



# COMUNE DI MISTERBIANCO

Provincia di Catania

Cod. Fisc. 80006270872 - Part. IVA 01813440870

## Carta del Servizio Idrico

### 1. PRESENTAZIONE

#### Cos'è la Carta del Servizio Idrico

La presente Carta del Servizio Idrico (in seguito indicata Carta) intende stabilire e garantire i diritti dell'Utente per il servizio offerto dall' Acquedotto Comunale del Comune di Misterbianco (in seguito indicato Gestore).

E' una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto con gli Utenti, che possono così verificare il rispetto degli obblighi assunti, presentare osservazioni e formulare giudizi sul modo di gestire il servizio dal Gestore.

Per il Gestore, la Carta si inserisce in un quadro più ampio e articolato di attenzione all'Utente e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

Gli standard di erogazione del servizio fissati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

Esulano da tali condizioni, c.d. normali, le situazioni straordinarie dovute: ad eventi naturali eccezionali (siccità, eruzioni vulcaniche, alluvioni, terremoti, incendi, etc.), eventi causati da terzi (furti parziali o totali, atti vandalici, disservizi della rete elettrica, etc.), scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'autorità pubblica.

#### Come avere la Carta del Servizio Idrico

Il Gestore si impegna a rendere disponibile all'Utente la Carta del Servizio Idrico, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'Utente stesso ( ai sensi del D.P.C.M. 29.04.99 ), che può avvenire per iscritto all'indirizzo: Comune di Misterbianco "Servizi Idrici" con sede in Misterbianco - CT- Via Garibaldi n.3 o telefonicamente al 095/7556124, tramite Fax 095/7556130, e-mail. [Luciano.marchese@misterbianco.gov.it](mailto:Luciano.marchese@misterbianco.gov.it) ed è sempre a disposizione di tutti gli Utenti presso la sede dell'Ufficio Acquedotto nei giorni di ricevimento di quest'ultimo.

La Carta fissa il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra Utenti e Gestore;
- sensibilizzazione degli Utenti al risparmio della risorsa idrica attraverso un corretto uso della stessa.

La Carta assicura la partecipazione dei cittadini e riconosce loro il diritto di accedere alle informazioni e di giudicare l'operato del Gestore.

Il Gestore si impegna a revisionare periodicamente gli standard previsti in questa Carta, tenendo conto del giudizio degli Utenti.

Eventuali variazioni e/o integrazioni alla presente Carta saranno approvate in sede d'amministrazione.

## Riferimenti normativi

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata predisposta nel rispetto delle seguenti disposizioni normative:

- Legge 5 gennaio 1994, n° 36 “Disposizioni in materia di risorse idriche” (“Legge Galli”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”;
- D.P.C.M. 12 Maggio 1995: “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell’emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 riguardante le “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato”.
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n° 31, così come modificato dal D.lgs. 27/2002.

## Comune di Misterbianco “Servizi Idrici”;

Gestisce i servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad uso umano e parte di fognature esistenti nel territorio comunale e il depuratore di contrada Cubba.

L’Acquedotto Comunale garantisce standard qualitativi di servizio attraverso un’efficiente organizzazione e la dotazione di impianti che vengono migliorati, sempre.

Le condotte idriche sono in parte in polietilene, altre in acciaio, hanno sostituito le più obsolete in ferro ed in altri materiali, si estendono per oltre 150 Km garantendo la distribuzione di un’acqua ad un buon livello qualitativo senza trascurare la vigente normativa legislativa in materia.

I Comuni serviti sono oltre Misterbianco i Comuni di Belpasso, Motta Sant’Anastasia, Camporotondo Etneo nella frazione di Piano Tavola, piccola parte di Catania.

Da quasi 30 anni, l’ **Acquedotto Comunale** distribuisce la propria acqua e quella acquistata da altri fornitori alle abitazioni e alle aziende, servite dallo stesso

Il Comune è proprietario del pozzo denominato “Pozzo Sorrentino ubicato sul territorio del Comune di Belpasso scavato a mano negli anni 60 del tipo Romano, alla profondità di ml.130 circa del diametro in testa di circa ml 2 , con n.2 gallerie comunicanti con la bocca centrale e collegati a serbatoi ubicati nel territorio di Misterbianco.

Il servizio idrico è fornito a pressione costante anche ai piani più alti, grazie ad una nuova generazione di pompe.

## Obiettivi

Obiettivo prioritario del Gestore è la razionalizzazione del sistema del ciclo integrato delle acque e, di conseguenza, il miglioramento del servizio offerto.

Il Gestore persegue tale fine attraverso la realizzazione di economie di scala, una particolare attenzione alla salvaguardia dell’ambiente e mirati alla rivalutazione di quelle esistenti.

Il Gestore si impegna:

- ad assicurare ed incrementare i livelli di servizio in accordo alla domanda degli Utenti;

- ad attuare il programma degli interventi e degli investimenti;
- a provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e delle opere oggetto del servizio ed alla loro conservazione;
- ad assicurare e controllare la qualità delle acque;
- ad assicurare l'informazione ai Clienti;
- a promuovere iniziative per la diffusione della cultura dell'acqua;
- a promuovere l'uso razionale della risorsa idrica.

## **Strategia**

Il Gestore ha posto le condizioni per l'avvio di una gestione, efficace, efficiente ed economica della risorsa idrica che, da un lato garantisca all'utenza l'erogazione di acqua potabile di qualità e di un servizio adeguato, dall'altro consenta di avviare un processo di risparmio idrico, di tutela dell'acqua e salvaguardia dell'ambiente.

Per rafforzare il legame con il complesso e diversificato territorio di riferimento, il Gestore ha pianificato molteplici iniziative sociali e culturali. Particolare attenzione è rivolta alle problematiche ambientali, attraverso politiche di tutela del territorio e di valorizzazione e ottimizzazione delle risorse naturali. Al fine di innalzare nell'opinione pubblica il livello di attenzione rispetto al tema dell'acqua ed all'emergenza idrica, il Gestore è impegnato nella realizzazione di campagne di sensibilizzazione ai cittadini tutti.

Innovazione e tecnologia sono gli elementi con cui il Gestore intende caratterizzare il proprio operato. Quindi monitoraggio del ciclo integrato delle acque, oltre alla sperimentazione di nuove tecnologie per la lettura dei contatori e per il pagamento delle bollette.

I dati più significativi della gestione dell'Acquedotto Comunale sono di seguito sintetizzati:

- Comuni gestiti: 5
- Superficie: 37 Km<sup>2</sup>
- Abitanti: circa 48.000
- Frazioni : Belsito, Lineri, Montepalma, Piano Tavola, Piano del lupo, Poggio del lupo, Serra Superiore
- Km di rete idrica: circa 150
- Utenze civili, industriali ed altre circa 13.000
- Depuratore consortile
- Tratti di fognatura

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

L'erogazione dei servizi svolti dal Gestore si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione degli stessi in ordine al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione ed alle opinioni politiche. E', inoltre garantita la parità di trattamento degli Utenti, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, a parità delle condizioni del servizio prestato.

Il Gestore si riserva la possibilità di negare il servizio idrico ad un nuovo utente qualora questo ecceda la disponibilità massima di utenze previsto dal piano generale di utilizzo delle acque.

### **Continuità del servizio**

Costituisce impegno del Gestore garantire un servizio continuo e regolare per

ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

### **Partecipazione dell'utente**

L'Utente ha il diritto di chiedere al Gestore le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

### **Cortesìa del personale**

Il Gestore si impegna a curare tutti i rapporti con l'Utente con massimo rispetto e cortesia.

### **Efficacia ed efficienza**

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

### **Chiarezza e comprensibilità della comunicazione**

Il Gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e alla comprensibilità di qualsiasi comunicazione.

### **Uso sostenibile delle risorse idriche**

L'uso non controllato di una risorsa naturale, può portare all'esaurimento o alla irreversibile compromissione della risorsa stessa. E', quindi, necessario gestire la risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile nel rispetto dei diritti delle generazioni future.

Ne deriva:

- per il Gestore: l'impegno ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, oltre che a ridurre le dispersioni in rete;
- per l'Utente: l'obbligo di non sprecare l'acqua potabile e di non alterare la qualità delle fonti superficiali con il versamento di sostanze inquinanti.

### **Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di somministrazione del servizio idrico sono riportate nel contratto di fornitura e nel relativo regolamento dell'acquedotto Comunale in atto vigente.

### **Obblighi dell'Utente**

L'utente ha il divieto di cedere il contratto e/o di mutarne la destinazione d'uso.

E', altresì, vietato l'approvvigionamento di altre unità immobiliari, che non siano accatastate come pertinenze dell'immobile principale, o che siano adibite a civile abitazione e/o attività commerciale e/o artigianale di qualsiasi natura.

L'Utente ha il divieto di alterare lo strumento di misurazione.

L'Utente deve collaborare con il personale del Gestore per gli interventi sull'impianto.

L'Utente deve custodire e mantenere in buone condizioni il materiale e gli apparecchi di proprietà del Gestore così come vengono consegnati al momento dell'allaccio.

L'Utente deve formalizzare per iscritto la disdetta del contratto.

L'Utente di impegna:

- al pagamento regolare e puntuale delle fatture;
- al rispetto del contratto di fornitura e della presente Carta del Servizio Idrico;
- a partecipare alle spese di manutenzione straordinaria, nel caso della derivazione dell'utenza privata.

L'Utente, oltre a garantire la massima efficienza del tratto di derivazione su suolo o muratura privata, dovrà sostenere tutte le spese, contenute nel relativo contratto di fornitura conformemente al regolamento acquedottistico .

### **Riservatezza**

Il Gestore utilizza i dati personali necessari all'esercizio della sua attività nel pieno rispetto dell'esigenza di riservatezza, in conformità con la normativa vigente e, in particolare, con la Legge 31.12.1996, n° 675. Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 135/99 e successive modifiche è consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore al fine dell'eventuale riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può prevedere la diffusione dei dati nei casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo connesse all'attività medesima.

## **3. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD**

### **Gli standard del Servizio Idrico Integrato**

Il Gestore, al fine di avviare il processo di misurazione e di continuo miglioramento dei livelli di qualità del Servizio Idrico, individua i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità. Lo standard costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità, nonché un elemento di informazione trasparente nei confronti del cliente sul livello di qualità del servizio garantito.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del Gestore il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse. I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti) rispetto agli obiettivi devono essere pubblicati periodicamente, affinché gli Utenti possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella Carta.

### **Calcolo dei tempi degli standard**

I tempi caratteristici relativi alle prestazioni erogate (ove non diversamente indicato) sono espressi in "giorni lavorativi" e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore od imputabili a terzi, sorgano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore informerà tempestivamente l'Utente sul nuovo termine. Per tutte le comunicazioni, in arrivo ed in partenza, fa fede il protocollo del gestore.

## **4. GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO**

### **Modalità di pagamento**

E' possibile effettuare il pagamento delle fatture utilizzando i seguenti metodi:

- a mezzo bollettino di c/c postale presso gli uffici postali e/o similari, in tutti i tabacchi e le ricevitorie Lottomatica abilitate nonché ogni altro strumento on - line disponibile;
- a mezzo bonifico postale IBAN IT74 Z076 0116 9000 0001 1392 958 intestato a " COMUNE di MISTERBIANCO - Gestione acquedotto Comunale.

Il contratto è annuale, decorre dalla data di stipula e scade il 31 dicembre di ogni anno; si rinnova tacitamente, salvo disdetta da presentare in qualunque momento dell'anno senza costi aggiuntivi.

Il Gestore può risolvere il contratto se il Cliente risulta moroso per due trimestri consecutivi e/o se contravviene agli obblighi che, con la sottoscrizione dello stesso , si è impegnato a rispettare.

La quantità di acqua consumata viene fatturata trimestralmente con le modalità e le tariffe vigenti al momento della fatturazione.

Per ogni controversia dipendente dal contratto vige la competenza esclusiva del Foro di Catania.

### **Sede e sportelli per il pubblico**

La sede amministrativa e lo sportello per il pubblico si trovano a Misterbianco in Via Garibaldi n.1, CAP 95045.

Gli sportelli sono aperti tutti i Lunedì e Venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00, martedì ore 15,30 - 17,30

Eventuali informazioni possono essere richieste al numero 0957556120-21-22-23-24, fax 0957556130 e-mail: [luciano.marchese@misterbianco.gov.it](mailto:luciano.marchese@misterbianco.gov.it)

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

Il Cliente può richiedere telefonicamente ai numeri 0957556120-21-22-23-24, informazioni relative alla stipula dei contratti, ai subentri e disdette, alle rettifiche delle fatturazioni, alle verifiche sul pagamento delle bollette, presentare reclami e richiedere, infine, duplicati di fattura.

### **Tempi di preventivazione**

La richiesta di nuovi allacciamenti o la modifica di quelli esistenti, deve essere presentata presso gli uffici del Gestore. Il tempo massimo decorrente dalla richiesta da parte dell'Utente allo sportello del Gestore e il momento in cui viene data allo stesso comunicazione dell'esito della richiesta è pari a:

- 7 giorni se non è necessario sopralluogo;
- 15 giorni se è necessario sopralluogo salvo diversi accordi con l'utente o problematiche legate alla realizzazione delle opere idriche.

La data e l'ora del sopralluogo sono indicati dal Gestore di comune accordo con l'Utente essa possono essere variate, incrementando in eguale misura il tempo massimo sopraindicato. Qualora i lavori necessari richiedano interventi particolarmente complessi, il tempo massimo previsto per l'emissione del preventivo è comunicato all'Utente di volta in volta e non supererà i 15 giorni lavorativi.

## **Tempo di esecuzione degli allacciamenti di una nuova Utenza**

Il gestore esegue l'allacciamento, ossia i lavori necessari per l'attivazione di una nuova utenza idrica, nei seguenti tempi:

- in caso di rete esistente ed adeguata in 7 giorni lavorativi;
- nel caso in cui siano necessari lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, il tempo è comunicato al Cliente sulla base della durata per la realizzazione dei lavori sulla rete, ma non deve superare i 15 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente fino alla completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura.

Non rientrano in questo standard la realizzazione di opere di urbanizzazione nonché le opere di allacciamento nel caso in cui l'utente si faccia carico di parte dell'opera (scavi, tracce, etc.).

## **Tempi per l'attivazione/riattivazione della fornitura**

E' il tempo necessario per la posa del contatore o per l'avvio della fornitura in caso di contatore già installato.

Il Gestore esegue l'attivazione o la riattivazione in 7 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con il Cliente alla data di avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura in casi di subentro.

## **Tempi per la disattivazione della fornitura**

Il tempo massimo per la disattivazione di una fornitura di acqua potabile è di 15 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento della disdetta dell'Utente. Tale tempo è comunque variabile in relazione a particolari esigenze dell'Utente stesso o del Gestore.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura non si effettua nel caso di impedimento a procedere per cause non imputabili al Gestore, quali l'impossibilità di accesso al misuratore e/o all'impianto.

## **Subentro nella fornitura idrica**

I medesimi tempi sono garantiti nei casi di "subentro", cioè quando un nuovo Utente succede quale fruitore del servizio idrico a uno precedente e si rende necessaria la riattivazione del contatore. Il tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico in caso di subentro che non comporti la modifica della portata del contatore è di 7 giorni lavorativi.

I 7 giorni vanno calcolati dal momento in cui l'utente stipula il contratto al momento di avvio dell'erogazione.

## **Tempo di primo intervento in caso di pericolo**

Il primo intervento in caso di situazioni di pericolo connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, di danni a immobili o di pericolosità per la viabilità, avviene entro 24 ore dalla segnalazione o dalla scoperta del problema. Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo o in particolari situazioni tali da determinare un aumento del tempo di intervento, i tecnici del Gestore informano l'Utente e forniscono le prime indicazioni comportamentali

## **Tempo di primo intervento al di fuori dei casi di pericolo**

Il primo intervento avviene entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione o dalla scoperta del problema; nel caso si abbia interruzione della fornitura idrica all'Utenza, il tempo sopraindicato si riduce a 1 giorno di calendario. Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo o in particolari situazioni tali da determinare un aumento del tempo di intervento, i tecnici del Gestore.

## **Tempi d'attesa agli sportelli**

Il tempo d'attesa agli sportelli è:

- tempo medio di 10 minuti;
- tempo massimo di 40 minuti.

## **Tempi d'attesa al Telefono**

Il tempo d'attesa è:

- tempo medio di 2 minuti;
- tempo massimo di 10 minuti;

## **Fatturazione**

I consumi sono fatturati con periodicità trimestrale così come le letture dei contatori. E' comunque assicurata all'Utente la possibilità di effettuare l'autolettura del contatore; in tal caso i consumi rilevati possono essere comunicati al Gestore e vengono assunti per la prima fatturazione utile dopo tale comunicazione.

Le fatture emesse possono comprendere consumi reali o consumi presunti

I consumi presunti vengono calcolati sulla base dei dati storici della singola utenza. Nel caso in cui i consumi presunti già fatturati siano superiori a quelli reali rilevati tramite lettura, viene emessa una corrispondente fattura con importo a credito dell'Utente il quale importo verrà addebitato o accreditato mediante conguaglio sulla fattura successiva.

## **Rettifiche di fatturazione**

Qualora vengano evidenziati errori di fatturazione da parte del Gestore, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura, la correzione degli stessi avviene d'ufficio. Nel caso l'errore venga segnalato dall'Utente prima del pagamento dell'importo della fattura, il Gestore ne sospende l'incasso in attesa delle attività di riemissione della bolletta corretta.

Se l'errore è evidenziato dopo il pagamento, il Gestore provvede ad eseguire una rettifica della fattura e procede alla restituzione o alla richiesta del valore a conguaglio. In ogni caso la rettifica avviene entro i seguenti tempi massimi decorrenti dalla data di evidenziazione dell'errore:

- 30 giorni per le rettifiche che prevedano il ricalcolo solo dell'ultima bolletta emessa;
- tempi da concordare per l'esecuzione di rettifiche complesse e strutturate.

## **Morosità e riattivazione della fornitura**

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio con le modalità e termini indicati nel Contratto. La riattivazione della fornitura avviene entro due giorni lavorativi successivi alla data di dimostrazione del pagamento.



## **Verifica del contatore volumetrico**

L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore volumetrico. Qualora l'Utente faccia richiesta di essere presente, l'appuntamento viene concordato con il tecnico che effettuerà la verifica.

Gli eventuali oneri sostenuti dall'Utente per presenziare alla verifica sono comunque a suo carico.

I risultati delle verifiche effettuate verranno, quindi, comunicati all'Utente.

## **Verifica del livello di pressione**

Se l'Utente rileva un livello di pressione anomalo rispetto alle condizioni abituali può richiedere telefonicamente o tramite fax una verifica di pressione. Il Gestore effettua l'intervento entro 7 giorni lavorativi a partire dalla richiesta dell'Utente. Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, il Gestore può addebitare al cliente un importo corrispondente al costo sostenuto per l'esecuzione della verifica.

## **Pronto intervento e segnalazione guasti ( reperibilità)**

Il servizio di segnalazione guasti del Gestore è attivo durante le ore lavorative dello Ufficio, nel caso in cui il guasto avvenga dopo gli ore lavorative è attivo il servizio di reperibilità attivabile su segnalazione dell'utente per tramite il Comando dei VV.UU..

## **Servizi di controllo qualità**

Il Gestore assicura un servizio di controllo della qualità dell'acqua potabile distribuita e dell'acqua di scarico trattata, impegnandosi ad assicurare il rispetto di tutte le norme e leggi vigenti in materia di acque potabili. In particolare, il Gestore garantisce il servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita, mediante prelievi ed analisi di laboratorio ripetuti periodicamente.

## **Crisi idrica da scarsità**

In caso di prevista scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori comunque non dipendenti dal Gestore, questo provvederà ad informare l'Utente e proporrà alle autorità competenti le misure da adottare. (Vedi "Cos'è la Carta del Servizio Idrico")

## **Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore**

Il Gestore non si 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 (Vedi "Cos'è la Carta del Servizio Idrico" ). Le utenze che per loro natura richiedano un'assoluta continuità del servizio, dovranno munirsi di un adeguato impianto di accumulo.

## **Sospensione programmata**

Ogniqualevolta il Gestore debba eseguire lavori sugli impianti o sulla rete di distribuzione, ed in particolare nel caso di sospensioni programmate, adotta tutti gli accorgimenti per evitare interruzioni nella erogazione idrica. Nel caso di lavori programmati sulla rete, per l'esecuzione dei quali non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni nell'erogazione del servizio, il Gestore provvede ad avvertire gli

Utenti interessati tramite il proprio sito internet o mediante avviso diretto.

### **Tempi di preavviso per interventi programmati**

Il Gestore provvede, con un periodo di preavviso non inferiore a un giorno di anticipo, ad avvisare gli Utenti interessati alla sospensione.

In base alla natura dei lavori, al territorio interessato ed alla natura dell'Utenza servita, le modalità di preavviso sono differenti (diretto agli Utenti, affissioni, volantini, avvisi da automezzi muniti di altoparlanti, mezzi stampa, radio ed emittenti televisive locali..).

### **Durata della sospensione programmata della fornitura**

La durata massima delle sospensioni programmate della fornitura è di 24 ore.

### **Livelli minimi dei servizi**

Ai sensi del D.P.C.M. del 4 marzo 1996 all.1/8 - livelli minimi dei servizi - Il Gestore assicura in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi: servizio effettuato regolarmente 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno sull'intero territorio servito, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione ordinaria e/o straordinaria e controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

Per assicurare la regolarità del servizio di erogazione, tutti i sistemi di captazione, adduzione, potabilizzazione, accumulo e distribuzione, vengono curati secondo rigorosi criteri di qualità tecnica.

### **Captazione e adduzione**

La qualità delle acque alle opere di presa è salvaguardata mediante l'adozione delle misure di cui al Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n° 31, così come modificato dal D.lgs. 27/2002 e successive modificazioni.

### **Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata**

La qualità dell'acqua erogata a scopi potabili deve essere conforme a quanto previsto dal Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n° 31, così come modificato dal D.lgs. 27/2002 e successive.

### **Informazione sulla qualità dell'acqua potabile distribuita**

Il Gestore assicura alla propria Utenza la corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rende noti i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata.

## **5. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA**

Il Gestore considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Utenti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale del Gestore è tenuto, pertanto, a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un rapporto trasparente tra Gestore e Utente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

Inoltre il Gestore fornirà le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le due parti (tramite appositi opuscoli), 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 i 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 al gestore ed alla generalità del Servizio Idrico, l'impegno ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene comunicato all'Utente adottando un linguaggio semplice ed accessibile, i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle condutture, in caso di richiesta presentata in forma scritta dall'Utente.

Il Gestore, 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 ed email e a riportare nella carta dei servizi, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

### **Mezzi di informazione**

Per garantire all'Utente una costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza i seguenti strumenti:

- numero telefonico del proprio URP;
- stampati, opuscoli e materiale illustrativo;
- utilizzo degli spazi disponibili sulla fattura dell'acqua potabile;
- comunicazioni sui giornali e sulle emittenti radio-tv locali;
- indirizzo WEB: [acquedotto@comunedimisterbianco.it](mailto:acquedotto@comunedimisterbianco.it)
- in casi particolari, comunicazioni dirette tramite posta ordinaria o raccomandata.

## **6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato tramite le modalità seguenti:

- indagini periodiche;
- informazioni raccolte dai contatti con gli Utenti;
- contenuti dei reclami pervenuti.

## **7. TUTELA DELL'UTENTE E GESTIONE DEI RECLAMI**

Le informazioni fornite dalla raccolta dei reclami sono finalizzate al miglioramento continuo della qualità del servizio.

L'utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta del Servizio, attraverso un reclamo in forma scritta oppure verbalmente. In caso di reclamo non scritto, formulato personalmente, il personale del Gestore prende atto del reclamo attuando le procedure volte alla risoluzione del problema. Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutte le informazioni e la documentazione utile in suo possesso affinché il Gestore possa provvedere alla ricostruzione degli avvenimenti e all'individuazione dell'eventuale violazione.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il Gestore fornirà all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e l'indicazione delle eventuali azioni correttive che saranno messe in atto per evitare il ripetersi delle irregolarità riscontrate.

## **8. VALIDITÀ TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta è stata approvata dall'Amministrazione Comunale e potrà essere

periodicamente aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore.

La presente carta potrà essere soggetta a revisioni periodiche che saranno portate a conoscenza degli Utenti tramite gli strumenti informativi individuati nel punto.

## **Informazioni agli Utenti.**

### **9. GLOSSARIO**

**Allacciamento** - derivazione idrica da una condotta di alimentazione principale, al fine di alimentare uno o più Utenti.

**Carta del Servizio Idrico** - strumento d'informazione e trasparenza nel rapporto tra Gestore e Utenti. Garantisce la divulgazione delle informazioni utili alla corretta interpretazione dei diritti degli Utenti ed è il mezzo per ottenere il rispetto degli impegni assunti dal Gestore relativamente ai servizi erogati. La Carta del Servizio Idrico rappresenta per l'Utente il metro di valutazione delle attività svolte dal Gestore, impegnando quest'ultimo a perseguire obiettivi di continuo miglioramento della qualità del servizio sull'intero territorio servito. La Carta del Servizio Idrico è redatta in conformità a quanto disposto dal D.P.C.M. del 29 aprile 1999, che ne costituisce lo schema di riferimento, in attuazione del Decreto Legge 12 maggio 1995, n° 163.

**Gestore** - soggetto che assicura la gestione del Servizio Idrico.

**Utente** - cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso chiunque richieda al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato il contratto con il Gestore.

**Conguaglio** - importo dovuto dal Cliente determinato con un procedimento contabile che assicura l'applicazione del regime tariffario mediante la corretta ripartizione (media) trimestrale degli eventuali consumi rilevati per periodi più lunghi.

**Contatore volumetrico** - apparecchiatura di misura dell'acqua erogata all'utenza.

**Contratto di fornitura** - atto stipulato fra l'Utente ed il Gestore del Servizio Idrico per la fornitura dell'acqua.

**Disdetta** - richiesta da parte di uno dei contraenti di cessazione del contratto di fornitura. **Morosità** - ritardato o mancato pagamento delle fatture.

**Servizio Idrico (S.I.)** - insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, distribuzione di acqua ad usi civili (servizio idrico).