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

FATTORI	INDICATORI	TEMPI DELLA PRESTAZIONE
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta della rettifica e la data di comunicazione dell'esito delle verifiche effettuate dal Comune di Colledimezzo	30 giorni lavorativi
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richieste del cliente dalla data di accettazione delle condizioni	15 giorni lavorativi
Verifica del livello di pressione dell'acqua in rete	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione su	15 giorni lavorativi

	richiesta del cliente data di accettazione delle condizioni economiche	
Fatturazione		Almeno una fattura
Morosità:		
a) sollecito per mancato pagamento	Tempo di invio del sollecito dalla scadenza della insoluta	30 giorni
b) proroga di pagamento	Tempo concesso per il pagamento della bolletta insoluta	30 giorni
Sospensione del servizio	Tempo dopo il quale la fornitura viene	5 giorni

### ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

FATTORI	INDICATORI	TEMPI DELLA PRESTAZIONE
Apertura al pubblico degli sportelli	Giorni e orari di aperture	<b>Lunedì</b> dalle ore <b>9,00</b> alle ore <b>13,30</b> <b>Mercoledì</b> dalle ore <b>8,30</b> alle ore <b>12,30</b> <b>Venerdì</b> dalle ore <b>8,30</b> alle ore <b>12,30</b>
Svolgimento pratiche per via Telefonica	Giorni e orari di aperture	c.a 6 ore dal lunedì al venerdì
Informazioni per via Telefonica	Giorni e orari di aperture	c.a 6 ore dal lunedì al venerdì
Forme e modalità di pagamento	Punti di pagamento, orari di accesso ed eventuali oneri a carico dell'utente	Banche - Uffici postali
Facilitazione per alcune categorie di utenti	Strumenti di supporto per particolari categorie di clienti (es. Disabili)	servizio telefonico

### CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI SICUREZZA

FATTORI	INDICATORI	TEMPI DELLA PRESTAZIONE
Interventi programmatici con sospensione di fornitura	Durata massimi delle sospensioni programmate di fornitura	24 ore



Preavviso per interventi programmatici con sospensione di fornitura	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano la sospensione della fornitura	48 ore
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24 ore su 24 ore: primo intervento in caso di pericolo 2 ore
Riparazione guasti ordinari su impianti		12 ore
Riparazione tubazioni fino a 300 mm di DM		12 ore
Riparazioni tubazione di diametro superiore		24 ore

## REGOLE CHIARE PER RISPARMIARE ACQUA

L'acqua è un elemento indispensabile per ogni forma di vita e ciascuno di noi può cercare di utilizzarla al meglio nei piccoli gesti di tutti i giorni. Ecco alcuni consigli utili a ridurre gli sprechi:

- ✓ **L'automobile.** Se si lava a casa propria l'automobile è meglio farlo con secchio e spugna, anziché con manichetta d'acqua corrente. Così facendo si realizza un risparmio d'acqua di circa 130 litri.
- ✓ **Il rubinetto.** L'applicazione del frangigetto al rubinetto aiuta a risparmiare poiché l'acqua, miscelata con aria, viene erogata con flusso atomizzato che la rende più voluminosa.
- ✓ **Lavatrice e lavastoviglie.** È preferibile far funzionare lavatrice e lavastoviglie solo quando sono a pieno carico.
- ✓ **Lo sciacquone.** Quel tremolio dell'acqua nel water significa che lo sciacquone perde, occorre quindi intervenire e controllare la guarnizione di tenuta. È possibile inoltre installare uno sciacquone con rilascio differenziato per evitare, quando non serve, il consumo dell'intero contenuto della cassetta.
- ✓ **La doccia.** Per una doccia bastano 40 litri d'acqua, per un bagno ne servono almeno il doppio.
- ✓ **In bagno.** Chiudere il rubinetto intanto che ci si spazzola i denti o ci si rade consente di ottenere grandi risparmi senza rinunciare all'igiene e alla pulizia.
- ✓ **In cucina.** Lavare le verdure lasciandole a mollo anziché sotto l'acqua corrente è conveniente perché fa risparmiare subito in termini di consumo e poi perché l'acqua di lavaggio raccolta può essere riutilizzata per innaffiare piante e fiori.
- ✓ **In vacanza.** È buona norma controllare periodicamente l'efficienza dell'impianto idraulico: basta chiudere tutti i rubinetti e verificare che il contatore non giri. In ogni caso, quando ci si allontana da casa per un certo periodo, è meglio chiudere la valvola centrale dell'acqua.

**MODULO PER LA SEGNALAZIONE/RIPARAZIONE DI UN GUASTO:**

Al Comune di Colledimezzo

P.zza Vizioli 1- 66040 (CH)

Tel: 0872/949099

Fax: 0872/949099

Pec: comunecolledimezzo@pec.it

e-mail: comunedicollediemzzo@tin.it

**OGGETTO: segnalazione:**

---

---

---

---

---

Presso via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

**DATI DEL SEGNALANTE**

Cognome : \_\_\_\_\_ Nome: \_\_\_\_\_

Domiciliato in via : \_\_\_\_\_ Comune di \_\_\_\_\_ ( )

Telefono : \_\_\_\_\_ fax: \_\_\_\_\_ cell. \_\_\_\_\_

Data

*firma leggibile*

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.196/2003 " Testo Unico sulla "Privacy" si forniscono le seguenti informazioni:

- I dati personali forniti a questa Amministrazione saranno trattati, previa registrazione su supporto cartaceo e/o elettronico, per gli adempimenti successivi previsti dalla vigente normativa;

- Il conferimento dei dati è obbligatorio;

-I dati personali saranno comunicati ad altri soggetti pubblici eventualmente coinvolti nel procedimento per legge;

-In relazione al predetto trattamento, il firmatario del presente modello potrà conoscere quali dati personali siano registrati, la loro origine e le finalità di trattamento; ottenere la cancellazione dei dati trattati in violazione di norme nonché la rettifica, l'aggiornamento e l'integrazione dei dati, opporsi in tutto o in parte a trattamenti illegittimi dei dati o opporsi al trattamento dei dati per i fini di informazione commerciale e di invio di materiale pubblicitario;

- Titolare del trattamento è il Comune di Colledimezzo, con sede in Piazza F.Vizioli n.1.