

C.I.T.L. CONSORZIO IDRICO DI TERRA DI LAVORO
= C A S E R T A =

ORIGINALE

Deliberazione N. 63

Data 27 Giugno 2016

OGGETTO: Approvazione "Carta dei Servizi".

L'anno duemilasedici il giorno ventisette del mese di giugno alle ore 10,30 nella sala delle adunanze si è riunito il Consiglio di Amministrazione costituito come segue:

| | | | |
|----------|---------------------------|------------------------|----------|
| 1 | DI BIASIO PASQUALE | PRESIDENTE | Presente |
| 2 | PALMIERI CARMINE | VICE PRESIDENTE | Assente |
| 3 | CERVO FRANCESCO | COMPONENTE | Presente |
| 4 | DEL MONACO FELICE | COMPONENTE | Presente |
| 5 | SORRENTINO CARLO | COMPONENTE | Presente |

Funge da Segretario il Direttore Generale f.f. , Giuseppe FARBO;

Il Presidente, constatato il numero legale dei Componenti il C.D.A, dichiara aperta la seduta ed invita gli stessi alla trattazione dell'argomento in oggetto.

IL DIRETTORE GENERALE

Premesso che:

- L'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, di seguito A.E.E.G.S.I., ha adottato nella riunione del 23/12/2015 la deliberazione N°655/2015/R/IDR recanti disposizioni in materia di "Regolazione della Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascun dei singoli servizi che lo compongono";

Visti:

- La Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione del servizio pubblico";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 " prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di carte dei Servizi pubblici";
- Il Decreto Legge N°163 del 12/05/1995 convertito in Legge N°273 del 11/07/1995, con modificazioni;
- Il Decreto del Consiglio dei Ministri del 04/03/1996, in attuazione dell'Art. 4 della Legge N°36/94; e in particolare l'Art.4 con cui si disciplinano le direttive generali di settore le metodologie per la programmazione nazionale 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 la conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile ;
- Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri 29/04/1999 "Schema Generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";
- D.Lgs. del 03/04/2006 n°152 " norme in materia ambientale"che nella parte III riporta " norme in materia difesa del suolo e lotta alla desertificazione, di tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche ;
- D.Lgs. 06/09/2005 n° 206 e s.m.i. "Codice del Consumo" .

Tanto premesso.

PROPONE

- Di approvare la "CARTA DEL SERVIZIO IDRICO" che si allega per formare parte integrante e sostanziale del presente atto.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Vista la proposta che precede;

VISTA la proposta del Direttore Generale;

VISTI i pareri di legittimità

Unanime

DELIBERA

- Di approvare la "CARTA DEL SERVIZIO IDRICO" che si allega per formare parte integrante e sostanziale del presente atto.
- Di dichiarare la presente immediatamente esecutiva.

Attestazione ai sensi art. 151, c.4, D.Lgs.267/00

Cap. | | Competenza | | Residui

Impegno n. del EURO

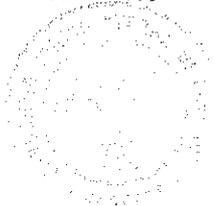
| | |
|---------------------|------|
| Somma Residua | Euro |
| | |
| Somme già impegnate | Euro |
| | |
| Somma disponibile | Euro |

Li

Il Dirigente del Servizio Finanziario

Del che è verbale letto, approvato e sottoscritto

IL SEGRETARIO
Giuseppe FARBO



IL PRESIDENTE
Pasquale DI BIASIO

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario certifica che copia della presente delibera è affissa all'Albo del Consorzio per la pubblicazione di 15 giorni consecutivi , come prescritto dall'art.124, c.1, D.Lgs 267/2000.

04 LUG. 2016

Addi



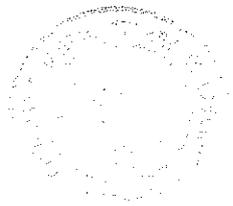
IL SEGRETARIO
Giuseppe FARBO

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

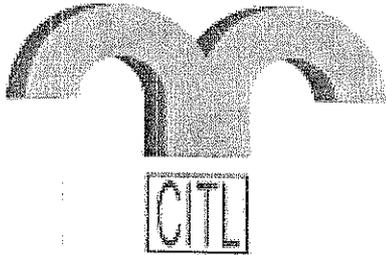
La presente deliberazione, pubblicata a norma di legge è divenuta esecutiva.

04 LUG. 2016

Li



IL SEGRETARIO
Giuseppe FARBO



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

Consorzio Idrico Terra di Lavoro

CASERTA

Prot. n. 8865

Data 14 GIU. 2016

PROTOCOLLO GENERALE

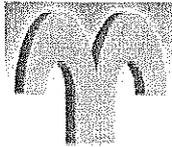
Al Direttore Generale
SEDE

OGGETTO: Deliberazione AEEGSI n° 655/2015/R/idr del 23/12/2015. Trasmissione Carta dei servizi.

Si trasmette la Carta dei Servizi, per la definitiva approvazione da parte del C.d. A., aggiornata secondo le disposizioni della deliberazione in oggetto.

All'uopo si allega bozza della proposta di delibera, precisando che l'approvazione deve avvenire entro il 30/06 c.a. .

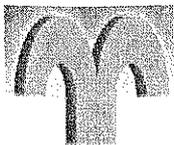
Il Dirigente Area Commerciale
(P.I. Vincenzo LAMBERTI)



CARTA DEI SERVIZI IDRICI

Carta del servizio idrico integrato adottata dal Consorzio Idrico Terra di Lavoro

APPROVATA DAL CDA NELLA SEDUTA DEL 27/6/16 DELIBERA N. 63

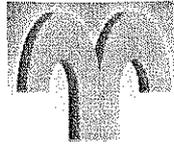


CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO



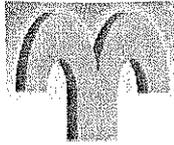
Indice

| | |
|--|---|
| PREMESSA..... | 4 |
| Riferimenti Normativi..... | 4 |
| Carta dei Servizi..... | 5 |
| IL SERVIZIO ACQUA..... | 5 |
| Dati d'esercizio..... | 5 |
| Distribuzione..... | 5 |
| Depurazione..... | 5 |
| I PRINCIPI FONDAMENTALI..... | 5 |
| Eguaglianza..... | 5 |
| Imparzialità..... | 6 |
| Continuità..... | 6 |
| Partecipazione..... | 6 |
| Efficienza ed Efficacia..... | 6 |
| Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni..... | 6 |
| Condizioni principali di fornitura..... | 6 |
| GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO..... | 6 |
| Avvio del rapporto contrattuale..... | 7 |
| Tempo di preventivazione per fornitura idrica..... | 7 |
| Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica..... | 7 |
| Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura idrica..... | 7 |
| Tempo per la cessazione della fornitura idrica su richiesta del utente..... | 7 |
| Allacciamento alla pubblica fognatura..... | 7 |
| Accessibilità al servizio..... | 8 |
| Periodo di apertura al pubblico degli sportelli..... | 8 |
| Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni..... | 8 |
| Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento..... | 8 |
| Facilitazioni per alcune categorie di Utenti - Agevolazioni tariffarie..... | 8 |
| Rispetto degli appuntamenti concordati..... | 8 |



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

| | |
|---|----|
| Tempi d'attesa agli sportelli..... | 9 |
| Tempi d'attesa sportelli telefonici | 9 |
| Risposta alle richieste scritte degli utenti..... | 9 |
| Risposte motivate ai reclami scritti..... | 9 |
| Gestione del rapporto contrattuale..... | 9 |
| Fatturazione | 9 |
| Rettifiche di fatturazione..... | 10 |
| Morosità - riattivazione della fornitura | 10 |
| Verifica del contatore..... | 10 |
| Verifica del livello di pressione..... | 11 |
| Continuità del servizio | 11 |
| Continuità e servizio d'emergenza | 11 |
| Tempi di preavviso per interventi programmati..... | 11 |
| Durata delle interruzioni..... | 11 |
| Pronto intervento..... | 12 |
| Crisi idrica da scarsità | 12 |
| Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite..... | 12 |
| INFORMAZIONE ALL'UTENZA..... | 12 |
| LA TUTELA DELL'UTENTE..... | 14 |
| La gestione dei reclami | 14 |
| VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE | 14 |
| SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI..... | 14 |
| RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI..... | 15 |
| Standard soggetti a rimborso | 15 |
| VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO | 15 |
| Scheda 1 – Avvio del rapporto contrattuale | 16 |
| Scheda 2 – Avvio del rapporto contrattuale | 17 |
| Scheda 3 – Gestione del rapporto contrattuale con l'utente..... | 18 |
| Scheda 4 – Continuità del servizio..... | 18 |
| Allegato 5: GLOSSARIO | 19 |



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

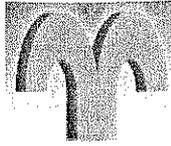
PREMESSA

La presente Carta del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. In particolare si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi: miglioramento della qualità dei servizi forniti; miglioramento del rapporto tra utenti e fornitore dei servizi. La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che l'Ente si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici l'utente ha diritto ad un indennizzo. La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Consorzio Idrico Terra di Lavoro ed i cittadini. E' uno strumento di confronto a disposizione dei cittadini e delle associazioni che tutelano i diritti dei consumatori

Riferimenti Normativi

Il presente schema s'inserisce in un quadro normativo di settore, quello del servizio idrico, molto complesso; 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";



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

- 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".

Carta dei Servizi

Questo documento vuole dare concreta attuazione a quanto, negli ultimi anni, è stato prodotto in termini di leggi e circolari sul tema dei rapporti tra i cittadini e Pubbliche Amministrazioni. Nella presente "Carta" l'Ente ha definito, a tutela dei diritti dei propri utenti, principi e standard qualitativi dei servizi erogati, stabilendo altresì modalità di reclamo e forme di rimborso in caso di mancato rispetto degli stessi. L'Ente con ciò promuove una più ampia partecipazione dei cittadini e comuni alla prestazione del servizio, sia attraverso il loro coinvolgimento nella valutazione qualitativa dell'attività svolta, sia mediante il riconoscimento, a chiunque vi abbia interesse, del diritto di accesso alle informazioni dell'Ente.

IL SERVIZIO ACQUA

Dati d'esercizio

Distribuzione

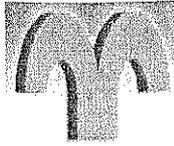
| | |
|---------------------------------|---------|
| Numero utenze fornite al 2014: | 70.330 |
| Popolazione servita (abitanti): | 201.850 |
| Lunghezza rete idrica: | 1.200 |
| Lunghezza rete fognaria: | 71,95 |
| Serbatoi di accumulo idrico: | 25 |

Depurazione

| | |
|--------------------------------------|---|
| Depuratori: | 3 |
| Stazioni sollevamento per fognatura: | 5 |

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

L'erogazione del servizio idrico gestito dall'Ente si basa sul principio di eguaglianza degli utenti, a prescindere da razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. L'Ente garantisce, a parità di presupposti tecnici, un eguale trattamento per tutti gli utenti del territorio di competenza. Particolare attenzione è riservata ai soggetti portatori di handicap e agli anziani.

Imparzialità

Il comportamento dei dipendenti dell'Ente si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

E' impegno dell'Ente garantire un servizio continuo e regolare; nel caso di interruzioni, l'Ente adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato al cittadino.

Partecipazione

L'Ente promuove la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione tra utente servito ed Ente. Pertanto, il cittadino ha diritto di ottenere le informazioni che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami. L'Ente trasmette le informazioni sul servizio e acquisisce periodicamente le valutazioni del cittadino circa la qualità della prestazione offerta.

Efficienza ed Efficacia

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che l'Ente persegue adottando le soluzioni tecnologiche dell'ultima generazione, organizzative e procedurali più funzionali, allo scopo di facilitare il contratto Utente/Ente.

Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

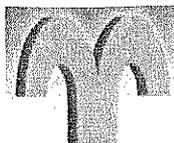
L'Ente pone particolare attenzione alla comunicazione con i propri utenti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare nei vari casi.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono riportate nel regolamento di fornitura del servizio stesso.

GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'Ente, sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità del servizio, ha fissato standard qualitativi e quantitativi della prestazione. Di tali parametri, alcuni di carattere generale, attinenti il complesso delle prestazioni, e altri di carattere specifico, l'Ente assicura il periodico aggiornamento al fine di stabilire adeguamenti in linea con le esigenze dei servizi.



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

Avvio del rapporto contrattuale

Tempo di preventivazione per fornitura idrica

tempo per il rilascio del preventivo: intercorre fra la richiesta scritta di un nuovo allacciamento e la comunicazione dell'importo da versare al cittadino. Quest'intervallo include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione delle modalità di allacciamento e la comunicazione.

tempo massimo garantito: 20 giorni lavorativi

*Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

intercorre fra la data d'accettazione del preventivo con l'attestazione di versamento consegnata dal cittadino presso gli sportelli dell'ente, al netto della durata delle attività di competenza dell'utente.

tempo massimo garantito: 30 giorni lavorativi

Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura idrica

intercorre fra la data di stipula del singolo contratto e l'avvio della relativa fornitura, al netto delle opere di competenza dell'utente.

tempo massimo garantito: 10 giorni lavorativi

Tempo per la cessazione della fornitura idrica su richiesta del utente

Il tempo per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso, è attualmente di:

tempo massimo garantito: 20 giorni lavorativi

Allacciamento alla pubblica fognatura

L'Ente si impegna ad effettuare l'allacciamento alla fognatura pubblica nei tempi e con le modalità indicate nello specifico Regolamento.



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

Accessibilità al servizio

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Tutte le operazioni inerenti la fornitura avvengono presso gli sportelli dell'ente. Gli indirizzi e gli orari sono indicati sulle bollette e sul sito istituzionale.

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

L'utente può richiedere telefonicamente ai numeri indicati in bolletta e sul sito istituzionale informazioni relative alla stipula dei contratti, ai subentri e disdette, alle rettifiche delle fatturazioni, alle verifiche sul pagamento delle bollette e, inoltre, comunicare l'autolettura del contatore, presentare reclami e richiedere, infine, duplicati di fattura.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

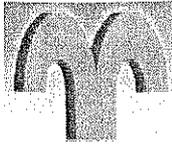
Gli utenti possono pagare le bollette:
presso gli uffici postali o bancari con addebito delle commissioni in uso;
mediante bonifico;

Facilitazioni per alcune categorie di Utenti - Agevolazioni tariffarie

L'Ente prevede facilitazioni di accesso ai servizi (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;
percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese;
Sono previste agevolazioni tariffarie per le cosiddette utenze della "fascia debole" anche sulla base dell'Indicatore di Situazione Economica Equivalente.

Rispetto degli appuntamenti concordati

L'Ente si impegna a rispettare gli appuntamenti fissati con gli utenti.
Gli appuntamenti per preventivi, allacciamenti e riattivazione fornitura, cessazioni, verifiche, ecc. vengono concordati al momento di presentazione della richiesta da parte dell'utente.
La fascia massima di disponibilità richiesta all'utente è di 4 ore, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo, che peraltro deve assicurare la propria disponibilità a ricevere il personale dell'ente per tutta la fascia di puntualità fissata.



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

Tempi d'attesa agli sportelli

L'Ente effettua con sistematicità la rilevazione dei tempi d'attesa agli sportelli e attualmente i valori sono i seguenti:

| | |
|--------------------------|-----------|
| tempo medio: | 20 minuti |
| tempo massimo garantito: | 60 minuti |

Tempi d'attesa sportelli telefonici

Il tempo d'attesa è:

tempo medio di 2 minuti;
tempo massimo di 20 minuti;

Risposta alle richieste scritte degli utenti

L'Ente risponde alle lettere contenenti richieste di informazioni entro un tempo massimo di 30 giorni di calendario decorrenti dalla data d'arrivo della lettera agli indirizzi indicati sulle bollette e sul sito istituzionale.

L'Ente indica, sulla lettera di risposta, il nome ed il numero di telefono del referente che l'utente può utilizzare per contattarlo.

Risposte motivate ai reclami scritti

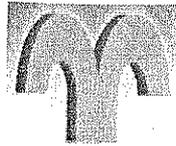
L'Ente risponde alle lettere di reclamo entro un tempo massimo di 30 giorni di calendario decorrenti dalla data d'arrivo della lettera agli indirizzi indicati sulle bollette e sul sito istituzionale se non vi è necessità di sopralluogo e/o accertamenti complessi.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato sullo stato d'avanzamento della pratica e sulla fissazione di un nuovo termine.

Gestione del rapporto contrattuale

Fatturazione

I consumi sono rilevati quattro volte l'anno. Se l'utente risulta assente, viene lasciato un modulo, da restituire all'Ente sul quale l'interessato riporta i consumi indicati dal misuratore. E' possibile comunicare l'autolettura anche tramite fax, mail, telefono e sportelli. La fatturazione avviene sulla base delle tariffe rese pubbliche attraverso vari strumenti d'informazione. La stessa avviene quattro volte l'anno e viene recapitata all'utenza entro quarantacinque giorni dal periodo di riferimento.



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

Rettifiche di fatturazione

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli. Qualora vengano commessi errori, in eccesso o in difetto, l'Ente provvede alla correzione degli stessi mediante verifiche seguite dall'emissione dei corrispondenti accrediti o addebiti.

Morosità - riattivazione della fornitura

Il pagamento della fattura deve essere effettuato integralmente entro la scadenza indicata sulla fattura stessa.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

L'Ente, prima di procedere alla sospensione sollecita l'utente alla regolarizzazione della sua posizione inviando un sollecito di pagamento indicante le modalità ed il termine ultimo per evitare la sospensione ed il costo dell'eventuale intervento tecnico per le operazioni di distacco e di riallaccio. Allega inoltre il relativo bollettino di c/c postale da utilizzare per il pagamento delle fatture insolute;

comunica i tempi e le modalità per il riallaccio nel caso di sospensione della fornitura.

Trascorsi almeno 20 giorni dall'invio del preavviso di distacco, l'Ente potrà sospendere la fornitura e/o attivare idonei mezzi legali per il recupero del credito.

L'Ente, nei casi in cui proceda a distacchi per morosità, effettua il riallaccio entro il giorno lavorativo successivo alla dimostrazione formale dell'avvenuto pagamento delle bollette insolute.

Verifica del contatore

Il cittadino può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici dell'Ente rivolgendosi agli sportelli o inoltrando richiesta scritta. Pertanto, il tempo di intervento per l'effettuazione delle verifiche sarà pari a:

tempo medio: 10 giorni lavorativi

tempo massimo garantito: 15 giorni lavorativi

Nell'eventualità che pervenga un elevato numero concomitante di richieste di verifica, l'Ente comunica al cittadino il differimento della data d'intervento, nel rispetto del tempo massimo indicato. Il tempo massimo non può essere garantito quando, per contatori di maggior calibro è necessaria la prova presso l'officina del costruttore; in tal caso se ne darà preventiva informazione all'utente, precisando i tempi e i costi previsti.

Se il contatore funziona regolarmente, le spese del controllo vengono addebitate al cittadino.



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

Qualora l'errore riscontrato superasse i limiti di tolleranza prefissati (5%), si procederà alla ricostruzione dei consumi mediante quanto stabilito nel regolamento di acquedotto vigente.

Verifica del livello di pressione

Se l'utente rileva un livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna anomalo rispetto alle condizioni abituali può richiedere per iscritto una verifica di pressione.

L'Ente effettua l'intervento entro 15 giorni lavorativi a partire dalla richiesta dell'utente.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, l'Ente può addebitare all'utente un importo corrispondente al costo sostenuto per l'esecuzione della verifica.

Continuità del servizio

Continuità e servizio d'emergenza

La rete dell'acquedotto necessita ancora di ulteriori lavori di potenziamento e sostituzione delle tubazioni al fine di ridurre il più possibile la sospensione dell'erogazione per turnazioni e per interventi di manutenzione programmata o di guasto. In caso di sciopero l'Ente è impegnato a mantenere funzionanti le strutture necessarie a garantire i servizi indispensabili. Nel caso di interruzioni non programmabili, dovute a guasti o ad altre cause di forza maggiore, l'Ente tenderà a contenere la durata massima della sospensione in 48 ore; qualora per imprevisti non dipendenti dalla nostra volontà, la durata tende a prolungarsi l'Ente tiene informato costantemente i cittadini dell'andamento della riparazione ed ove possibile, ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

L'Ente non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore o a necessità di lavori che rivestono carattere di urgenza.

Le utenze che per loro natura richiedano un'assoluta continuità del servizio, dovranno munirsi di un adeguato impianto di accumulo.

Tempi di preavviso per interventi programmati

L'interruzione dell'erogazione, dovuta a lavori di manutenzione programmata è comunicata dall'Ente ai cittadini attraverso avviso sul sito internet ufficiale ed a mezzo di manifesti.

Durata delle interruzioni

L'Ente si impegna a non superare le 24 ore per la effettuazione degli interventi programmati.



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

Pronto intervento

Il tempo medio di intervento, anche con l'arresto dell'alimentazione della rete, per situazioni di pericolo grave ed imminente è di ore 3. Nel caso di un numero consistente di richieste concomitanti e di un conseguente aumento dei tempi necessari per effettuare l'intervento, i tecnici dell'Ente forniscono all'utente le prime indicazioni di comportamento.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori imputabili all'uomo, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, l'Ente informa l'Ente d'Ambito e propone le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

invito agli utenti al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
riduzione della pressione dell'acqua immessa nelle tubazioni allo scopo di limitare i consumi;
turnazione delle utenze.

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Sono periodicamente attuati su reti e impianti, al fine di ridurre i disservizi. L'Ente effettua con sistematicità un giro di ricognizione da parte dei PROPRI TECNICI per la segnalazione di perdite in strada, qualora non avvistate e segnalate dai cittadini.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

L'Ente assicura una puntuale informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. L'Ente adotta, in particolare, il documento "Regolamento e condizioni generali di fornitura" sempre a disposizione presso gli sportelli e sul sito internet. Mediante appositi spazi sulle bollette, o con la pubblicazione di opuscoli, segnala, illustra e consiglia i cittadini in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi dell'Ente, ecc.;

Tutto il personale dell'Ente è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio. I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

fine di facilitare i cittadini nell'esplicazione delle pratiche. Il personale dell'Ente che lavora a contatto con il pubblico, o che è addetto a servizi esterni, è tenuto ad avere sempre in evidenza il tesserino di riconoscimento (sul quale, accanto alla fotografia, sono indicati il nome e la qualifica).

L'Ente, si impegna a rendere noti, con cadenza annuale, i principali dati quali - quantitativi relativi al servizio erogato.

Le informazioni potranno riguardare:

i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e le loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio; la garanzia che l'acqua erogata corrisponda ai vigenti standard di legge.

In particolare, l'Ente, fornirà su richiesta dell'utente i valori caratteristici dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (F), ovvero in mg/l di Ca;
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
- residuo fisso a 180° C in mg/l;
- nitrati in mg/l di NO₃;
- nitriti in mg/l di NO₂;
- ammoniaca in mg/l di NH₄;
- fluoruro in mg/l di F;
- cloruri in mg/l di Cl.

Inoltre L'Ente fornirà:

- le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le due parti;
- le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori;
- il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché ogni variazione della medesima;
- le procedure per la presentazione di eventuali reclami, esposte nei locali accessibili agli utenti o descritte nelle comunicazioni periodiche;
- la predisposizione di procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, con lo scopo di suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- l'organizzazione di servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, bollette, allacciamenti, ecc.);
- le informazioni relative alla generalità del Servizio Idrico Integrato;
- l'impegno ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene comunicato all'utente adottando un linguaggio semplice ed accessibile;
- informazioni circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione mediante dati statistici globali aggiornati periodicamente;
- informazioni sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale.



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

- L'Ente, inoltre, si impegna a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica e a riportare nella carta dei servizi, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

LA TUTELA DELL'UTENTE

La gestione dei reclami

Qualsiasi violazione ai principi della presente carta può essere denunciata presso gli uffici dell'Ente. Al momento della presentazione del reclamo, il cittadino 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 a una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento, l'ufficio suddetto riferisce al cittadino l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

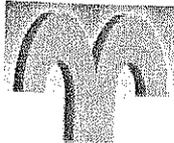
L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro il termine di 30 giorni dalla presentazione, può presentare il reclamo con la relativa documentazione all'Ente d'Ambito. Annualmente l'Ente trasmette all'Autorità d'Ambito i dati relativi alla quantità, al tipo di reclami ricevuti ed al loro esito.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

E' intenzione dell'Ente promuovere, al fine di valutare la qualità del servizio reso, apposite verifiche presso i cittadini per conoscerne il grado di soddisfazione. Anche l'analisi dei reclami scritti inoltrati dai cittadini costituisce per l'Ente un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento del servizio. Periodicamente l'Ente pubblica un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione della cittadinanza che sarà trasmesso alle Autorità competenti e messo a disposizione delle Associazioni dei Consumatori.

SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

L'Ente promuove campagne finalizzate all'utilizzazione razionale delle risorse idriche, coinvolgendo le Associazioni dei Consumatori, quelle ambientaliste e le istituzioni scolastiche.



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Standard soggetti a rimborso

L'Ente provvede a corrispondere all'utente l'importo di 35,00 Euro in caso di mancato rispetto dei seguenti standard specifici di qualità:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento;
- tempo di esecuzione dell'allaccio alla pubblica fognatura;
- tempo di riallaccio della fornitura a seguito di distacco per morosità;
- tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni degli utenti.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire all'Ente non oltre 30 giorni dall'evento. Qualora, fatte le più opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, l'Ente comunicherà all'utente, entro 30 giorni dal ricevimento, l'accoglimento della domanda di rimborso.

E' previsto un rimborso forfettario unico per ogni contratto d'utenza.

L'Ente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia dovuto a una delle seguenti cause:

cause di forza maggiore (eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato o ritardato ottenimento di atti di terzi, atti di autorità pubblica);

cause imputabili all'utente.

Inoltre l'Ente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo qualora il Utente non sia in regola con i pagamenti.

VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente carta dei servizi idrici è soggetta a revisione. I successivi adeguamenti saranno portati a conoscenza dei cittadini secondo quanto indicato al paragrafo **Informazione all'utenza**.

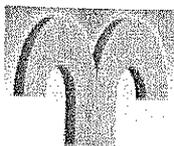
Tutti gli standard specificati o generali, così definiti nella carta dei servizi, sono da considerarsi validi in condizioni normali d'esercizio con esclusione, pertanto, delle situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti ed indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

Scheda 1 – Avvio del rapporto contrattuale

| Fattori di qualità | Indicatori di qualità | Tipo Standard | Standard | Note |
|---|---|---------------|-------------|---|
| Tempo di preventivazione | Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente | SPECIFICO | 20 GG | Con sopralluogo |
| | | | 10 GG | Senza sopralluogo |
| Tempo di esecuzione dell'allacciamento | Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento (netto lavori utente) | SPECIFICO | < 30 GG | Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese dell'utente; salvo esigenze peculiari |
| Tempo per l'attivazione della fornitura | Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura | SPECIFICO | 10 GG | |
| Tempo per riattivazione della fornitura | Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura (netto autorizzazioni) | SPECIFICO | 10 GG | Senza modifica della potenzialità del contatore |
| | | | < 30 GG | modifica della potenzialità del contatore |
| Tempo per la cessazione della fornitura | Tempo massimo per la cessazione della fornitura | SPECIFICO | < 30 GG | |
| Tempo per il rilascio del permesso di allacciamento alla pubblica fogna | Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura | SPECIFICO | Regolamento | Secondo quanto disposto dal Regolamento specifico |



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

Scheda 2 – Avvio del rapporto contrattuale

| Fattori di qualità | Indicatori di qualità | Tipo Standard | Standard | Note |
|--|---|---------------|--|-------------------|
| Apertura degli sportelli | Giorni di apertura | GENERALE | 4 GG | |
| Svolgimento delle pratiche per telefono e/o corrispondenza | Giorni di apertura | GENERALE | 5 GG | |
| Forme e modalità di pagamento | Modalità di pagamento delle bollette | GENERALE | Uffici postali o bancari - bonifico | |
| Facilitazioni per utenti particolari | Tipologia | GENERALE | Rampe - Servizi Igienici - Accessi - Agevolazioni tariffarie | |
| Rispetto degli appuntamenti concordati | Scostamento rispetto all'orario concordato | SPECIFICO | 4 h | |
| Attesa agli sportelli | Tempo di attesa agli sportelli | GENERALE | 20 m | |
| Risposta alle richieste scritte degli utenti | Tempo massimo di prima risposta a richieste di informazioni | SPECIFICO | 30 GG | |
| Risposta ai reclami scritti | Tempo massimo di prima risposta a reclami scritti | SPECIFICO | 30 gg | senza sopralluogo |
| | | | 45 gg | con sopralluogo |



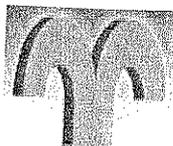
CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

Scheda 3 – Gestione del rapporto contrattuale con l'utente

| Fattori di qualità | Indicatori di qualità | Tipo Standard | Standard | Note |
|-----------------------------------|---|---------------|--|------|
| Morosità | Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità | SPECIFICO | 2 GG | |
| Verifica del contatore | Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente | SPECIFICO | 15 GG | |
| Verifica del livello di pressione | Tempo massimo per la verifica del livello di pressione su richiesta dell'utente | SPECIFICO | 15 GG | |
| Strumenti informativi | Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati | GENERALE | Vedi paragrafo informazioni all'utenza | |

Scheda 4 – Continuità del servizio

| Fattori di qualità | Indicatori di qualità | Tipo Standard | Standard | Note |
|-----------------------------------|--|---------------|----------------|---|
| Interventi programmati | Tempo minimo e modalità preavviso di una sospensione programmata della fornitura | GENERALE | 2 GG | |
| Sospensioni programmate | Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura | SPECIFICO | 24 h | Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese dell'utente; salvo esigenze peculiari |
| Pronto intervento | Tempi massimi di intervento | Generale | 48 h | Pericolo grave |
| Ricerca programmata delle perdite | Chilometri sottoposti a controllo | Generale | 5 gg 100 km | Pericolo lieve Reti di distribuzione e fognarie |

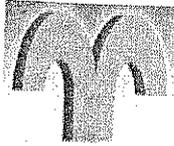


CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

Allegato 5: GLOSSARIO

Il glossario, così come definito nella delibera 586/2012 dell'Autorità per l'Energia, il Gas ed il Sistema Idrico, contiene le definizioni utilizzate dai gestori del servizio idrico nei rapporti contrattuali con l'utenza e nella fatturazione dei consumi.

| | |
|-----------------------------------|--|
| Acquedotto | Tramite il servizio di acquedotto, l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo. |
| Fognatura | Tramite il servizio di fognatura, le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc. |
| Depurazione | Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc. |
| Quota fissa | È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato. |
| Addebiti/accrediti diversi | Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva. |
| Oneri di perequazione | Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio: sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali. |
| Bonus acqua | È uno strumento utile a garantire, alle famiglie in condizione di disagio economico, un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'utente). |
| Metro cubo (mc) | Il metro cubo (mc) è l'unità di misura utilizzata generalmente per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri. |
| Autolettura | È il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione. |
| Consumi rilevati | Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura). |
| Consumi fatturati | Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta. |
| Consumi stimati | |



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

| | |
|--|---|
| | Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore. |
| Minimo contrattuale impegnato | È un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza. |
| Tipologia di utenza: Usi domestici (+ specificazione: ad es. residente /non residente) | Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa. |
| Utenza condominiale | Significa che la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità. |
| Tipologia di utenza: Altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc..) | Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa. |
| Deposito cauzionale | È una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto, nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore. |
| Morosità | È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura. |
| Carta dei Servizi | È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e, in alcuni casi, la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore). |