

INDICE

Premessa	Pag.	2
1. FONDAMENTI DELLA CARTA	Pag.	3
1.1 L'Autorità d'Ambito e l'affidamento della gestione.....	“	3
1.2 Quadro giuridico di riferimento.....	“	3
1.3 Principi fondamentali del servizio	“	4
1.4 Validità della Carta	“	5
1.5 Procedura di aggiornamento	“	5
2. SERVIZI, CONFORMITA' D'USO	Pag.	6
2.1 Servizio acquedottistico	“	6
2.2 Servizio di fognatura e depurazione.....	“	6
2.3 Usi impropri della risorsa.....	“	6
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	Pag.	9
3.1 Dialogo tra utente e gestore	“	9
3.2 Standard di qualità e loro evoluzione.....	“	10
3.2.1 <i>Premessa</i>	“	10
3.2.2 <i>Standard generali</i>	“	10
3.2.3 <i>Standard specifici</i>	“	10
3.3 Modalità di verifica degli standard di qualità	“	14
3.4 Il personale dipendente	“	14
4. TUTELA DELL'UTENTE.....	Pag.	15
4.1 Diritti dell'utente.....	“	15
4.2 Partecipazione alla gestione del Servizio Idrico Integrato.....	“	15
4.3 Copertura assicurativa.....	“	15
4.4 Rimborsi	“	15
4.4.1 <i>Standard soggetti a rimborso</i>	“	15
4.5 Indennizzi.....	“	15
4.6 Diritto alla rateizzazione.....	“	15
5 Segnalazioni al garante del Servizio Idrico Integrato.....	“	16
5.1 Reclami al gestore.....	“	16
5.2 Pubblicizzazione e diffusione della Carta dei servizi.....	“	17

Premessa

Per Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) si intende l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e di fognatura e depurazione delle acque reflue.

La carta dei Servizi fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce un allegato del contratto di fornitura, stipulata tra il gestore del servizio medesimo e gli utenti.

La carta fissa gli standar di qualità del servizio , generali e specifici, che il gestore si impegna a rispettare.

Nei casi di mancato rispetto delgi standar, l'utente ha diritto ad un indennizzo, come riportato nel paragrafo "indennizzo".

La carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti.

1 Fondamenti della carta

1.1 L'autorità d'ambito e l'affidamento della gestione

L'Ambito Territoriale Ottimale n. 3 è stato definito dalla regione Lazio, in attuazione della Legge 5 gennaio 1994 n. 36, con propria legge n. 66 del 22 gennaio 1996 e poi modificato dalla Legge regionale n. 31 del 4 novembre 1999.

Esso comprende il territorio ed il Comune di CASPERIA.

Si specifica che il Comune di Casperia fa parte del Consorzio Acquedotto della Media Sabina che ha ottenuto la "Salvaguardia" e nonostante si attenga all' art. 30 del D. L. n° 267 del 18 agosto 2000, non ha negoziato l'affidamento.

1.2 Quadro giuridico di riferimento

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

- a) Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- b) Nel DPCM 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;
- c) Nella 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";
- d) Nel DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

Le norme contenute nel DPCM del 29 aprile 1999 si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate.

I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.

Per quanto attiene più specificamente alla qualità del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si farà inoltre riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:

- e) nella Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006)
- f) nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- g) nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
- h) nel D. Lgs. 11 maggio 1999 n. 152 "disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dell'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- i) nel D. Lgs. 2 febbraio 2001 n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" contenente anche riferimenti transitori al DPR 24

- maggio 1988, n. 236;
- j) nella Direttiva 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
- k) L.R. 6/96 individuazione degli Ambiti Territoriali Ottimali e organizzazione del Servizio Idrico Integrato in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n. 36
- l) L.R.26/98 Norme di attuazione dell'art. 18 legge regionale 22 gennaio 1996, n. 6 e dell'art. 21, comma 5 della legge 5 gennaio 1994, n. 36
- m) D.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo)
- n) Raccomandazione 98/257/CE e 2001/310/CE

Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta.

1.3 Principi fondamentali del servizio

Il SII è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati

a) *Eguaglianza ed imparzialità di trattamento*

Il gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza. Le condizioni impiantistico-funzionali, alquanto differenziate all'inizio del periodo di convenzione, saranno gradualmente unificate secondo i criteri descritti nella sezione 2.

b) *Efficacia ed efficienza*

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

c) *Continuità del servizio*

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza.

Il gestore è altresì consapevole dei disagi e dei pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

d) *Cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.*

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi.

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

1.4 Validità della carta

La carta si applica in tutto il territorio comunale, con la sola eccezione per i servizi transitoriamente gestiti da altri gestori.

La presente carta si applica a partire dall'assunzione della responsabilità nella gestione del servizio per ogni singolo comune e sostituisce i regolamenti precedentemente vigenti nel territorio interessato, che si intendono annullati.

1.5 Procedura di aggiornamento

Gli allegati alla convenzione di gestione che regola il rapporto tra l'Autorità d'Ambito ed il gestore sono soggetti a periodici aggiornamenti, negoziati tra le parti.

In tali occasioni si provvederà anche ad eventuali modifiche od integrazioni della presente carta, per tenere conto delle diverse condizioni al contorno, maturate nel frattempo.

2 Servizi, strutture, tariffe

2.1 Servizio acquedottistico

Il gestore è impegnato:

- all'allocazione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
- ad ultimare il piano di progressiva eliminazione delle distribuzioni a luce tarata dove presente;
- ad avviare un piano di graduale passaggio dalle tipologie d'utenze "condominiali" a quelle "divisionali", iniziando dai nuovi allacciamenti;
- a garantire l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità dl servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, sigillatura, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari;

2.2 Servizio di fognatura e depurazione

Il sistema fognario sarà gradualmente esteso fino a raggiungere tutti gli insediamenti, come previsto dalle vigenti disposizioni e secondo le prescrizioni del Piano di Tutela delle Acque della Regione Lazio (di implementazione della Direttiva 2000/60)

Ove sia prevista l'adozione di sistemi misti, sarà costituito l'allaccio delle acque sia nere che bianche.

Il sistema di depurazione sarà progressivamente adeguato ai livelli stabiliti dalle vigenti disposizioni.

2.3 Usi impropri della risorsa - definizione della procedura per l'individuazione e la regolarizzazione dei prelievi non conformi al regolamento del servizio idrico integrato vigente.

Per usi impropri della risorsa idrica, devono intendersi:

- a) sigilli manomessi, anche senza prelievo abusivo;
- b) spostamento non autorizzato del misuratore;
- c) manomissione e rottura del contatore, anche senza prelievo abusivo;
- d) presenza di by pass su condotta fornita di misuratore;
- e) inversione del misuratore ;
- f) prelievo abusivo da bocca antincendio;
- g) allaccio in fognatura in assenza di nulla osta;
- h) perdita;
- i) utilizzo della risorsa per uso irriguo non previsto dal regolamento comunale.

Definizioni

Sigillo: segno materiale che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare alcune violazioni.

Utente: è l'utilizzatore della risorsa idrica, persona fisica o giuridica, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore.

Preso stradale: derivazione d'allacciamento della condotta principale.

Divieti

1. E' fatto divieto di prelevare acqua senza un regolare contratto o allacciandosi senza l'intervento del gestore sulla rete idrica gestita dall'Azienda stessa, di utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli consentiti dal regolamento, di prelevare l'acqua senza un idoneo contatore o di prelevarne, anche parzialmente, mediante presa a monte del contatore.
2. Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti gestiti dall'Azienda se non espressamente autorizzati dell'azienda stessa.
3. I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti esclusivamente per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura e con le modalità in esso specificate. E' pertanto vietato l'uso dell'acqua per destinazioni anche parzialmente diverse da quelle dichiarate ed autorizzate; anche tali prelievi sono comunque considerati abusivi.
4. Si considera Uso Improprio anche l'allaccio alla rete fognaria gestita dall'azienda in assenza di regolare contratto.

Sanzioni

1. I prelievi abusivi accertati sono assoggettati al rimborso dell'acqua consumata, al rimborso delle spese sostenute per ricerche e accertamenti ispettivi, al rimborso dei danni sulle condotte di adduzione, al rimborso dei costi di rifacimento della derivazione e del gruppo di misura e del relativo alloggiamento e di ogni altro adeguamento impiantistico. Per l'importo dei costi e delle penali applicabili si rinvia al disposto successivo.

2. In caso di allaccio in fogna senza contratto, l'utente sarà tenuto al rimborso delle spese per il servizio di fognatura fruito, calcolato sulla base dell'acqua prelevata, oltre che degli ulteriori importi

A – Irregolarità per causa non imputabile all'utente

In questa tipologia ricadono i casi in cui l'irregolarità non deriva da un fatto commesso dall'utente, ma, ad esempio, dall'omessa trasmissione completa dei dati da parte del precedente Gestore (es. mancanza di contratto per i servizi di fognatura e depurazione, quando l'utente sia in possesso dell'autorizzazione all'allaccio o allo scarico da parte del precedente gestore e quest'ultimo dichiara di non aver inserito a ruolo e dunque trasferito al Gestore la posizione contrattuale regolare).

In caso di verbalizzazione dell'irregolarità da parte del gestore, non viene applicata alcuna penale, ma l'utente è tenuto a pagare € 50,00 a titolo di rimborso per le spese di ricerca, oltre al pagamento del corrispettivo del consumo pregresso relativo al servizio mai fatturato.

In caso di autodenuncia o di disguidi imputabili a responsabilità del gestore, non viene addebitata alcuna somma a titolo di rimborso, ma solo il pregresso.

B1 – Uso improprio, senza vantaggio indebito

Rientrano in questa tipologia i casi di manomissione del sigillo o spostamento non autorizzato del contatore, senza che vi sia stato vantaggio indebito per il cliente.

Vi rientrano altresì i casi di mancanza di contratto per i servizi di fognatura e depurazione in cui l'utente sia in possesso della sola autorizzazione all'allaccio o allo scarico da parte del precedente gestore.

In caso di verbalizzazione dell'uso improprio da parte del gestore, l'utente è tenuto a pagare una penale di € 150,00, oltre ad € 150,00 a titolo di rimborso per spese di ricerca, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

In caso di autodenuncia, ovvero in caso di mancata comunicazione dell'avvenuto subentro da parte del reale utilizzatore del servizio e sempre che risultino saldate tutte le fatture, non sono richieste somme a titolo di rimborso e la penale è dimezzata.

B2

Rientrano in questo caso le ipotesi di uso differente da quello autorizzato nel contratto o la modifica d'uso successiva alla stipula del contratto e non comunicata, ovvero i casi di mancata comunicazione del subentro da parte del reale utilizzatore del servizio, quando vi siano delle fatture insolute.

In caso di verbalizzazione da parte del gestore, l'utente deve saldare il consumo pregresso alla tariffa corretta per la tipologia d'uso effettiva e si applica una penale di € 150,00 più il 30% dell'importo fatturato per il pregresso, oltre al rimborso spese di ricerca di € 150,00, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

I casi di auto-denuncia sono trattati come nel caso precedente.

C – Abuso

In questa tipologia ricadono i casi di uso del servizio senza contratto, o senza Nulla Osta all'allaccio in fognatura o comunque di prelievo non autorizzato effettuato con qualsiasi mezzo e/o artificio perpetrato dal titolare del contratto, o i casi rottura dolosa o inversione del contatore.

In caso di verbalizzazione da parte del gestore l'utente è tenuto a pagare il corrispettivo del consumo pregresso e viene applicata una penale € 500,00, oltre ad € 500,00 a titolo di rimborso spese di ricerca, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

Nei casi di autodenuncia, l'utente paga il pregresso, la penale dimezzata, ma non le spese di ricerca.

D – Altre violazioni

Rientrano in tale tipologia le violazioni perpetrate dagli utenti che oltre ad usufruire del Servizio Idrico Integrato utilizzino come aggiuntiva fonte di approvvigionamento idrico il pozzo.

Dal momento che l'impiego dell'acqua estratta dal pozzo comporta un maggiore volume di scarico non registrato e quindi non fatturato, si prevede l'applicazione di una penale pari ad € 50,00, oltre al corrispettivo per i servizi di fognatura e depurazione fruiti a partire dall'installazione del pozzo, con obbligo per l'utente di installare un misuratore al pozzo o un misuratore di portata al pozzetto di scarico.

Una volta installato tale misuratore, viene stipulato un nuovo contratto per i soli servizi di fognatura e depurazione, mentre il contratto esistente rimane attivo per la sola distribuzione idrica.

Le precedenti elencazioni solo puramente esemplificative: nelle relative casistiche andranno fatte confluire tutte le violazioni che possano essere considerate simili, in particolare riguardo all'elemento soggettivo che le contraddistingue.

3 Standard di qualità del servizio

3.1 Dialogo tra utente e gestore

Sono garantiti la facilità del rapporto tra utente e gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

- Semplificazione delle procedure

Il gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale dell'ente, il costante miglioramento delle procedure;
- si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- dispone di sistemi informatizzati per il pagamento delle prestazioni;
- si impegna ad esaminare, aggiornare e migliorare le procedure relative alla gestione amministrativa delle utenze;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private.

- Accessibilità al servizio ed al contatto con l'utenza

Il gestore:

- mette a disposizione degli utenti sportelli polivalenti (contratti,allacci,reclami,pagamenti) presso la sede comunale aperti almeno quattro ore nei giorni feriali dal lunedì al venerdì;
- istituisce sistemi multimediali per informazioni di tipo tecnico e commerciale;
- istituisce sistemi telefonici per le informazioni correnti;

-inoltre, al fine di garantire all'Utente una informativa aggiornata circa le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza gli strumenti di seguito indicati:

Bollette

Le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento di comunicazione agli Utenti di messaggi utili al miglioramento della qualità del servizio.

Organi di informazione

Per talune informative generali e interessanti tutti gli utenti, alcune classi di utenze o parte del territorio sul quale sono erogati i servizi, sarà utilizzato il sito internet www.comunedicasperia.it

Opuscoli informativi

A necessità verranno distribuiti agli Utenti opuscoli esplicativi sulle procedure cui sono interessati.

- Facilitazioni per clienti particolari

Il gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela. Per portatori di handicap e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

- Ufficio per il diritto di accesso

Infine, il gestore istituisce un apposito ufficio presso il quale qualsiasi cittadino, e quindi anche l'utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato, in applicazione di quanto previsto dalla legge 7 agosto 1990 n° 241.

3.2 Standard di qualità e loro evoluzione

3.2.1 Premessa

Il gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del servizio idrico, realizzando il programma di uniformazione del servizio e attuando così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.

Resta confermato, comunque, l'impegno del gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.

Costituiscono "standard" di qualità del servizio, i livelli di qualità che il gestore garantisce agli utenti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge. Detti standard sono definiti "generali", quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal gestore, ovvero "specifici", quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'utente e, pertanto, direttamente verificabili.

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità aziendale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi. In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali, sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente;
- difficoltà di accesso in proprietà privata.

3.2.2 Standard generali

Il gestore somministra acqua, per usi potabili e altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'utente.

Il gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane, svolto secondo le vigenti normative. Dette acque, se previsto dal contratto d'utenza, potranno comprendere anche quelle bianche provenienti dagli edifici interessati dall'utenza stessa.

I servizi vengono garantiti durante le 24 ore della giornata e per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.

3.2.3 Standard specifici

Di seguito si elencano gli standard specifici di qualità del servizio idrico integrato.

Servizio Idrico

- **Continuità e regolarità dell'erogazione**

a) Il gestore per **interventi programmati**, per i quali siano necessarie interruzioni del

servizio che interessino gli utenti, provvede al ripristino entro le **24 ore**. Per tali lavori sarà assicurato un **preavviso** di almeno **48 ore** dall'interruzione, mediante affissioni e utilizzo di altri strumenti di informazione indicando i tempi previsti di sospensione dell'erogazione.

- b) Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile superiori alle **48 ore** il gestore è tenuto ad attivare un **servizio sostitutivo di emergenza**.

- **Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto**

- a) Nel caso di situazioni di pericolo determinatesi per guasto a tubazioni in rete o radiali o apparecchiatura interrata connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana il gestore è tenuto ad intervenire in un tempo massimo di 6 ore.

- b) Nel caso di mancanza d'acqua

Il gestore è tenuto ad effettuare il primo intervento in un tempo massimo di 8 ore, per segnalazioni che pervengono nelle ore pomeridiane, serali e notturne entro 18 ore.

- c) Nel caso di guasto a tubazione o apparecchiatura interrata.

Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 24 ore.

- d) Nel caso di guasto al contatore o di altri apparecchi accessori di competenza del gestore installati fuori terra.

Il gestore garantisce il primo intervento entro 72 ore.

- e) Ripristino del servizio.

Il gestore garantisce il ripristino del servizio in un tempo massimo di 48 ore dalla segnalazione.

- **Servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali**

Il gestore si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali in caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.

Per qualsiasi segnalazione di guasto o di interruzione del servizio, il gestore mette a disposizione il numero telefonico 0765/63026 oppure 0765/63064, attraverso il quale l'utente può accedere al servizio, attivo dalle ore 8,00 alle ore 14,00 dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi.

- **Rapidità dei tempi di allacciamento**

Al fine di meglio definire i tempi relativi alle attività di allacciamento, occorre distinguere sia le diverse condizioni in cui si trova il luogo ove allacciare l'utenza, sia le diverse fasi del lavoro (preventivazione-esecuzione dei lavori-attivazione dell'utenza).

Il Gestore assicura i seguenti tempi:

- a) Per le richieste di allaccio o spostamento di utenza per le quali sia già predisposta l'opera di derivazione (voltura o riattivazione a parità di condizioni contrattuali)

- a-1) Attivazione dell'utenza

Il Gestore esegue l'attivazione **in 9 giorni lavorativi**.

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'utente alla data della posa del contatore.

- b) Per le richieste di allaccio o spostamento di utenza presso luoghi ove non siano necessari lavori di adeguamento della rete ma la sola realizzazione della derivazione di utenza o quando sia prevista una variazione dei consumi dell'utenza che possano richiedere una variazione delle condizioni contrattuali.

L'opera dovrà essere organizzata e realizzata a cura dell'utenza.

b-1) Attivazione dell'utenza

Il gestore esegue l'attivazione in **9 giorni lavorativi** così come descritto nel punto a).

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'utente alla data della posa del contatore, sempre che i lavori a carico dell'utente siano stati eseguiti prima della stipula del contratto.

Sempre che l'utente abbia predisposto l'impianto idrico privato in modo da rendere possibile l'attivazione dell'utenza.

c) Trasformazioni da bocca tarata a contatore

Le procedure sono del tutto simili a quelle previste per le richieste di allaccio presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento o adeguamento della rete ma la sola opera di presa.

- **Correttezza della misura dei consumi**

Il gestore:

- a) dispone di un ufficio per la verifica dei contatori idrici. La verifica viene effettuata su richiesta dell'utente e su iniziativa aziendale;
- b) garantisce l'esecuzione della **verifica** dell'apparecchio di misura in un tempo massimo di **10 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.

In caso di fondatezza del reclamo, il gestore provvede a proprio carico, mentre, in caso contrario, pone a carico dell'utente le relative spese;

- c) garantisce, previa comunicazione all'utente, la **sostituzione** degli apparecchi di misura **entro 10 giorni lavorativi** dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi;
- d) Provvede, di propria iniziativa, alla sostituzione degli apparecchi di misura che, se pur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, dell'Azienda.

Dell'intervento per la sostituzione sarà data comunicazione agli utenti interessati.

L'esito della verifica verrà comunicato all'utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale la modalità di ricostruzione dei consumi, non correttamente misurati, avverrà in base all'andamento dei consumi precedenti.

- **Verifica del livello di pressione**

L'utente può chiedere la verifica del livello di pressione.

Il gestore garantisce l'esecuzione della **verifica** del livello di pressione nel punto di consegna in un tempo massimo di **15 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.

Servizio di fognatura e depurazione acque reflue

Gli allacci alla rete fognante vengono eseguiti direttamente a cura dell'utente. Le richieste seguiranno la seguente procedura:

- 1) Le richieste di allaccio in fogna devono essere inoltrate al gestore che provvederà ad attestare la regolarità urbanistica dell'immobile.
- 2) Il gestore esegue l'istruttoria delle pratiche e, in caso di esito favorevole, rilascia prescrizioni tecniche e Nulla Osta tecnico all'esecuzione dell'imbotto in fogna **entro 30 giorni lavorativi** dalla data di arrivo al gestore della richiesta da parte dell'ufficio comunale competente, corredata della documentazione necessaria.
- 3) Il gestore provvederà a verificare la corretta esecuzione delle opere di allacciamento che dovranno essere eseguite a cura e spese dell'utente. Ciò potrà avvenire unicamente a seguito di una comunicazione di inizio lavori da parte dell'utente. La comunicazione dovrà pervenire al gestore con un'anticipazione di almeno **9 giorni lavorativi** sulla prevista data di inizio dei lavori.
- 4) Qualora le opere eseguite a cura dell'utente non risultassero conformi al progetto approvato o alle prescrizioni tecniche del gestore, lo stesso dopo aver invitato l'utente ad apportare le modifiche

richieste, potrà provvedere direttamente ad eseguire i lavori addebitando i costi sostenuti all'utente.

5) Verificata la regolare esecuzione delle opere, il gestore procederà al rilascio dell'attestato di regolare imbocco in fogna entro **40 giorni lavorativi** dal completamento delle opere stesse.

6) Nel caso che, al momento della richiesta, non esista rete fognante o che essa, ancorché esistente, non recapiti i reflui a trattamento presso idoneo impianto, il gestore fornirà risposta scritta entro **20 gg.** per comunicare l'impossibilità di allaccio alla pubblica fognatura.

Qualora le opere di allaccio possano essere eseguite contestualmente alla realizzazione della rete fognante a cura del gestore, la richiesta seguirà la seguente procedura:

1. il Comune avviserà i cittadini nelle zone del proprio territorio interessate alla realizzazione delle nuove reti fognanti;

2. gli interessati richiederanno l'allaccio in fogna al Comune che provvederà, accertata la regolarità urbanistica degli immobili per cui è stato richiesto l'allaccio, ad inoltrare le richieste al gestore;

3. il gestore inviterà l'utente a sottoscrivere per accettazione il preventivo di spesa entro **40 giorni lavorativi** dalla data di arrivo al gestore stesso della richiesta da parte dell'ufficio comunale competente;

4. il gestore curerà la realizzazione della parte di allacciamento esterna alla proprietà privata contestualmente alla costruzione della rete fognaria.

- **Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto**

Il gestore garantisce la massima rapidità di intervento in casi di guasti alla rete fognaria, onde evitare situazioni nocive all'igiene pubblica. In particolare, il gestore si impegna al rispetto dei seguenti standard:

a) Guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica.

Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in :

un tempo massimo di 12 ore.

b) Guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata.

Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in

un tempo massimo di 24 ore.

- **Tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.**

a) Rigurgito di tubazione interrata o esondazione che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica.

Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in : **un tempo massimo di 12 ore.**

b) Rigurgito di tubazione interrata.

Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in **un tempo massimo di 24 ore.**

Servizio idrico integrato

• **Cessazione della fornitura**

L'intervento tecnico per la cessazione della fornitura verrà effettuato **entro 15 giorni lavorativi** dalla data della richiesta, salvo causa di forza maggiore o difficoltà di accesso in proprietà privata.

• **Situazioni di morosità**

In caso di morosità il gestore procede alla sospensione del servizio.

Il gestore provvede, prima di sospendere l'erogazione, ad inviare al medesimo sollecito di pagamento, con preavviso di distacco.

Il gestore, nei casi in cui proceda a distacchi per morosità o per errore, effettua il riallaccio **entro il giorno lavorativo successivo** al pagamento delle bollette insolute o entro il giorno lavorativo successivo alla produzione del documento comprovante l'avvenuto pagamento, ad eccezione dei

casi in cui la sospensione sia stata effettuata con l'eliminazione dell'impianto.

In considerazione di detti tempi, il gestore non procederà ad interventi di distacco per morosità nelle giornate di venerdì e in quelle prefestive.

- **Fatturazione**

La fatturazione dei consumi avverrà almeno **due volte l'anno**.

- **Letture**

La lettura verrà effettuata almeno **una volta l'anno**.

Il gestore attiverà la procedura dell'autolettura da parte dell'utente.

Qualora la lettura del contatore non fosse stata effettuata si procederà ad una fatturazione in acconto sulla base dei dati storici di consumo.

- **Procedure di controllo della fatturazione dei consumi**

a) Nei casi di reclami fondati, presentati allo sportello, da parte degli utenti per errata fatturazione, il gestore ritira la fattura di consumi e procede alla correzione e remissione della fattura stessa, entro **30 giorni lavorativi** dal reclamo.

b) Reclami fondati, presentati dopo il 30° giorno dalla data di emissione della fattura, potranno causare implicazioni tecnico-amministrative non imputabili al gestore che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'utenza.

- **Risposta alle richieste scritte dall'utente**

Il tempo massimo per la risposta è previsto in **30 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta dell'utente.

Per i casi più complessi la risposta verrà data in tempi più lunghi dei quali l'utente verrà comunque informato entro i trenta giorni di cui sopra.

3.3 Modalità di verifica degli standard di qualità

Il rispetto degli standard di qualità del servizio viene tenuto sotto controllo tramite verifiche sia di tipo interno che esterno periodiche.

3.4 Il personale dipendente

Il gestore garantisce la riconoscibilità degli operatori di sportello e dei tecnici munendo i primi di cartellino riportante le generalità e la qualifica del dipendente stesso e i secondi di tesserino di riconoscimento che il cliente può richiedere in occasione di visite a domicilio.

In ogni caso, tutti i dipendenti, nel momento in cui si trovino ad avere a che fare con l'utenza, sono tenuti ad indicare il proprio nome e cognome sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. A richiesta, saranno indicati l'ufficio di appartenenza ed il nominativo del superiore diretto.

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste della clientela ed è tenuto a rapportarsi con essa con rispetto e cortesia. Il personale stesso sarà dotato di adeguati livelli di educazione civica e istruzione e sarà addestrato a rispondere pacatamente a eventuali comportamenti anomali di alcuni utenti.

4 Tutela dell'utente

4.1 I diritti dell'utente

L'uso dell'acqua per il consumo umano è un diritto fondamentale, irrinunciabile ed inviolabile dell'individuo ed è prioritario e gli altri usi sono ammessi solo quando la risorsa è sufficiente e a condizione che non ne pregiudichino la qualità.

Tutti i diritti contenuti nella presente Carta sono direttamente esercitabili e non possono essere oggetto di contrattazione.

4.2 Partecipazione alla gestione del servizio idrico

Al fine di assicurare un governo democratico della gestione del servizio idrico integrato, deve essere garantita la partecipazione dell'utente, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dei soggetti gestori.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto gestore che lo riguardano. Il diritto di accesso si esercita senza formalità, secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/90.

4.3 Copertura assicurativa

Il gestore deve predisporre una copertura assicurativa contro i danni alle persone ed alle cose causati dallo svolgimento delle proprie attività, con sola esclusione di quanto provocato da imprevedibili cause di forza maggiore.

4.4 Rimborsi

4.4.1 Standard soggetti a rimborso

Il gestore attiva le procedure di rimborso nei casi di inosservanza dei seguenti standard:

- a) attivazione dell'utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete o dell'opera di presa;
- b) operazioni di cessazioni in seguito a richiesta dell'utente;
- c) remissione di fatture di consumi in caso di errore,

4.5 Indennizzi

Il Gestore prevede un rimborso pari ad **euro 25,00**, nei casi di cui al precedente punto a); pari ad **euro 35,00** per i casi di cui ai precedenti punti b) ed c).

Detti importi verranno rivalutati annualmente in base all'indice Istat del potere d'acquisto

Il gestore procede automaticamente all'indennizzo dovuto con accredito nella prima bolletta di consumo utile.

4.6 Diritto alla rateizzazione

Il gestore è tenuto a fornire all'utente ogni informazione sul diritto di ottenere la rateizzazione sulla bolletta relativa al pagamento dei conguagli.

Il gestore ha il dovere di:

- 1) suddividere il corrispettivo dovuto, relativo al conguaglio, in un numero di rate successive di ammontare costante, pari almeno al numero di bollette di acconto e/o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio e comunque non inferiore a due;
- 2) scadenzare le rate, non cumulabili, con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione;
- 3) ricalcolare su tutto il periodo di fatturazione in acconto, applicando la tariffa determinata nel

-
- rispetto delle agevolazioni, dei minimi impegnati e/o degli scaglioni di consumo e/o di reddito;
- 3) far maturare gli interessi su obbligazioni pecuniarie, solo nel caso in cui siano state effettuate le letture contrattualmente previste e debitamente comunicate all'utente;
 - 4) adeguare i piani di rateizzazione, previa comunicazione all'utente di tale diritto e su esplicita richiesta dello stesso.

Il Gestore deve rendere chiaramente leggibile nella fattura la mancata rilevazione dei consumi reali ed invitare l'utente a comunicare l'autolettura, ove possibile, al fine di evitare l'addebito di importi eccessivamente onerosi.

E' fatto obbligo di applicare il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, principio che implica un generale obbligo di solidarietà ed impone a ciascuna delle parti di preservare gli interessi dell'altra parte.

5. Segnalazioni al Garante Regionale del Servizio Idrico Integrato

a) a livello regionale

La Regione Lazio ha istituito la figura del Garante del Servizio Idrico Integrato, ai sensi dell'art. 8 L.R. 26/98, che opera ai fini della piena tutela e garanzia dell'utente.

Il Garante è Presidente di diritto della Consulta regionale degli utenti e Consumatori e presiede il Consiglio dei Responsabili delle Segreterie Tecnico –Operative d'Ambito territoriale Ottimale.

Il Garante verifica la correttezza dei procedimenti amministrativi e svolge un'attività di assistenza-tutela non giurisdizionale degli utenti, tendente alla risoluzione tempestiva e bonaria dei problemi posti e delle eventuali controversie insorte.

Il Garante ha il diritto di visionare direttamente ogni atto o documento aziendale per l'ottenimento delle informazioni necessarie alla valutazione del reclamo.

L'Utente può rivolgersi al Garante per iscritto per quanto riguarda i servizi resi e le tariffe praticate, le situazioni di criticità, di irregolare funzionamento dei servizi o di inosservanza delle normative vigenti in materia di tutela degli utenti.

b) a livello provinciale

Gli Organismi di tutela degli Utenti e Consumatori (OTUC) sono istituiti dalla Provincia con il compito di esaminare e verificare tutti i reclami e le segnalazioni degli utenti che non risultano soddisfatte dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dai soggetti gestori e propongono alla Provincia e ai soggetti gestori le necessarie iniziative a tutela degli interessi degli utenti.

Gli stessi organismi forniscono alla Consulta degli utenti e consumatori informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze e sulle segnalazioni degli utenti, singoli o associati in ordine alle modalità di erogazione del servizio.

5.1 Reclami al Gestore

Gli utenti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti nella presente al Gestore del Servizio Idrico .

Il reclamo può essere presentato verbalmente, per iscritto, via fax o telefonicamente dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegata. Gli uffici del Gestore non possono rifiutarsi di ricevere il reclamo e devono trasmettere tempestivamente l'atto ricevuto all'unità organizzativa competente. L'Ufficio che riceve il reclamo deve rilasciare ricevuta scritta da cui si evinca la data della consegna e l'operatore che l'ha ricevuta.

Alla presentazione del reclamo, l'ufficio deve comunicare all'utente il nominativo del responsabile del procedimento e la facoltà di presentare ulteriori memorie e documentazioni.

Al reclamo deve essere data risposta scritta entro 60 giorni dalla ricezione. La mancata

comunicazione della risposta al reclamo, nei termini indicati, darà diritto all'utente di un ristoro secondo le modalità previste dal presente titolo.

La comunicazione data all'utente, in risposta al reclamo, deve contenere una sintetica relazione in cui vengono indicate le verifiche effettuate e i risultati delle stesse, nonché deve essere compiutamente motivato le ragioni del Servizio Idrico Integrato mancato accoglimento delle singole doglianze. La comunicazione deve inoltre contenere l'avvertenza che in caso di insoddisfazione della risposta, l'Utente ha diritto a segnalare all'OTUC le ragioni di insoddisfazione dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dai soggetti gestori. La comunicazione deve inoltre contenere la procedura per accedere alla conciliazione paritetica, secondo le modalità previste nei protocolli d'intesa istitutivi delle camere di conciliazione.

5.2 Pubblicizzazione e diffusione della Carta dei Servizi

Il Gestore provvederà a pubblicizzare la Carta dei Servizi attraverso il sito web www.comunedicasperia.it: sezione trasparenza, news e presso la sede del Gestore.