

COMUNE DI SALISANO
Provincia di RIETI

**LA CARTA DEL
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

INDICE

TITOLO I - PRINCIPI FONDAMENTALI

- Art. 1 - Il servizio idrico integrato.
- Art. 2 - Uguaglianza ed imparzialità di trattamento.
- Art. 3 - Continuità.
- Art. 4 - Partecipazione.
- Art. 5 - Cortesia.
- Art. 6 - Efficacia ed efficienza.
- Art. 7 - Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.
- Art. 8 - Condizioni principali di fornitura.

TITOLO II - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Capo I – Tempi di intervento.

- Art. 9 – Standard di qualità
- Art. 10 - Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente
- Art. 11 - Tempo di stesura del preventivo.
- Art. 12 - Tempo di esecuzione necessario per allacciare una nuova fornitura
- Art. 13 - Tempi per rendere attiva, o per riattivare, la fornitura.
- Art. 14 - Tempo necessario per disattivare la fornitura.

Capo II - Costi di allacciamento

- Art. 15 - Domanda di somministrazione
- Art. 16 - Allacciamento
- Art. 17 – Esercizio.
- Art. 18 – Contributo a carico dell'Utente.
- Art. 19 - Prezzo e condizioni.
- Art. 20 - Cessazione – subentri.
- Art. 21 – Sospensione della fornitura

Capo III - Accessibilità del servizio

- Art. 22 - Orario di apertura al pubblico degli sportelli.
- Art. 23 - Sportello telefonico.
- Art. 24 - Richiesta di un appuntamento per un sopralluogo.

- Art. 25 - Rispetto degli appuntamenti concordati.
Art. 26 - Facilitazioni per Utenti particolari.
Art. 27 - Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
Art. 28 - Tempo di attesa agli sportelli.
Art. 29 - Tempo della risposta motivata del Comune.

Capo IV - Gestione del rapporto contrattuale

- Art. 30 - Fatturazione.
Art. 31 - Comunicazione della lettura da parte dell'Utente.
Art. 32 - Rettifiche di fatturazione.
Art. 33 - Morosità.
Art. 34 - Verifica del contatore.
Art. 35 - Verifica delle pressioni.

Capo V - Continuità del servizio

- Art. 36 - Continuità e servizio di emergenza.
Art. 37 - Tempi di preavviso per interventi programmati
Art. 38 - Durata della sospensione.

Capo VI - Sicurezza del servizio

- Art. 39 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.
Art. 40 - Crisi idrica da scarsità.
Art. 41 - Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.
Art. 42 - Servizio di analisi dell'acqua potabile distribuita.

TITOLO III - INFORMAZIONE E TUTELA DELL'UTENTE

- Art. 43 - Servizio di analisi dell'acqua potabile distribuita.
Art. 44 - La gestione dei reclami.
Art. 45 - Controlli esterni.
Art. 46 - Valutazione del grado di soddisfazione.
Art. 47 - Indennizzi.
Art. 48 - Casi di esclusione del diritto all'indennizzo.
Art. 49 - Modalità di corresponsione al Utente dell'indennizzo.
Art. 50 - Disposizioni finali.

TABELLE RIEPILOGATIVE

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

TITOLO I - PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 1 Il servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione).

1 - Il Comune gestisce il servizio idrico integrato in economia su tutto il territorio di Salisano, in attesa dell'avvio dell'Ambito Territoriale Ottimale Rieti 3 – Lazio Centrale.

2 - Il Servizio acquedotto è gestito nel rispetto dei "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994.

Il servizio di fognatura e depurazione sarà gradualmente esteso fino a raggiungere tutti gli insediamenti con più di 50 ab. eq., secondo le prescrizioni del Piano di Tutela delle Acque della Regione Lazio (di implementazione della Direttiva 2000/60) e dalle vigenti disposizioni.

Art. 2 - Uguaglianza ed imparzialità di trattamento.

1- Il Comune di Salisano, nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza e di non discriminazione degli utenti; garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni funzionali - impiantistiche, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Art. 3 - Continuità.

1 - Costituisce impegno prioritario del Comune garantire un servizio continuo e regolare nonché adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Art. 4 - Partecipazione.

1- L'Utente ha titolo di chiedere ed ottenere dal Comune le informazioni che lo riguardano, può avanzare, in forma scritta, proposte, suggerimenti e inoltrare, sempre in forma scritta, reclami, su apposito modulo predisposto dall'Amministrazione Comunale.

2 - Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale mediante appositi documenti di riconoscimento e indica il responsabile del servizio.

Art. 5 - Cortesia.

1 - Il Comune si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare il personale è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2 - I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

Art. 6 - Efficacia ed efficienza.

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

Art. 7 - Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

1 - Il Comune si impegna ad utilizzare un linguaggio facile ed accessibile per garantire chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni.

Art. 8 - Condizioni principali di fornitura.

1 - Le condizioni del servizio sono quelle previste dal vigente "Regolamento comunale per il servizio in economia dell'acquedotto".

2 - Su richiesta dell'Utente verrà consegnata una copia della "Carta servizi".

TITOLO II - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Capo I – Tempi di intervento.

Art. 9 – Standard di qualità

1 - Costituiscono "standard" di qualità del servizio idrico fornito all'Utente, gli indicatori *qualitativi* e *quantitativi* di seguito descritti.

2 - Gli standard si suddividono in *generali*, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune, e *specifici*, ossia riferibili alla singola prestazione resa e verificabile dall'Utente.

3 - Gli standard inseriti nella Carta predisposta dal Comune si riferiscono ai tempi del rapporto contrattuale, all'accessibilità al servizio, alla gestione del rapporto contrattuale, alla sospensione programmata ed alla sicurezza del servizio.

Art. 10 - Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente

1 - I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per:

- a) il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- b) la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

2 - Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite, o già comunicate all'Utente, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, il Comune comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

3 - Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni lavorativi di calendario.

Art. 11 - Tempo di stesura del preventivo.

1 - Il tempo per predisporre il preventivo è, per le diverse tipologie di fornitura, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'Utente e la data di spedizione del preventivo all'Utente stesso.

2 - In rapporto alle diverse tipologie di intervento i tempi, espressi in giorni lavorativi, sono i seguenti:

- a) posa contatore su punto presa esistente senza necessità di sopralluogo: giorni 3;
- b) posa contatore su punto presa esistente con necessità di sopralluogo: giorni 13;
- c) nuovo allacciamento, o spostamento contatore, che non richiede il potenziamento o l'estensione della tubazione stradale, con sopralluogo: giorni 25;
- d) allacciamento che richiede il potenziamento o l'estensione della tubazione stradale, con sopralluogo: il tempo deve essere determinato in relazione alla complessità dell'intervento.

Servizio acquedotto

Art. 12 - Tempo di esecuzione necessario per allacciare una nuova fornitura

1 - Il tempo di esecuzione necessario per allacciare una nuova fornitura è il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (sottoscrizione del contratto e/o conoscenza dell'avvenuto pagamento del preventivo) e la completa esecuzione di tutti gli interventi necessari per rendere attiva la fornitura che non necessita di lavori, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

2 - In rapporto alle diverse tipologie di intervento i tempi sono i seguenti, espressi in giorni lavorativi:

- a) Operazioni che non richiedono opere di scavo:
 - a1) per monofornitura: giorni 25;
 - a2) per plurifornitura con contatori in batteria: giorni 30.
- b) Operazioni che richiedono opere di scavo da parte del Comune, a condizione che venga rilasciata in tempo utile la necessaria autorizzazione da parte di terzi,
 - b1) per monofornitura: giorni 35;
 - b2) per plurifornitura con contatori in batteria: giorni 40.

Art. 13 - Tempi per rendere attiva, o per riattivare, la fornitura

1 - Il tempo per rendere attiva, o per riattivare, la fornitura è il tempo massimo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura (sottoscrizione e pagamento) e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, nel caso di riapertura del contatore senza modifica della sua portata, o infine di riattivazione della fornitura nei casi di subentro;

2 - In rapporto alle diverse tipologie di intervento i tempi sono i seguenti, espressi in giorni lavorativi:

- a) Subentri contestuali: intervento immediato;
- b) Nuova fornitura o riattivazione con punto presa già disponibile e a norma: giorni 7.

Art. 14 - Tempo necessario per disattivare la fornitura.

1 - Il tempo necessario per disattivare la fornitura è il tempo massimo entro il quale cessa la fornitura idrica che decorre dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente (anche a mezzo fax 0765-465233 o via e-mail a: info@comune.salisano.ri.it), salvo particolari esigenze dell'Utente stesso di protrarre il tempo di chiusura oltre quello massimo stabilito.

2- Il tempo necessario per disattivare la fornitura, espresso in giorni lavorativi, a condizione che il contatore sia accessibile, è di 7 giorni.

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 Comune che provvederà ad attestare la regolarità urbanistica dell'immobile.
- 2) Il Comune esegue l'istruttoria delle pratiche e, in caso di esito favorevole, rilascia prescrizioni tecniche e Nulla Osta tecnico all'esecuzione dell'imbocco in fogna entro **30 giorni lavorativi** dalla data di arrivo all'ufficio comunale competente, corredata della documentazione necessaria.
- 3) Il Comune 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 **8 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 Comune, 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 Comune 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 Comune 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 Comune, 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 inviterà, accertata la regolarità urbanistica degli immobili per cui è stato richiesto l'allaccio, l'utente a sottoscrivere per accettazione il preventivo di spesa entro **40 giorni lavorativi** dalla data di arrivo della richiesta;
3. il Comune 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 Comune garantisce la massima rapidità di intervento in casi di guasti alla rete fognaria, onde evitare situazioni nocive all'igiene pubblica. In particolare 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: avvio dell'intervento in **un tempo massimo di 12 ore.**
 - b) Guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata: 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: avvio dell'intervento in **un tempo massimo di 12 ore.**
 - b) Rigurgito di tubazione interrata: avvio dell'intervento in **un tempo massimo di 24 ore.**

Capo II - Costi di allacciamento

Art. 15 - Domanda di somministrazione

1 - Il Comune fornirà l'acqua a chiunque ne faccia richiesta, quando l'allacciamento sia tecnicamente possibile e rientri tra quelli previsti dal contratto di concessione, ed inoltre quando il richiedente abbia:

a) ottenuto dal proprietario dello stabile le necessarie autorizzazioni per l'erogazione dell'acqua nei locali affittati, sollevando il Comune da eventuali richieste di danni, sia del proprietario dei locali che di terzi eventualmente interessati dal percorso delle tubazioni;

b) versato il contributo a fondo perduto secondo quanto previsto nel successivo articolo 18.

2 - La domanda di somministrazione non può essere inoltrata dal subaffittuario di parte o dell'intero appartamento.

3 - L'utente non può cedere ad altri l'acqua fornita dal Comune, a nessun titolo, né gratuito né oneroso.

Art. 16 - Allacciamento

1 - Le tubazioni di diramazione dell'acqua dal tubo stradale al contatore saranno poste in opera dal Comune, o da un suo incaricato, che ne rimane in ogni caso proprietario, e potrà disporre e servirsene con l'obbligo della regolare manutenzione, con costi a carico dell'utente.

2 - I contatori verranno posti in opera dal Comune, o da un suo incaricato, ed a spese dell'utente.

3 - La portata del contatore dovrà essere proporzionale al massimo consumo prevedibile che verrà stabilito dal Comune.

4 - Il Comune stabilirà a suo insindacabile giudizio sia il percorso delle tubazioni, che l'ubicazione del contatore. Quest'ultimo verrà collocato, di norma, immediatamente entro il primo muro perimetrale esterno.

Art. 17 - Esercizio.

1 - Il Comune potrà apporre al contatore i sigilli e contrassegni che riterrà opportuni.

2 - L'utente dovrà avere la massima cura sia delle tubazioni di presa che del contatore che dovrà essere contenuto in apposito armadietto, e non potrà manometterli e modificarli rimanendo responsabile a tutti gli effetti.

3 - La rottura dei sigilli del contatore farà incorrere l'utente nelle responsabilità di Legge.

4 - In caso di evidente trascuratezza da parte dell'utente, il Comune potrà, previa comunicazione, togliere il contatore e richiedere un adeguato deposito cauzionale.

5 - Cessato l'uso dell'acqua, il Comune conserva sempre il diritto di far ispezionare gli impianti ed in ogni caso si riserva quello di toglierli.

6 - Gli impianti interni, dal contatore agli apparecchi utilizzatori, saranno eseguiti a cura e spese dell'utente che ne rimane proprietario e responsabile.

Art. 18 - Contributo a carico dell'Utente.

1 - Il contributo a carico dell'Utente relativo ai lavori di allacciamento, posa in opera del contatore, subentro immediato, cambio contatore, spostamento e rimozione del contatore, cessazione e piombatura contatore, è determinato dalla Giunta Comunale, entro la data di approvazione del bilancio di previsione, sulla base degli importi determinati dall'Ufficio Tecnico.

2 - Gli importi, determinati dall'Ufficio Tecnico, sono riferiti al costo orario degli operai comuni e specializzati e ai prezzi dei materiali stabiliti dal listino prezzi della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Rieti.

3 - Qualora la Giunta Comunale non determini i contributi nel termine stabilito, si intendono prorogati i contributi stabiliti precedentemente aggiornati annualmente in base alla variazione degli indici dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati relativi al mese di novembre.

4 - I dipendenti del Comune, o i suoi incaricati, muniti di apposita tessera di riconoscimento, dovranno avere in ogni tempo libero accesso al locale dove si trova il contatore, per la lettura dei consumi effettuati e per ogni altra verifica necessaria.

5 - La periodicità della lettura dei contatori e dell'emissione delle bollette potrà essere variata dal Comune con deliberazione della Giunta Comunale, dandone preventiva comunicazione all'Utente.

6 - E' consentito al Comune di effettuare fatturazioni d'acconto nonché fatturazioni di consumi calcolati su base storica per periodi corrispondenti da conguagliare successivamente in base all'effettivo consumo.

Art. 19 - Prezzo e condizioni.

1 - La fornitura di acqua viene effettuata alle condizioni previste dalla Carta dei servizi ed a quelle del Regolamento comunale per il servizio in economia degli acquedotti.

2 - Le tariffe di vendita dell'acqua sono deliberate dalla Giunta Comunale secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni.

3 - L'Utente si impegna ad osservare tutte le prescrizioni che venissero impartite dal Comune, concernenti l'uso dell'acqua.

4 - L'Utente si impegna inoltre ad accettare eventuali modifiche tecniche della fornitura che venissero approvate dal Comune, adeguandovi, nel caso, le proprie apparecchiature di utilizzo dell'acqua.

Art. 20 - Cessazione – subentri.

1 - In caso di cessazione dell'uso del acqua, l'Utente dovrà darne avviso scritto alla Comune, onde si possa procedere alla chiusura del contatore ed alla liquidazione delle somme dovute.

2 - Non eseguendo tale formalità, l'Utente resterà direttamente responsabile verso il Comune per il pagamento dell'acqua consumata dai suoi successori, tasse e noleggi relativi e per qualsiasi danno che possa derivare dall'uso dell'acqua.

3 - Le persone che subentreranno in locali forniti di contatore, prima di usufruirne, dovranno rivolgersi al Comune per stipulare il regolare contratto d'utenza.

Art. 21 – Sospensione della fornitura

1 - Nel caso di infrazione da parte dell'Utente alle norme previste dal regolamento comunale, il Comune potrà sospendere la fornitura dell'acqua, in particolare nei seguenti casi:

- a) per ritardato pagamento delle bollette, nei modi e nei termini previsti dal regolamento delle entrate;
- b) quando venga impedito agli agenti del Comune l'accesso ai locali per le ispezioni e ricognizioni da eseguire nei tempi e modi previsti dalla Carta e dal Regolamento;
- c) quando il difettoso funzionamento dell'impianto interno di pertinenza dell'utente o l'irrazionale utilizzazione dell'acqua, influiscano sul buon funzionamento anche di parte dell'impianto;
- d) per modifiche o manomissioni delle tubazioni e delle apparecchiature di proprietà del Comune.

2 - In ogni caso le spese per il ripristino della fornitura sono a carico dell'utente.

Capo III - Accessibilità del servizio

Art. 22 - Orario di apertura al pubblico degli sportelli.

1 - Gli Uffici comunali sono aperti al pubblico: tutti i giorni feriali dalle ore 8,30 alle 11,30.

Art. 23 - Sportello telefonico.

1 - E' possibile chiedere informazioni sul servizio per via telefonica al numero ☎ tel. 0765.465029.

2 - La comunicazione dei dati relativi alla lettura del contatore può essere comunicata anche via fax, al numero ☎ 0765/465233 o via e-mail a: info@comune.salisano.ri.it, entrambi collegati 24 ore su 24.

Art. 24 - Richiesta di un appuntamento per un sopralluogo.

1 - Per la definizione degli appuntamenti per un sopralluogo occorre telefonare ☎ al n. 0765/465029, il lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Art. 25 - Rispetto degli appuntamenti concordati.

1 - Il Comune si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente.

2 - Gli appuntamenti con gli Utenti sono concordati entro il tempo di 7 giorni lavorativi a partire dal giorno della richiesta aumentabile per espressa richiesta dell'Utente.

3 - La fascia massima di disponibilità richiesta all'Utente non supererà le 3 ore e sarà fissata tra le 8,30 e le 11,30 per gli appuntamenti del mattino.

Art. 26 - Facilitazioni per Utenti particolari.

1 - Presso il Comune sono a disposizione facilitazioni di accesso agli uffici per portatori di handicap.

2 - Per gli Utenti che si trovino in condizioni tali da richiedere maggiore attenzione, come persone anziane con gravi difficoltà motorie o portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali, è previsto che il personale del Comune si rechi direttamente presso questi Utenti per ritirare la documentazione richiesta, far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni connesse in modo da evitare loro di recarsi presso il Comune.

Art. 27 – Forme e modalità di pagamento

La riscossione delle fatture è stata organizzata mediante bollettino postale o versamento bancario presso la Tesoreria Comunale e con bonifico bancario.

Art. 28 - Tempo di attesa agli sportelli.

Il tempo medio di attesa su base annua è di 10 minuti, quello massimo è di 30 minuti.

Art. 29 - Tempo della risposta motivata del Comune.

1 – Il tempo di risposta del Comune sui reclami scritti o sulle richieste di informazioni scritte è misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo, o della richiesta di informazioni, e la data di invio della risposta motivata all'Utente, quale risultante dal protocollo o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

2 - Il tempo necessario per la risposta motivata è il seguente:

- a) alla richiesta di informazioni scritte è di giorni 30;
- b) ai reclami scritti che non necessitano di sopralluogo, è di giorni 30;

3 - La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata per fornire all'Utente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

4 - Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle cause del disservizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dal Comune.

5 - In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, l'Utente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati concernenti sia le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia l'esecuzione delle prestazioni medesime.

6 - Se la complessità del reclamo o dell'informazione anche in relazione ad eventuali necessità di sopralluogo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente verrà informato sullo stato d'avanzamento della pratica o del reclamo entro 20 giorni.

Capo IV - Gestione del rapporto contrattuale**Art. 30 - Fatturazione.**

1 - La fatturazione è realizzata con procura informatica ed è sottoposta a controlli e verifiche.

2 - Essa avviene sulla base delle tariffe rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione all'Utente elencati nel capitolo 3.

3 - Con riferimento alle sotto riportate tipologie di fornitura si ha:

- a) periodicità della fatturazione: semestrale
- b) modalità di rilevazione dei consumi: lettura diretta
- c) modalità di svolgimento del procedimento di fatturazione: tramite fattura sulla base della lettura effettuata.

Art. 31 - Comunicazione della lettura da parte dell'Utente.

1 - In caso di inaccessibilità del contatore, l'Utente può comunicare i propri consumi con le seguenti modalità:

- a) mediante apposita cartolina di auto lettura lasciata dall'addetto del Comune;
- b) a mezzo fax al 0765/465233;
- c) con e-mail a: info@comune.salisano.ri.it;
- d) mediante lettera;

Art. 32 - Rettifiche di fatturazione.

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

2 - Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente e riscontrato tale dal Comune, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata e la restituzione del maggior importo versato avverranno entro 30 giorni decorrenti dalla data della comunicazione dell'Utente (fa fede il timbro postale di arrivo o, in caso di presentazione diretta agli uffici del Comune, la data di ricezione della comunicazione), salvo situazioni richiedenti verifiche tecniche particolari che non consentono il rispetto del predetto termine. In tal caso il Comune provvederà a comunicare all'Utente il nuovo termine.

3 - Per importi sino ad € 50,00 la rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso saranno effettuati sulla fattura successiva.

Art. 33 – Morosità.

1 – Qualora l'Utente non paghi nei termini previsti dalla fattura si procederà mediante riscossione coattiva effettuata con la procedura di cui al DPR 29 settembre 1973, n.602, se affidata al concessionario del servizio di riscossione, ovvero con quella indicata dal R.D. 14 aprile 1910, n.639, se svolta in proprio dall'ente locale o affidata a terzi mediante convenzione.

2 - In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

3 - Prima di procedere alla sospensione del servizio vengono adottate le seguenti procedure:

a) trasmissione all'Utente moroso di lettera avviso, mediante notifica o raccomandata A. R., di mancato pagamento, con indicazione dell'importo scoperto e invito al pagamento entro il termine indicato;

b) invio all'Utente moroso di avviso - ingiunzione con diffida ad adempiere al pagamento dell'importo scoperto entro un termine perentorio;

c) comunicazione dell'eventuale sospensione all'Azienda Sanitaria Locale.

4 - Il Comune potrà procedere alla sospensione dell'erogazione trascorso il termine perentorio indicato nella raccomandata.

5 - Per evitare la sospensione l'Utente deve procedere al pagamento nei modi e termini prescritti dalle comunicazioni.

6 - La fornitura verrà riattivata solo a seguito del versamento degli importi che hanno determinato la sospensione del servizio, delle penalità, degli interessi per il ritardato pagamento nonché dell'integrazione del deposito cauzionale e previo pagamento dell'intervento dell'idraulico.

7 - La riattivazione avverrà secondo le seguenti modalità e tempi:

a) con punto presa idoneo: sottoscrizione di nuovo contratto di fornitura previa presentazione dei documenti necessari. La riattivazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto;

b) con punto presa non idoneo: richiesta di nuovo punto presa, pagamento dell'importo indicato nel conseguente preventivo, sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura previa presentazione dei documenti necessari. I tempi sono i medesimi previsti per le ipotesi di cui al capitolo "Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova fornitura".

8 - In caso di erronea azione da parte del Comune, che per errore ha accertato la morosità dell'utente, il Comune provvederà all'immediata riattivazione della fornitura. Qualora l'azione abbia dato luogo alla sospensione dell'erogazione, il Comune riconoscerà all'Utente un rimborso di € 50,00 che verranno detratte dalla fattura successiva.

9 - In nessun caso può essere addebitato all'Utente subentrante la morosità pregressa.

Art. 34 - Verifica del contatore.

1 - L'Utente può chiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Comune mediante motivata richiesta scritta con l'indicazione della presunta non corretta misurazione del contatore. Entro 10 giorni il Comune provvederà a concordare con l'Utente la data del sopralluogo che comunque avverrà entro 15 giorni dalla data di richiesta dall'Utente stesso.

2 - La verifica presso l'Utente, alla quale lo stesso o suo incaricato deve presenziare, è finalizzata ad un controllo circa il funzionamento del contatore. Data la tipologia dell'apparecchio la verifica fiscale della corretta misurazione è possibile solo al banco di prova mediante idonee apparecchiature e strumentazioni. La procedura è prevista dal regolamento di fornitura dell'acqua. I tempi saranno comunicati a seguito di accordi con la ditta verificatrice.

3 - I risultati della verifica e l'eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati vengono comunicati all'Utente mediante lettera.

4 - Gli oneri delle verifiche se favorevoli all'Utente sono a carico del Comune, viceversa saranno a carico dell'Utente.

Art. 35 - Verifica delle pressioni.

1 – L'Utente può chiedere la verifica della pressione della rete nei pressi del punto di consegna mediante richiesta con l'indicazione dei mal funzionamenti lamentati.

2 - La verifica, alla quale l'Utente ha facoltà di presenziare personalmente, o tramite suo delegato, viene effettuata, in caso di accessibilità del punto di consegna e prescindendo dalla presenza dell'Utente, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

3 - Qualora sia necessaria la presenza dell'Utente, la verifica viene effettuata entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della predetta richiesta.

4 - Gli oneri delle verifiche se favorevoli all'Utente sono a carico del Comune, viceversa saranno a carico dell'Utente.

Capo V - Continuità del servizio

Art. 36 - Continuità e servizio di emergenza.

1 – Il Comune fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere causata da eventi eccezionali o accidentali.

2 - In caso di sospensioni di erogazione per manutenzioni programmate per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, il Comune preavvisa gli Utenti con le modalità previste nel successivo capitolo.

3 – Il Comune si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

4 - Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo maggiore di 48 ore, il Comune attiva un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni delle competenti Autorità.

5 - In caso di sciopero, in ottemperanza alle disposizioni vigenti, sono assicurati i servizi essenziali, di controllo e pronto intervento per la sicurezza degli impianti e degli Utenti, fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione ed informazione previsti dalla Legge in materia.

Art. 37 - Tempi di preavviso per interventi programmati

1 - Qualora occorra eseguire lavori programmati sulla rete che implicino necessariamente la sospensione dell'erogazione del servizio, il Comune provvederà a preavvertire i Clienti, con almeno 1 giorno di anticipo, con le seguenti modalità in funzione al numero di Utenti interessati dalla sospensione:

- a) avviso sul sito internet istituzionale e negli spazi comunali;
- b) appositi avvisi presso gli Utenti;
- c) appositi avvisi negli esercizi commerciali della zona interessata.

Art. 38 - Durata della sospensione.

1 - Le interruzioni programmate per lavori sugli impianti non devono essere superiori a 24 ore.

Capo VI - Sicurezza del servizio

Art. 39 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.

1 – Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica (al numero 0765/465029) e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato per il pronto intervento.

2 - Il sopralluogo tecnico dovrà avvenire entro 24 ore dal ricevimento della segnalazione.

3 - La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento si effettua solo per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni:

- a) dispersione di acqua dalla rete di distribuzione e dagli impianti di derivazione della fomitura;
- b) interruzione della fomitura di acqua;
- c) danneggiamento della rete di distribuzione e degli impianti di derivazione della fomitura;
- d) perdite dal contatore di proprietà del Comune.

4 - In caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo con conseguente aumento del tempo di intervento, le prime indicazioni comportamentali verranno fornite agli Utenti dai tecnici.

5 - Il tempo massimo di ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è di 48 ore, fatti salvi eventi particolari e/o situazioni non dovute all'intervento del Comune.

Art. 40 - Crisi idrica da scarsità. Caso di incendio.

1 - In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori umani comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Comune, con adeguato preavviso, informa l'Utente sulle misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

2 - Tali misure possono comprendere:

- a) invito all'Utente al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- b) utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- c) limitazione dei consumi mediante riduzioni della pressione in rete o mediante riduzione oraria di utilizzo;
- d) turnazione delle forniture.

3 - Verificandosi un incendio per l'estinzione del quale fosse necessaria tutta la disponibilità dell'acqua dell'acquedotto comunale, prelevata tramite le bocche da incendio stradale, l'amministrazione comunale ha facoltà di interrompere il servizio di distribuzione dell'acqua chiudendo le prese agli utenti e/o anche le fontanelle pubbliche.

Art. 41 - Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.

1 - Il Comune, sulla base di piani di intervento, svolge un servizio di ricerca delle perdite sulle reti di acqua potabile attuato anche tramite ditte esterne specializzate dotate di apparecchiature elettroniche che, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrato, sono in grado di rilevare da fuori terra eventuali perdite non manifeste in superficie.

Art. 42 - Servizio di analisi dell'acqua potabile distribuita.

1 - Oltre alle verifiche effettuate per legge il Comune effettua sull'acqua erogata analisi qualitative aggiuntive, sia chimico - fisiche sia batteriologiche.

TITOLO III - INFORMAZIONE E TUTELA DELL'UTENTE

Art. 43 - Servizio di analisi dell'acqua potabile distribuita.

1 - Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessarlo e sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari e loro modificazioni, il Comune utilizza i seguenti strumenti:

- a) comunicazioni sul sito internet istituzionale e negli appositi spazi del Comune;
- b) eventuale comunicazione diretta all'Utente.

1 - L'Utente può telefonare per avere informazioni relativamente a tutto ciò che riguarda il rapporto commerciale (contratto, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, ecc.) all'Ufficio Tributi del Comune (tel. 0765/465029).

2 - Il Comune accerta periodicamente l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza in questo campo.

3 - Il Comune eroga acqua potabile conforme ai vigenti standard di legge.

4 - Oltre a quanto contenuto nel "Regolamento per la fornitura dell'acqua", il Comune informa sulle procedure di pagamento delle fatture, le modalità di lettura dei contatori, il corretto utilizzo della risorsa acqua, il necessario controllo degli impianti interni e le agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale.

5 - Il Comune espone nei locali accessibili all'Utente o nelle comunicazioni periodiche le procedure per la presentazione di eventuali reclami.

6 - Il Comune nel momento in cui rileva anomalie sui dati dei consumi dell'Utente, provvede a comunicarle all'interessato per iscritto.

7 - L'Utente può accedere agli atti del Comune in conformità a quanto previsto dalla legge nonché dal Regolamento di accesso agli atti.

Art. 44 - La gestione dei reclami.

1 - Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati da questa Carta può essere segnalata dal diretto interessato in forma scritta o di persona, all'Ufficio Tributi del Comune di Salisano, tel. 0765/465029.

2 - Nel caso di reclamo fatto di persona, l'Utente deve redigere direttamente il verbale di reclamo che dovrà essere sottoscritto dallo stesso.

3 - Entro il termine di trenta giorni decorrenti dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il Comune riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Art. 45 - Controlli esterni.

1 - L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al Garante Regionale del Servizio idrico integrato, istituito dalla Regione Lazio ai sensi dell'art. 8 L.R. 26/98, che opera ai fini della piena tutela e garanzia dell'utente. 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.

2- L'Utente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente può rivolgersi direttamente agli uffici competenti secondo le medesime modalità.

Art. 46 - Valutazione del grado di soddisfazione.

1 - Gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti mediante lettere, telefonate, colloqui.

2 - Il Comune si impegna, sulla base delle rilevazioni effettuate, a pubblicare un rapporto annuo sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente.

3 - Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e reso disponibile agli Utenti ed alle Associazioni dei consumatori.

Art. 47 - Indennizzi

1 - In caso di mancato rispetto degli standard di qualità, il Comune corrisponde all'Utente interessato un indennizzo in caso di superamento dei tempi massimi sia per la stesura del preventivo, per l'esecuzione di lavori semplici, che per l'esecuzione di allacciamenti di nuova fornitura:

- a) clienti con contatore fino a $\frac{3}{4}$ " : euro 12,00;
- b) clienti con contatore fino a 1 e $\frac{1}{4}$ " : euro 20,00;
- c) clienti con contatore oltre a 1 e $\frac{1}{4}$ " : euro 32,00.

Per chiedere il rimborso l'utente deve inoltrare domanda all'ufficio tributi entro trenta giorni dalla scadenza del termine fissato dallo standard (farà fede la data del protocollo comunale).

Art. 48 - Casi di esclusione del diritto all'indennizzo.

1 - Il Comune non è tenuto a corrispondere gli indennizzi sopra elencati quando il mancato rispetto dei livelli di qualità è riconducibile a una delle seguenti cause.

- a) cause di forza maggiore, intese come: atti di autorità pubblica; eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente; scioperi; mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dello stesso ad un appuntamento concordato con il Comune per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa nonché per qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente.

2 - Inoltre il Comune non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti.

3 - Qualora l'Utente richieda un appuntamento personalizzato, il Comune non è tenuto a corrispondere all'Utente stesso gli indennizzi per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione delle prestazioni.

4 - Qualora l'Utente richieda che l'appuntamento personalizzato sia fissato in data successiva di oltre 60 giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, il Comune non è tenuto a corrispondere l'indennizzo nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

Art. 49 - Modalità di corresponsione all' Utente dell'indennizzo.

1 - Gli indennizzi sono corrisposti all'Utente attraverso rimessa diretta, entro 90 giorni solari dalla data di presentazione della richiesta al protocollo comunale.

2 - Nel documento di rimborso la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo per mancato rispetto dei livelli di qualità".

TITOLO IV – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 50 – Disposizioni finali.

1 - Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta del Servizio tramite gli strumenti informativi indicati nella stessa.

2 - Per i casi non previsti dalla presente Carta, così come per tutte le procedure non disciplinate, troveranno applicazione le norme stabilite nel Regolamento al momento vigenti per le Amministrazioni statali.

3 - Copia della presente carta, a norma dell'art. 22 della legge 7 agosto 1990, n. 241, sarà tenuta a disposizione del pubblico perché ne possa prendere visione in qualsiasi momento.

**TABELLA RIEPILOGATIVA
DEI TEMPI RELATIVI AGLI STANDARD DI QUALITA'**

TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE

Stesura del preventivo (in giorni lavorativi)

Intervento		Tempo
Posa contatore su punto presa esistente senza necessità di sopralluogo		Immediata
Posa contatore su punto presa esistente con necessità di sopralluogo		13 giorni
Nuovo sopralluogo, spostamento contatore non richiedente potenziamento o estensione tubazione stradale, con sopralluogo		25 giorni
Allacciamento richiedente potenziamento o estensione tubazione stradale con sopralluogo		Determinato in relazione alla complessità dell'intervento
Istruttoria richieste allaccio fognatura e depurazione		30 giorni

Esecuzione dell'allacciamento di una nuova fornitura (in giorni lavorativi)

Intervento		Tempo
Operazioni non richiedenti opere di scavo:		
- Monofornitura		25 giorni
- Plurifornitura con contatori in batteria		30 giorni
Operazioni richiedenti opere di scavo da parte del Comune a condizione del rilascio in tempo utile della necessaria autorizzazione da parte di terzi:		
- Monofornitura		35 giorni
- Plurifornitura con contatori in batteria		40 giorni

Attivazione e riattivazione della fornitura (in giorni lavorativi)

Intervento		Tempo
Subentri contestuali		Immediato
Nuova fornitura o riattivazione con punto presa già disponibile e a norma		5 giorni

ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

Attesa agli sportelli

Intervento		Tempo
Tempo media su base annua		5 minuti
Tempo massimo		30 minuti

Risposta alle richieste e reclami scritti dai Clienti (in giorni lavorativi)

Intervento		Tempo
Richiesta informazioni		20 giorni
Reclami che non necessitano di sopralluogo		30 giorni

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Rettifiche di fatturazione

Intervento		Tempo
Restituzione del maggior importo		30 giorni

Verifica del contatore

Intervento		Tempo
Verifica di funzionamento		15 giorni

Verifica delle pressioni (in giorni lavorativi)

Intervento		Tempo
In caso di accessibilità del punto di consegna		5 giorni
In caso di necessità di presenza dell'Utente		10 giorni

SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Intervento		Tempo
Preavviso per sospensione programmate		1 giorno
Durata massima della sospensione		24 ore

CASI DI INDENNIZZO

Mancato rispetto	Clienti con contatore fino a 3/4"	Clienti con contatore fino a 1 e 1/4"	Clienti con contatore oltre 1 e 1/4"
del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	Euro 12,00	Euro 20,00	Euro 32,00
del tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova fornitura	Euro 12,00	Euro 20,00	Euro 32,00
del tempo di attivazione e riattivazione della fornitura	Euro 15,00	Euro 15,00	Euro 15,00
del tempo per la cessazione della fornitura	Euro 15,00	Euro 15,00	Euro 15,00