



COMUNE DI ATRANI

PROVINCIA DI SALERNO

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO**

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. COMUNE DI ATRANI

Il servizio idrico integrato di cui al presente documento è gestito, nel rispetto dei principi generali di cui alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*” e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, da parte del Comune di Atrani (Salerno) con sede in via Dei Dogi che cura la distribuzione dell'acqua, la depurazione ed i servizi di fognatura.

1.2 ASPETTI GENERALI

La 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.

Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nel presente documento s'intendono, pertanto, sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

Per il servizio di acquedotto, la Carta si riferisce a tutti gli usi potabili.

Per il servizio di fognatura e depurazione la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La Carta dei Servizi assicura la partecipazione degli Utenti riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

Il Comune di Atrani provvederà, nelle fasi di predisposizione, attuazione e verifica ovvero in caso di significative modifiche della Carta, ad attivare forme di consultazione degli Utenti e delle loro Associazioni allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla Carta medesima.

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali di cui alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”. Più in particolare il Comune di Atrani nella gestione del servizio idrico s'ispira ai principi:

- di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, garantendo l'uguaglianza dei diritti degli Utenti ed evitando ogni azione che possa comportare discriminazione per gli stessi, assicurando la parità di trattamento degli Utenti a parità di condizioni impiantistico funzionali nell'ambito di tutto il territorio di competenza;

- di continuità, impegnandosi a garantire un servizio continuo e regolare, evitando eventuali disservizi (ovvero riducendone la durata), e ad attivare servizi sostitutivi d'emergenza qualora si dovessero verificare guasti o si rendessero necessari interventi di manutenzione;
- di partecipazione, garantendo all'Utente il diritto di richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano nonché la possibilità di avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami, ed assicurando, nell'ambito delle relazioni con l'Utente, l'identificabilità del personale e l'individuazione dei responsabili delle strutture;
- di cortesia, impegnandosi a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente e fornendo a tal fine opportune istruzioni ai dipendenti;
- di efficacia ed efficienza, perseguendo l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo;
- di chiarezza e comprensibilità dei messaggi, ponendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente;
- di chiarezza e comprensibilità delle condizioni principali di fornitura, riportando in allegato alla carta, come estratto/spiegazione del contratto di fornitura, le condizioni principali di fornitura del servizio (ad esempio entità e tempi di applicazione degli interessi di mora, ecc.).

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE ED I SERVIZI FORNITI

2.1 SERVIZI

Il Comune di Atrani provvede alla gestione di erogazione dell'acqua per usi potabili (civili domestici e non domestici), al servizio di fognatura e depurazione nell'ambito del territorio comunale ed espleta a tal fine ogni attività riconducibile a tali servizi quali la programmazione, progettazione, costruzione, rifacimento, manutenzione ed esercizio delle opere di presa, delle condotte adduttrici e delle reti idriche, della rete fognaria e degli impianti di depurazione.

2.2. STRUTTURE

Il Comune di Atrani provvede alla conservazione, manutenzione, rifacimento e funzionamento delle reti idriche di distribuzione e relative opere connesse, della rete fognaria e degli impianti di depurazione, nonché alla copertura delle spese di esercizio ed amministrazione mediante gli introiti derivanti dal corrispettivo versato dagli Utenti a fronte della fornitura d'acqua, degli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura e del servizio di depurazione.

SEZIONE TERZA

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA

3.1.1. FATTORI DI QUALITA'

Per fattori di qualità s'intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'Utente.

3.1.2. INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato.

Il Comune di Atrani individua nei seguenti fattori le condizioni determinanti la qualità del servizio prestato:

- qualità del prodotto distribuito;
- continuità e regolarità dell'erogazione;
- facilità delle procedure connesse alla stipula del contratto;
- rapidità dei tempi d'allacciamento;
- conformità della misura dei consumi;
- rapidità del ripristino del servizio in caso di guasti;
- sicurezza e risparmio idrico;
- completa ed accessibile informazione all'Utente;
- comportamento del personale.

3.1.3. STANDARD (O LIVELLO DI SERVIZIO PROMESSO)

Lo standard è il valore prefissato in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità ed ha essenzialmente due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal Comune di Atrani come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento d'informazione trasparente nei confronti dell'Utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Lo standard è formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, ed è:

- specifico: quando è riferito alla singola prestazione resa;
- generale: quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Lo standard è inoltre formulato in maniera qualitativa, senza alcun riferimento diretto a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività di ripristino del servizio, sono da ritenersi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione di impossibilità oggettive e di situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali ed eccezionali (calamità, terremoti, eventi franosi, ecc.), eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

3.2. ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

3.2.1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (SCHEDA 1)

Tempo di preventivazione

Costituisce, per le differenti tipologie d'utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'Utente ed il momento in cui il preventivo è reso disponibile per le necessarie determinazioni.

Il Comune di Atrani garantisce la predisposizione del preventivo entro il termine massimo di giorni trenta dalla produzione della richiesta documentata (a tal fine farà fede la data di acquisizione al protocollo dell'Ente in caso di presentazione diretta ovvero quella di ricezione in caso di spedizione).

In caso di situazioni complesse per le quali dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si debbano richiedere ed ottenere permessi di terzi, il Comune di Atrani s'impegna a fornire risposta scritta entro il termine di giorni sessanta dalla produzione della richiesta documentata precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

Rappresenta il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura (accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente) e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non comportino interventi, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

In tali casi il Comune di Atrani s'impegna ad avviare la fornitura entro il termine di giorni trenta dall'accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente.

In tutti gli altri casi il tempo di esecuzione ed allacciamento è comunicato di volta in volta all'Utente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura idrica

Rappresenta il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura (accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente) e l'avvio della fornitura stessa nel caso di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

In tali casi, il Comune di Atrani s'impegna ad avviare la fornitura entro il termine di giorni lavorativi dieci dall'accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente.

Tempo per la cessazione della fornitura

Rappresenta il tempo massimo per disattivare la fornitura idrica a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente (a tal fine farà fede la data di acquisizione al protocollo dell'Ente in caso di presentazione diretta ovvero quella di ricezione in caso di spedizione), salvo particolari esigenze dello stesso.

Il Comune di Atrani s'impegna a disattivare la fornitura entro il termine di giorni lavorativi dieci dalla data di ricevimento della richiesta.

Allaccio alla pubblica fognatura

Rappresenta il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento Comunale, di cui stralcio è allegato alla presente Carta.

Il Comune di Atrani s'impegna ad eseguire l'allaccio entro il termine di giorni trenta dalla data di ricevimento della richiesta (a tal fine farà fede la data di acquisizione al protocollo dell'Ente in caso di presentazione diretta ovvero quella di ricezione in caso di spedizione).

3.2.2. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO (SCHEDA 2)

Periodo di apertura al pubblico agli sportelli

Per la stipula e risoluzione dei contratti ed ogni altra operazione commerciale inerente il servizio in parola gli Uffici Comunali sono aperti nei giorni feriali:

- il giovedì dalle ore 08,30 alle ore 13,00;
- il martedì dalle ore 15.00 alle ore 17,00.

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

Il Comune di Atrani assicura il servizio d'informazioni telefoniche all'utenza limitatamente ai seguenti casi:

- segnalazione guasti;
- informazioni commerciali;
- informazioni circa le letture effettuate ed i pagamenti eseguiti.

Il predetto servizio è assicurato nei giorni feriali

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 13,00;
- nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

telefonando al numero indicato sul sito internet istituzionale.

Limitatamente al solo servizio di segnalazione guasti il servizio è attivo 24 ore su 24 di ogni giorno dell'anno.

Le suddette informazioni potranno essere, inoltre, richieste a mezzo comunicazione telefax (089871484) ovvero richiesta scritta da indirizzare a Comune di Atrani via Dei Dogi, Atrani (SA) specificando indirizzo completo e recapito telefonico.

Forme e modalità di pagamento

Il pagamento delle bollette potrà avvenire

- per contanti presso il Tesoriere del Gestore;
- con assegni circolari o bancari presso il Tesoriere del Gestore;
- a mezzo versamento su c/c postale;
- a mezzo carta di credito presso il Tesoriere del Gestore;
- a mezzo domiciliazione bancaria.

Facilitazioni per utenti particolari

Nel caso di Utenti portatori di handicap, segnalati dai Servizi Sociali del Comune, tutti gli adempimenti inerenti la richiesta di preventivo, il contratto di allacciamento di nuova utenza idrica, attivazione e riattivazione fornitura idrica, cessazione della fornitura ed allaccio alla pubblica fognatura, potranno, su richiesta dell'interessato, essere eseguiti direttamente presso l'abitazione dell'Utente.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune di Atrani s'impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente. Gli appuntamenti sono concordati entro un periodo massimo di giorni dieci a decorrere dalla data della richiesta e con una fascia oraria massima di disponibilità di ore quattro.

Tempi di attesa medi agli sportelli

Il Comune di Atrani s'impegna a garantire i seguenti tempi di attesa agli sportelli:

- tempo medio di attesa venti minuti;
- tempo massimo di attesa sessanta minuti.

Detti tempi d'attesa sono da intendersi validi nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà del Comune di Atrani, sarà data tempestiva segnalazione della inapplicabilità temporanea delle condizioni di cui alla presente Carta. La segnalazione sarà fornita in modo evidente agli Utenti al momento dell'accesso agli Uffici.

Risposta alle richieste scritte degli utenti

Il Comune di Atrani s'impegna a rispondere alle richieste d'informazioni, scritte o spedite a mezzo comunicazione telefax, entro il termine di giorni trenta dalla data di arrivo della richiesta (a tal fine farà fede la data di acquisizione al protocollo dell'Ente in caso di presentazione diretta ovvero quella di ricezione in caso di spedizione).

Risposta ai reclami scritti

Il Comune di Atrani s'impegna a rispondere ai reclami, scritti o spediti a mezzo comunicazione telefax, entro il termine di giorni trenta dalla data di arrivo della richiesta (a tal fine farà fede la data di acquisizione al protocollo dell'Ente in caso di presentazione diretta ovvero quella di ricezione in caso di spedizione).

Qualora la complessità del reclamo non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato (come ad esempio necessità di eseguire una serie di sopralluoghi di concerto con altri gestori) l'Utente sarà tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

3.2.3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (SCHEDA 3)

Fatturazione

A fronte del servizio di erogazione dell'acqua per usi potabili (civili domestici e non domestici), del servizio di fognatura e depurazione e dei relativi consumi, il Comune di Atrani emetterà due fatture annuali.

A tal fine la lettura dei contatori sarà effettuata almeno una volta l'anno.

È in ogni caso assicurata all'Utente, nei casi di collocazione in proprietà privata del contatore, la possibilità di auto lettura.

In caso di mancata effettuazione della lettura ciascun Utente potrà comunicare i propri consumi mediante utilizzo dell'apposito modello che sarà reperibile presso gli Uffici Comunali.

Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nei casi in cui l'errore sia segnalato dall'Utente, l'Ufficio provvederà ad eseguire la rettifica della fatturazione riconosciuta errata entro il termine di trenta giorni decorrenti dalla data della comunicazione da parte dell'utente (a tal fine farà fede la data di acquisizione al protocollo dell'Ente in caso di presentazione diretta ovvero quella di ricezione in caso di spedizione).

Qualora per un errore di fatturazione siano stati eseguiti da parte dell'Utente pagamenti in eccesso, il Comune di Atrani provvederà al rimborso della maggiori somme a conguaglio con la fattura successiva, salvo diversa richiesta da parte dell'Utente nel qual caso il rimborso dovrà essere effettuato entro il termine di giorni trenta dalla rettifica della fattura.

Morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

Il Comune di Atrani provvederà a dare preavviso a mezzo lettera raccomandata notificata almeno venti giorni prima della data di sospensione. Al suddetto avviso sarà allegato duplicato della fattura non pagata. La fornitura sospesa per morosità sarà riattivata entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito d'intervento dell'Autorità competente.

In caso di errata azione per morosità il Comune di Atrani s'impegna a riconoscere all'Utente un rimborso a titolo di danni quantificato in lire cinquemila per ogni giorno di sospensione del servizio.

Non è in ogni caso addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa.

Criteri per la sospensione del servizio

a) l'ufficio proventi servizio idrico registra i versamenti pervenuti alla data del 30 aprile di ogni anno e stampa il tabulato degli utenti morosi, in ordine di grandezza di somme.

Provvede, quindi, a dare preavviso del distacco agli utenti morosi almeno 20 giorni prima, procedendo secondo l'ordine degli importi più elevati del tabulato innanzi detto, a mezzo raccomandata A.R. In caso di morosità di uguale importo, si procederà alla sospensione della somministrazione di acqua iniziando dal moroso più antico.

Trascorsi 20 giorni dalla data della notifica, nel caso in cui l'utente moroso non esibisce la ricevuta di versamento delle somme dovute, l'ufficio innanzi detto emette decreto di distacco trasmettendolo all'ufficio tecnico – settore manutentivo, per i successivi adempimenti di competenza;

b) l'ufficio tecnico – settore manutentivo, dopo aver provveduto al distacco, redige apposito verbale, copia del quale sarà trasmesso all'ufficio proventi servizio idrico per i successivi adempimenti di carattere contabile;

c) l'ufficio tecnico – settore manutentivo, per procedere ai distacchi, si avvarrà dell'ausilio della Polizia Municipale;

d) l'ufficio tecnico – settore manutentivo istituirà apposito registro dei distacchi.

Copia di detto registro, con gli aggiornamenti, sarà consegnato al Comando di Polizia Municipale che controllerà periodicamente il rispetto dei sigilli;

e) per distacco si intende l'asportazione del contatore ed apposizione dei sigilli;

f) la procedura di cui al presente articolo sarà applicata con decorrenza immediata. Il tabulato di riferimenti per i distacchi fino al 30.4.2014 è quello predisposto alla data del 30.4.2014 e consegnato all'ufficio tecnico comunale – settore manutentivo.

Verifica del contatore

In qualsiasi momento l'Utente potrà richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore anche in contraddittorio con il tecnico del Comune.

Il Comune di Atrani provvederà ad effettuare tale verifica entro il termine di quindici giorni dalla data della richiesta (a tal fine farà fede la data di acquisizione al protocollo dell'Ente in caso di presentazione diretta ovvero quella di ricezione in caso di spedizione). Qualora a seguito della verifica venga accertato un effettivo guasto che ha arrecato un danno economico all'Utente, il Comune di Atrani s'impegna a darne comunicazione allo stesso entro il termine di giorni trenta dalla data di effettuazione della verifica ed a rimborsare, contestualmente, l'importo corrispondente ai consumi non correttamente misurati e corrisposto dall'Utente.

Nel caso in cui la verifica accerti, invece, il corretto funzionamento del contatore, verrà addebitato all'Utente un importo forfetario a titolo di rimborso delle spese sostenute pari a € **150,00** oltre IVA se dovuta.

Verifica del livello di pressione

In qualsiasi momento l'Utente potrà richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Il Comune di Atrani provvederà ad effettuare tale verifica entro il termine di quindici giorni dalla data della richiesta (a tal fine farà fede la data di acquisizione al protocollo dell'Ente in caso di presentazione diretta ovvero quella di ricezione in caso di spedizione).

3.2.4. CONTINUITA' DEL SERVIZIO (SCHEDA 4)

Continuità e servizio d'emergenza

Il Comune di Atrani fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La sospensione del servizio potrà derivare solo da eventi di forza maggiore, guasti o interventi di manutenzione necessari per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la qualità e sicurezza del servizio. In tali casi il Comune di Atrani s'impegna a darne tempestiva ed adeguata informazione all'Utenza.

In ogni caso il Comune di Atrani s'impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con la risoluzione dei problemi tecnici insorti.

Qualora per i suesposti motivi dovessero verificarsi carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il Comune di Atrani attiverà un servizio sostitutivo d'emergenza nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

Tempi di preavviso per interventi programmati

Qualora si renda necessaria l'esecuzione di lavori sulla rete per i quali non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di Atrani s'impegna a darne comunicazione agli Utenti, a mezzo di idonei

strumenti (avvisi pubblici, comunicati stampa radio televisivi) almeno 48 ore prima della data fissata per la sospensione del servizio.

Durata delle sospensioni programmate

Le interruzioni programmate non potranno, in ogni caso, avere durata superiore alle 24 ore.

Pronto intervento

Il Comune di Atrani garantisce un servizio di pronto intervento funzionante dalle ore 8,00 alle ore 14,00 di tutti i giorni feriali, escluso il sabato, e dalle ore 15,00 alle ore 18,00 di martedì e giovedì per i guasti che non comportano gravi rischi o pericoli e 24 ore su 24 in tali ultimi casi. Detto servizio potrà essere attivato a richiesta degli Utenti o comunque dei Cittadini telefonando al numero 089/871185.

Sia per il servizio acquedotto che per il servizio fognatura:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana è fissato in minuti sessanta dalla richiesta d'intervento;
- nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo d'intervento, i tecnici del Comune provvederanno a fornire le prime indicazioni comportamentali al fine di prevenire eventuali rischi;
- il tempo d'intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Comune di Atrani installati fuori terra è fissato in ore due dalla segnalazione;
- il tempo d'intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione del o canalizzazione interrata è fissato in ore due dalla segnalazione;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è fissato in ore otto;
- il tempo massimo per avvio d'interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è fissato in ore otto.

I suddetti termini potranno essere suscettibili di variazioni in aumento in caso di particolari condizioni (es. condizioni atmosferiche straordinarie, eventi franosi, ecc.).

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Comune di Atrani, con adeguato preavviso, ne darà opportuna comunicazione all'Utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure potranno prevedere:

- l'invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- l'utilizzo di risorse destinate ad altro uso;
- la limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- la turnazione delle utenze.

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Comune di Atrani effettuerà annualmente, secondo piani d'intervento programmati, un servizio di ricerca delle perdite sulle reti d'acqua potabile e reflua, indicando nella relazione annuale al Comitato i risultati della ricerca.

SEZIONE IV

PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORO

4.1. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Il Comune di Atrani garantisce una costante informazione agli Utenti circa tutte le modalità di fornitura dei propri servizi e delle loro eventuali modifiche.

Più in particolare il Comune di Atrani:

- assicura l'Utente circa la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge provvedendo, a richiesta degli Utenti, a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:
 - 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 No in base 3;
 - nitriti in mg/l di No in base 2;
 - ammoniaca in mg/l di NH in base 4;
 - fluoro in micron/l di F;
 - cloruri in mg/l di Cl.
- rende note agli Utenti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente con l'Utenza;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura dei contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il Comune di Atrani informerà, inoltre, annualmente e di volta in volta circa il calendario di scadenza delle bollette;
- informa l'Utente circa il meccanismo di composizione delle tariffe nonché di ogni variazione della stessa e degli elementi che l'hanno determinata;
- informa l'Utente circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornisce informazioni in merito ai fattori di utili degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informa l'Utente, su specifica richiesta, circa gli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
- rende note, nei locali accessibili agli Utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);

- assicura inoltre un servizio di informazioni relative alla generalità dei servizi;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

Il Comune di Atrani, nell'ambito dei rapporti di cui alla presente Carta, s'impegna inoltre a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica.

4.2. TUTELA

Gestione dei reclami

a) Qualsiasi violazione dei principi indicati nella presente Carta potrà essere segnalata al Comune di Atrani dall'Utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso l'Ufficio Acquedotto il cui indirizzo e numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente.

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

c) Entro il termine di trenta giorni, decorrenti dalla data di presentazione del reclamo sulla presunta violazione, l'Ufficio riferirà all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti indicando i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

d) Semestralmente il Comune di Atrani riferirà al Comitato circa il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

e) Almeno una volta all'anno, il Comune di Atrani predisporrà un resoconto, a disposizione degli Utenti che ne faranno richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui al punto d), indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni;

Per la definizione delle procedure di reclamo, potrà farsi riferimento alla norma UNI 10600; in particolare, il Comune di Atrani prevederà una apposita funzione o procedura che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, potrà rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero delle Infrastrutture. Il reclamo stesso è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito, con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art. 21, comma. 5, della legge 5 gennaio 1994, n. 36.

L'utente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente, potrà rivolgersi ad altri eventuali organi di tutela, indicati nella carta dei servizi nelle forme e nei modi dalla stessa previsti.

4.3. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Comune di Atrani effettuerà rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'Utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

A tal fine gli Utenti potranno far pervenire a mezzo di appositi moduli, che a richiesta saranno resi disponibili da parte dell'ufficio preposto, i propri suggerimenti.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Comune di Atrani si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente ed a renderlo disponibile agli Utenti ed alle Associazioni dei consumatori.

4.4. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

A richiesta il Comune di Atrani fornirà gratuitamente agli Utenti un servizio di consulenza circa l'ottimale utilizzo delle risorse idriche, il risparmio idrico e tariffario, la tutela ambientale, le normative ambientali sugli scarichi in fognatura.

4.5. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il Comune di Atrani ha individuato:

- nei tempi di preventivazione;
- nel tempo di esecuzione dell'allacciamento;
- nelle risposte alle richieste scritte ed ai reclami degli utenti;
- gli standard specifici che danno diritto ad un rimborso forfetario di € 10,00 nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dall'Ufficio preposto.

Le richieste, corredate dalle informazioni e dai documenti che possono servire per ricostruire ed accertare l'accaduto, dovranno essere inviate per iscritto all'indirizzo indicato entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito (a tal fine farà fede la data di acquisizione al protocollo dell'Ente in caso di presentazione diretta ovvero quella di ricezione in caso di spedizione) al seguente indirizzo:

COMUNE DI ATRANI
VIA DEI DOGI
ATRANI

Riconosciuta la validità della richiesta, Il Comune di Atrani accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile. In caso negativo ne darà comunicazione scritta e motivata all'Utente.

4.6. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente carta è valida sino alle successive, eventuali, modifiche o integrazioni. Gli Utenti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo *"Informazione all'Utenza"*.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

**SCHEDA 1 -
AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

(L'asterisco indica le voci che danno diritto al pagamento della penale)

FATTORI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD	TIPO
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte del cliente	30giorni*	Specifico
Tempo di esecuzione dell'allacciamento o	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	30giorni*	Specifico
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	10 gg lavorativi	Specifico
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	10 gg lavorativi	Specifico
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	10 gg lavorativi	Specifico
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta del cliente e l'allaccio alla fognatura	30 giorni	Specifico

**SCHEDA 2
ACCESSIBILITA'**

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE	STANDARD	TIPO
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	6 giorni settimanali	Generale
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Possibilità di ottenere informazioni telefoniche anche commerciali	Al numero degli sportelli, negli stessi orari d'apertura	Generale
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico del cliente	Per contanti presso il Tesoriere del Gestore; con assegni circolari o bancari presso il Tesoriere del Gestore; a mezzo versamento su c/c postale; a mezzo carta di credito presso il Tesoriere del Gestore; a mezzo domiciliazione bancaria.	Generale
Facilitazioni utenti particolari	Portatori di handicap segnalati dai Servizi Sociali del Comune	Espletamento pratiche burocratiche presso il domicilio dell'Utente	Specifico
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta dal cliente.	10 giorni (dalla richiesta) 4 ore (fascia oraria)	Specifico
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	20 minuti tempo medio 60 minuti tempo massimo	Generale
Risposta alle richieste dei clienti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	30 giorni massimo*	Specifico
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	30 giorni massimo*	Specifico

**SCHEDA 3
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

FATTORI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD	TIPO
Fatturazioni totali annuali	Fatturazioni annuali	2	Generale
Rettifiche di fatturazione Restituzione pagamenti in eccesso	Tempi massimi di rettifica della fatturazione dalla comunicazione del cliente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	30 giorni - accredito sulla bolletta successiva - a mezzo assegno bancario entro 30 giorni	Specifico
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta del cliente	15 giorni massimo	Specifico
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta del cliente	15 giorni massimo	Specifico
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	stampa bollette tv avvisi	Generale

SCHEDA 4
CONTINUITA' DEL SERVIZIO

FATTORI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD	TIPO
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48h	Generale
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24h	Specifico
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24h su 24 solo nei casi di grave rischio o pericolo	Generale
Ricerca programmata delle perdite	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	annuale	Generale

CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA (ESTRATTO DAL CONTRATTO)

1. La fornitura, oggetto del presente contratto, è disciplinata dalle norme del Regolamento di distribuzione del servizio approvato dal Consiglio Comunale con delibera n. 23 del 06/08/2014 di cui l'Utente ha ricevuto copia integrale a completa conoscenza, all'atto della stipula del presente atto.

2. La fornitura è subordinata:

- all'ottenimento, a cura dell'Utente, del nulla osta da parte della proprietà dello stabile o delle singole unità immobiliari, all'esecuzione delle opere necessarie per l'installazione dell'impianto che rimane di proprietà del Comune di Atrani con il diritto di accesso per controllarne la buona conservazione;
- al versamento di quanto dovuto per il contributo di allacciamento;
- all'ottenimento ed alla permanenza delle autorizzazioni e servitù necessarie.

3. Alla stipula del contratto di fornitura l'Utente versa un'anticipazione infruttifera, quale somma a garanzia degli obblighi contrattuali, che viene trattenuta dal Comune di Atrani, fino alla disdetta di una delle parti.

4. Il corrispettivo relativo sarà determinato sulla base delle tariffe e noli in vigore all'atto della fatturazione, fissate dagli organi competenti.

Al ricevimento della fattura l'Utente dovrà effettuare il pagamento entro la data di scadenza. Decorso tale termine il Comune di Atrani applicherà le indennità previste dal vigente Regolamento quale risarcimento del danno finanziario subito.

In caso di mancato pagamento, dopo l'invio del relativo sollecito, il Comune di Atrani potrà procedere alla sospensione dell'erogazione del servizio ed al recupero coattivo della somma dovuta, addebitando le relative spese legali e generali all'Utente stesso.

L'attuale sistema di fatturazione prevede l'emissione di n. 1 fattura (legate alle letture).

In caso di modifica della periodicità di fatturazione, il Comune di Atrani ne dovrà dare preventiva informazione all'Utente.

5. L'Utente risponde della conservazione e dell'integrità degli apparecchi e misuratori installati dal Comune di Atrani ed esistenti presso l'immobile da lui occupato.

6. Il Comune di Atrani si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio. In caso di sospensione programmata, gli Utenti verranno preventivamente avvisati e comunque l'interruzione della fornitura per manutenzione degli impianti o altre esigenze di servizio, dovrà arrecare, compatibilmente con le necessità di gestione, il minimo disturbo all'Utenza. Le interruzioni o limitazioni di fornitura per cause accidentali, scioperi, ragioni di servizio, ordini dell'autorità e altre cause di forza maggiore, non danno luogo a riduzione dei corrispettivi, risarcimento danni e risoluzione di contratto.

7. Gli oneri fiscali o di altra natura inerenti al contratto ed alla fornitura sono a carico dell'Utente.

8. Il Comune di Atrani dopo avere notificato all'Utente eventuali irregolarità contrattuali, senza che l'Utente vi abbia ottemperato, si riserva la possibilità di:

- sospendere la fornitura per ogni inadempienza dell'Utente, anche relativa a precedenti forniture cessate, addebitandogli le spese di sospensione e riattivazione, nonché i corrispettivi dovuti;

- risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile con addebito immediato dei corrispettivi dovuti sino alla scadenza ed eventuali maggiori danni, per mancato rispetto delle condizioni contrattuali generali o per prelievi fraudolenti.

9. Il presente contratto viene sottoscritto dall'Utente che dichiara:

- di conoscere, accettare e obbligarsi ad osservare scrupolosamente tutte le norme in esse contenute con particolare richiamo alle disposizioni del Regolamento di distribuzione del servizio qui espressamente accettate;

- di impegnarsi a comunicare tempestivamente qualsiasi modifica, rispetto a quanto dichiarato al momento della stipula del presente contratto;

- di impegnarsi a disdettare il presente contratto esclusivamente previo avviso scritto.

10. L'Utente elegge il domicilio nel luogo della fornitura o del recapito bollette ove richiesto.

11. L'Utente riceve all'atto della stipula del presente contratto, ai sensi dell'art. 10 della legge 675/96, l'informativa relativa al trattamento dei dati personali, necessari per l'espletamento del servizio richiesto nonché la Carta del Servizio Idrico Integrato.

IL GESTORE

L'UTENTE

APPENDICE GENERALE

Livelli minimi dei servizi

Il gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g), della legge n.36/94, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, della stessa legge, resi noti all'utenza.

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi. per le utenze domestiche:

- una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in contratto la quota minima piezometria che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
- un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m., salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

Le indicazioni sul contratto di fornitura utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d), vanno previste per tutti i nuovi contratti

stipulati a decorrere dall'inizio di validità delle rispettive "carte", nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali. Il gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.

L'azienda si impegna, inoltre, ad assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni fra Enti Locali e gestori. L'azienda si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

L'azienda si impegna ad effettuare gli interventi in base alla segnalazione di guasti entro i tempi che sono stabiliti in corrispondenza ai livelli di guasto e di rischio descritti nei punti successivi.

Continuità del servizio

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

Il gestore deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

Il gestore comunica altresì all'Ente, affidatario responsabile del coordinamento individuato ai sensi dell'articolo 9, comma 3, della legge n.36/94, nonché alle Province e ai Comuni che detengono il potere di controllo sull'attività del gestore, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

Segnalazioni guasti

Il servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto deve essere assicurato secondo gli orari d'ufficio.

Servizio informazioni

Il gestore assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 6 ore al giorno nei giorni feriali, esclusi sabato e festivi.

Il servizio può essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, purché sia consentito all'utente il ricorso all'operatore.

Accesso agli sportelli

Gli sportelli del gestore debbono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio. Deve essere assicurato un orario di apertura non inferiore alle 6 ore giornaliere, nell'intervallo 8,00 – 14,00 nei giorni feriali.

Pagamenti

Per il pagamento delle bollette deve essere garantito il pagamento a mezzo:

- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- conto corrente postale.

Per il pagamento degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie deve essere consentito il pagamento anche a mezzo bonifico bancario.

Il gestore, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente e la riprende entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente.

Informazione agli utenti:

Il gestore rende pubblici periodicamente, con cadenza almeno semestrale, i principali dati quali-quantitativi relativi ad servizio erogato.

Reclami

Il gestore assicura, in tempi da definire in convenzione, risposta scritta ai reclami degli utenti pervenuti per iscritto.

Penali

La convenzione prevede i criteri per la determinazione di penali o rimborsi all'utente da parte del gestore per i disservizi imputabili a quest'ultimo.

Lettura e fatturazione

La lettura dei contatori è effettuata almeno due volte all'anno, prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo.

La scadenza di fatturazione non può essere superiore al semestre.

È assicurata all'utente la possibilità di auto lettura.

Sistema di Qualità

Il soggetto gestore deve adottare un Sistema di Qualità quando l'utenza servita superi i 100.000 abitanti. Il Sistema, allegato alla Convenzione, è redatto conformemente alle norme della serie UNI 29000, relativamente a tutte le fasi - dalla

progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

Il Sistema di Qualità deve essere dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato ad un idoneo Sistema Informativo Territoriale, e atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l'aggiornamento della situazione patrimoniale dei cespiti.

Il sistema di Qualità deve inoltre comprendere un piano di manutenzione programmata e di rinnovi tali da garantire il continuo mantenimento in efficienza del sistema affidato al gestore.

Ulteriori impegni dei gestori

Il gestore si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili e reflue ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 (emanato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera g) della legge n. 36/94.

In particolare sono garantiti i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita per il quale il gestore deve mettere in opera dispositivi di controllo in rete; i prelievi e le analisi di laboratorio debbono garantire, al punto di consegna all'utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

I gestori indicano nella relazione annuale al Comitato l'entità e la tipologia dei controlli effettuati.

In tale relazione, il gestore fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture di approvvigionamento, trattamento, collettamento e depurazione e delle misure adottate per mitigare gli effetti negativi per l'ambiente.