



# COMUNE DI BULTEI

## PROVINCIA DI SASSARI

-Via Risorgimento 1 07010 Bultei-

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**  
**Conforme allo schema DPCM 29 aprile 1999**

*Approvata con Delibera della Giunta n. 7 del 29 gennaio 2016*

## **INDICE**

<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>DEFINIZIONI.....</b>	<b>4</b>
<b>NORMATIVA .....</b>	<b>10</b>
<b>SEZIONE I- PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>11</b>
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	11
<b>SEZIONE II- PRESENTAZIONE DEL GESTORE -INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE ED I SERVIZI FORNITI .....</b>	<b>13</b>
<b>SEZIONE III- IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA....</b>	<b>14</b>
FATTORI DI QUALITA', INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD.....	14
GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....	15
Avvio del rapporto contrattuale (Scheda n. 1).....	15
Accessibilità al servizio (Scheda n. 2).....	16
Gestione del rapporto contrattuale (Scheda n. 3).....	18
Continuità del servizio (Scheda n. 4).....	19
INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	20
<b>SEZIONE IV - PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORO .....</b>	<b>22</b>
LA TUTELA .....	22
La gestione dei reclami .....	22
Controlli esterni .....	22
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE .....	23
SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI .....	23
RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI.....	23
VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....	24
<b>SCHEDE RIEPILOGATIVE .....</b>	<b>25</b>
<b>Avvio del rapporto contrattuale (scheda n. 1).....</b>	<b>25</b>
<b>Accessibilità al servizio (scheda n. 2).....</b>	<b>26</b>
<b>Gestione del rapporto contrattuale con l'utente (scheda n. 3).....</b>	<b>27</b>
<b>Continuità del servizio (scheda n. 4).....</b>	<b>28</b>
<b>ALLEGATI ALLO SCHEMA GENERALE .....</b>	<b>29</b>

## **PREMESSA**

Il presente documento è stato redatto in conformità allo schema generale di riferimento predisposto dal **DPCM 29 aprile 1999**, in attuazione dell'art. 2, comma 1, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" - Gazzetta Ufficiale n. 160 dell'11 luglio 1995).

La carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi :

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi.

All'adozione della carta dei servizi sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio idrico.

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.

La carta si riferisce ai seguenti usi:

- a. uso civile
- b. uso agricolo
- c. altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal gestore.

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

La carta dei servizi assicura agli utenti-cittadini l'accesso alle informazioni riguardanti l'attività svolta dal gestore, indicando inoltre le modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dei gestori.

Il Comune di Bultei rende disponibile all'utente la carta del servizio idrico integrato al momento della sottoscrizione del contratto e su richiesta dell'utente.

Inoltre ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico n. 586/12, il gestore rende disponibile la propria Carta dei servizi e le informazioni relative alla qualità dell'acqua fornita nel proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, e con almeno una ulteriore modalità, in modo che siano accessibili a tutti gli utenti finali.

Nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, il

Comune di Bultei provvede 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.

Ai sensi dell'articolo 2 del DPCM 29 aprile 1999, viene inviata al Dipartimento della funzione pubblica la comunicazione dell'avvenuta adozione della Carta dei servizi ed ogni successivo aggiornamento.

## **DEFINIZIONI**

**Acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

**Fognatura** Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

**Depurazione** Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate.

L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

**Direttiva**, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

**Gestore del servizio idrico integrato o gestore del SII** è il soggetto che, ai sensi dell'art. 7 del d.l. n. 133/14, gestisce uno o più servizi facenti parte del SII in un determinato territorio in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

**Schema**, schema generale di riferimento ai sensi del **DPCM 29 aprile 1999**;

**Carta o carta dei servizi**, è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;

Con tale documento il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).;

**Autorità concedente**, il titolare pubblico della funzione cui il servizio si riferisce.

**Metro cubo (mc)** Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

**Autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, è il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione .

**Consumi rilevati** Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate, pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

**Consumi fatturati** Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

**Consumi stimati** Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.

**Minimo contrattuale impegnato** È un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.

**Servizio Idrico Integrato (SII)** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali; include anche:

- a) la realizzazione di allacciamenti idrici e fognari,
- b) lo svolgimento di prestazioni e servizi accessori conto utenti, come l'attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura, la trasformazione d'uso, le volture, i subentri, la preparazione di preventivi, le letture una tantum, i sopralluoghi e le verifiche

**Accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;

**Albero fonico o IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

**Allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

**Allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

**Appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;

**Atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

**Attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

**Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

**Call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

**Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;

**Cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

**Codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

**Comitato** è il Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, di cui alla direttiva.

**Contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;

#### **Data di invio:**

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

**Data di ricevimento:**

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

**Disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;

**Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);

**Giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

**Giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**Indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità (ai sensi della delibera 655/15 RQSII);

**Lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

**Lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

**Lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

**Livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;

**Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

**Livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;

**Misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

**Operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell’utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

**Portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell’unità di tempo;

**Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

**Punto di consegna dell’acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all’impianto o agli impianti dell’utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;

**Punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all’impianto o agli impianti di raccolta reflui dell’utente finale;

**Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l’utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l’utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

**Riattivazione** è il ripristino dell’erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;

**Richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

**Richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

**Rimborso (automatico o su richiesta)** è l’importo riconosciuto all’utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

**RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono che entrerà in vigore secondo i termini stabiliti dall’articolo 1 della **deliberazione 23 dicembre 2015 n. 655/2015/r/idr**;

**Servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all’utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

**Sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

**Subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

**Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

**Tipologia d'uso potabile**, come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

**Utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

**Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

**Voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

## NORMATIVA

Il quadro normativo del settore idrico è rappresentato principalmente dalle seguenti norme:

- dal testo unico sulle opere idrauliche n. 523 del 1904;
- dal testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;
- dalla legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano generale degli acquedotti;
- dal DPR 24 luglio 1977, n. 616, concernente i trasferimenti e le deleghe alle Regioni ed alle Province Autonome;
- dalla legge 10 maggio 1976, n. 319, sulla tutela delle acque dall'inquinamento, integrata e modificata dalla legge 24 dicembre 1979, n. 650 e da numerosi ulteriori provvedimenti;
- dalla legge n. 349 dell'8 luglio 1986, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
- dalla legge 18 maggio 1989, n. 183, relativa alla difesa del suolo che tra l'altro prevede l'istituzione delle Autorità di bacino e il potenziamento dei Servizi tecnici nazionali;
- dalla legge 8 giugno 1990, n. 142, riguardante l'ordinamento delle autonomie locali;
- dalla legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- dalla legge 5 gennaio 1994, n. 36, recante disposizioni in materia di risorse idriche, che si configura come una vera e propria legge di riforma e di riordino dell'intero settore.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- Dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte del servizio idrico integrato" del 29 aprile 1999
- da specifiche disposizioni, anche derivanti dall'attuazione di direttive comunitarie, relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano, così come una normativa specifica relativa agli agenti inquinanti
- Leggi regionali
- Delibere pubblicate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

## PARTE PRIMA

---

### SEZIONE I- PRINCIPI FONDAMENTALI

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva.

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

Il gestore del servizio:

- si ispira ai principi di egualità dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi;
- garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

##### **Continuità**

Costituisce impegno prioritario dei gestori garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

##### **Partecipazione**

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il gestore garantisce la identificabilità del personale e individuano i responsabili delle strutture.

##### **Cortesia**

I gestori si impegnano a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

##### **Efficacia ed efficienza**

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

##### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

I gestori pongono la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

##### **Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura del servizio (tra cui ad esempio entità e tempi di applicazione degli interessi di mora) sono riportate in allegato alla carta come estratto/spiegazione del contratto di fornitura.

Il gestore nelle relazioni e nelle comunicazioni con l'utenza si impegna a rispettare i seguenti principi definiti nella presente Carta:

riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente;

**Inoltre prevede precisi impegni nelle seguenti procedure:**

- procedure di dialogo tra cliente ed azienda;

- procedure e casistiche per i Rimborsi:
- 

- copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose:

---

## **SEZIONE II- PRESENTAZIONE DEL GESTORE -INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE ED I SERVIZI FORNITI**

Il Comune di BULTEI è un comune montano che gestisce il servizio idrico integrato in economia, svolgendo i seguenti servizi:

- Captazione
- Potabilizzazione
- Adduzione
- Acquedotto distribuzione
- Fognatura (nera e mista)
- Depurazione
- Fognatura bianca e pulizia / manutenzione caditoie stradali
- Altri servizi idrici

Il Comune ha aderito all'ATO SARDEGNA in conformità all'articolo 147 del Decreto Legislativo n. 152/2006.

Viene servito il territorio appartenente al Comune che si estende per circa 5 kmq.

Le strutture si compongono di circa 12 km di rete di distribuzione e 8 km di rete fognaria. L'acqua viene captata dalla sorgente e mediante l'utilizzo di n. 2 pozzi.

## **SEZIONE III- IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA**

### **FATTORI DI QUALITA', INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD**

I Fattori di qualità sono gli aspetti del servizio rilevanti monitorati per la percezione della qualità.

Gli Indicatori di qualità sono i parametri in grado di rappresentare per ciascun fattore di qualità i livelli del servizio erogato.

Gli Standard di qualità sono i livelli di servizio promessi per ciascun indicatore di qualità e possono essere specifici o generali.

Sono specifici quando viene individuata una soglia minima o massima a misurazione di un determinato livello di qualità sulla prestazione fornita al singolo utente, mentre sono generali quando il livello viene espresso come valore medio riferito al complesso delle prestazioni prestate agli utenti relative al medesimo indicatore.

Lo **standard** costituisce un obiettivo prestabilito annualmente dal gestore e concretizzazione dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità, inoltre rappresenta un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Il Comune di Bultei sottopone a monitoraggio gli **standard al fine di** verificare i livelli di qualità del servizio conseguiti rispetto agli obiettivi (livelli di qualità raggiunti), tali risultati sono pubblicati e resi disponibili agli utenti ed alle Autorità competenti per il monitoraggio della qualità.

Gli standard specifici e generali di qualità definiti dal gestore sono illustrati nei capitoli seguenti.

Entro il 31 marzo di ciascun anno, il Comune di Bultei è tenuto a predisporre una relazione, da sottoporre al **Comitato**, sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 5, comma 2, della **direttiva**.

*[L'adozione degli **standard** è accompagnata da una relazione illustrativa con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 1, comma 3, della **direttiva**.*

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, devono essere pubblicati periodicamente, affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.]

## **GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

### **Avvio del rapporto contrattuale (Scheda n. 1)**

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

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

Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi devono essere espressi in giorni di calendario.

#### Tempo di preventivazione

E', per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda della necessità o meno del gestore di effettuare il sopralluogo.

Il tempo di preventivazione senza sopralluogo e' misurato in giorni lavorativi a decorrere dalla data di richiesta dell'utente:

Tmax: 10 giorni

Il tempo di preventivazione con sopralluogo e' misurato in giorni lavorativi a decorrere dalla data di richiesta dell'utente:

Tmax: 20 giorni

Per le situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

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

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (con o senza l'installazione del contatore, a seconda della procedura adottata dalle aziende) che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Il tempo di esecuzione dell'allaccio senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente e'misurato in giorni lavorativi a decorrere dalla data di richiesta dell'utente:

Tmax: 15 giorni

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente dalle aziende sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

#### Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

E' il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Tmax: 5 giorni

#### Tempo per la cessazione della fornitura

E' il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

Tmax: 7 giorni

#### Allaccio alla pubblica fognatura

E' il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali, il cui stralcio dovrà essere riportato nelle singole carte.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente e' misurato in giorni lavorativi e fissato in:

Tmax: 20 giorni

Per le situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

### **Accessibilità al servizio (Scheda n. 2)**

#### Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Il Comune di Bultei definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli dedicati al pubblico, presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, assicurando orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza.

Sono stabiliti i seguenti giorni e orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 13:00

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

Il Comune di Bultei attiva un servizio telefonico di informazioni riguardo: contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, reclami rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione ecc. attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00.

#### Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento può essere effettuato pagando il bollettino inviato dal Comune:

- a) presso qualsiasi sportello postale

b) presso Banco di Sardegna (tesoreria)

#### Facilitazioni per utenti particolari

Il Comune di Bultei renderà note le eventuali possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti ai servizi (es, priorità nella fila, facilitazioni per utenti in precarie condizioni mediche.ecc.)

#### Rispetto degli appuntamenti concordati

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente.

Viene, altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità (che comunque non può essere superiore alle 4 ore) richiesta all'utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo.

tempo massimo entro il quale l'appuntamento viene concordato:10 giorni

Fascia oraria massima di disponibilità: 4 ore.

#### Tempi di attesa agli sportelli

Il gestore indica i tempi medi e il luogo di attesa agli sportelli, siti presso la sede del Comune di Bultei in funzione della tipologia di sportello.

Comune di Bultei  
Via Risorgimento 1

Tmed: 5 minuti

Tmax: 15 minuti

#### Risposta alle richieste scritte dagli utenti

Il Comune di Bultei si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un massimo di 30 giorni di calendario dalla data di ricevimento delle stesse (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al gestore).

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente dell'utente ed il numero telefonico interno.

#### Risposta ai reclami scritti

Il Comune di Bultei si impegna a rispondere ai reclami scritti pervenuti, entro un massimo di 30 giorni di calendario dalla data di ricevimento degli stessi (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al gestore).

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

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente dell'utente ed il numero telefonico interno.

## **Gestione del rapporto contrattuale (Scheda n. 3)**

### Fatturazione

La fatturazione avviene con processi informatici ed e' sottoposta a controlli e verifiche. Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione.

Il Comune di Bultei effettua la fatturazione con cadenza semestrale per tutti i tipi di utenze (domestiche, agricole e altri usi) tramite la lettura semestrale dei contatori dell'acqua effettuata dal letturista. E' prevista la possibilita' da parte dell'utente di comunicare al Comune l'autolettura telefonicamente o per iscritto con l'indicazione del numero e della data.

### Rettifiche di fatturazione

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

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, sono indicati i tempi massimi di rettifica della fatturazione riconosciuta fissati in

Tmax:60 giorni

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso possono essere effettuati con la fattura successiva.

### Morosità

In caso di mancato pagamento decorsi 60 giorni dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosita'.

In questo caso il Comune di Bultei invierà all'utente una lettera di sollecito di pagamento con allegata la fattura insoluta con gli interessi moratori calcolati giorno per giorno da pagare entro la data riportata sul documento.

Decorso infruttuosamente il termine il gestore puo' porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente fino alla completa sospensione della fornitura.

Sono fatti salvi i casi in cui l'utente dietro presentazione di apposita documentazione dimostri l'impossibilita' di effettuare il pagamento (in caso di grave malattia temporanea o cronica o ricovero presso istituti ospedalieri ecc.)

Il gestore invia il preavviso di sospensione all'utente e indica le relative modalita' per evitarne l'interruzione. Tale preavviso non potra' comunque essere inferiore a 20 giorni e dovrà essere accompagnato dal duplicato della fattura non pagata.

Tempo di preavviso di sospensione:(non meno di 20 giorni)

Tempi per il ripristino della fornitura: entro due giorni lavorativi dal pagamento.

### Verifica del contatore

L'utente puo' chiedere al Comune di Bultei, in caso di anomalie, verifiche sul corretto funzionamento del contatore mediante richiesta scritta indirizzata all'ufficio tecnico.

L'avvio delle procedure di verifica avviene entro 10 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

I risultati della verifica verranno comunicati all'utente mediante lettera.

Nel caso in cui la verifica confermi l'irregolarità, l'utente dovrà provvedere alla sostituzione del contatore con uno nuovo per provvedere al corretto calcolo dei consumi.

#### Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere al Comune di Bultei la verifica della pressione della rete nel punto di consegna mediante richiesta scritta con le dovute motivazioni, indirizzata all'ufficio tecnico.

La verifica, alla quale può presenziare personalmente l'utente o un suo delegato, viene effettuata entro 10 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

Qualora sia necessaria la presenza dell'utente la verifica viene effettuata entro 10 giorni (è il tempo coincidente con il periodo massimo entro il quale il gestore è tenuto a concordare l'appuntamento con l'utente.)

### **Continuità del servizio (Scheda n. 4)**

#### Continuità e servizio di emergenza

Il Comune di Bultei si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Comunque, il gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

#### Tempi di preavviso per interventi programmati

In caso di interventi programmati di lavori da effettuare sulla rete e ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di Bultei informa le utenze con un preavviso non inferiore a due giorni di anticipo e con le seguenti modalità: Tramite pubblicazione sulla home page del sito istituzionale del comune o tramite affissione di avvisi nei locali pubblici e nelle bacheche distribuite nel paese.

#### Durata delle sospensioni programmate

Il Comune di Bultei indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 24 ore.

#### Pronto intervento

Il Comune di Bultei comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Numero telefonico, attraverso il quale l'utente può accedere al servizio: 3403409910 (24h/24h).

Per qualunque guasto o anomalia l'utente può contattare il Comune di Bultei anche telefonicamente ai numeri dell'ufficio tecnico e al numero per segnalazione guasti indicato sulle fattura. Il tempo massimo di intervento è fissato in 3 ore dal momento della comunicazione del guasto.

Inoltre è garantita:

- 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;

#### 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 Bultei, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

#### Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Comune di Bultei procede periodicamente alla ricerca programmata delle perdite sulle reti acquedottistiche.

### **INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, il Comune di Bultei definisce gli strumenti da utilizzare.

Il Comune di Bultei individua, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

In particolare, ciascun gestore:

- assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge ; in particolare, è tenuto a fornire, su richiesta di questo, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

- durezza totale in gradi idrotimetri ( $^{\circ}\text{F}$ ) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
- residuo fisso a  $180^{\circ}\text{C}$  in mg/l
- nitrati in mg/l di  $\text{NO}_3$
- nitriti in mg/l di  $\text{NO}_2$
- ammoniaca in mg/l di  $\text{NH}_4$
- fluoro in  $\mu\text{/l}$  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 fra le due parti;

- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il gestore, informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo 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'utenza, su specifica richiesta, sugli 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 al gestore ed 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 gestore, inoltre, si impegna:

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

Il Comune di Bultei, infine, rende noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

## **SEZIONE IV - PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORO**

### **LA TUTELA**

#### **La gestione dei reclami**

Il Comune di Bultei definisce, nelle carte aziendali, una procedura di reclamo.

A tale scopo, si attengono alle seguenti indicazioni:

- a. qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al gestore dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal gestore ed 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 deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito;
- c. entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il gestore 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;
- d. semestralmente il gestore è tenuto a riferire al **Comitato** circa il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi;
- e. almeno una volta all'anno, il gestore predisponde un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno 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, può farsi riferimento alla norma UNI 10600; in particolare, il gestore deve prevedere 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, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al **Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche**, presso il Ministero dei Lavori pubblici. 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, può rivolgersi ad altri eventuali organi di tutela, indicati nella carta dei servizi nelle forme e nei modi dalla stessa previsti.

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

Il Comune di Bultei effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Il Comune di Bultei indica, inoltre, con quali mezzi gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il comune 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 e alle Associazioni dei consumatori.

## **SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI**

Il Comune di Bultei offre agli utenti un servizio di consulenza. Per l'accesso al servizio vedere gli orario agli sportelli.

## **RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI**

Il gestore individua e indica gli standard specifici da assoggettare a rimborso, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal soggetto erogatore.

Il gestore riconosce agli utenti che ne fanno richiesta, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto di tali standard, un rimborso forfetario di € 10,00.

Elenco standard specifici:

- Tempo di preventivazione senza sopralluogo
- Tempo di preventivazione con sopralluogo
- Tempo di esecuzione dell'allacciamento (idrico)
- Tempo di esecuzione dell'allacciamento (fognario)
- Tempo per l'attivazione della fornitura
- Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura o subentro o voltura (Senza modifica della potenzialità del contatore )
- Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura o subentro (con modifica della potenzialità del contatore )
- Tempo per la cessazione della fornitura
- Tempo di allaccio alla pubblica fognatura
- Rispetto degli appuntamenti concordati
- Risposta alle richieste scritte degli utenti
- Risposta ai reclami scritti (reclami che non richiedono sopralluogo)
- Risposta ai reclami scritti (reclami che richiedono sopralluogo)
- Rettifiche di fatturazione
- Verifica del contatore
- Verifica del livello di pressione
- Sospensioni programmate

Le richieste, corredate delle informazioni e dei documenti che possano servire al gestore per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto all'indirizzo indicato entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o del protocollo del gestore in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, il gestore accredita l'importo sulla prima bolletta utile, o adottano altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo ne danno comunicazione scritta e motivata all'utente.

## **VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni delle carte 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.

### **Prima attuazione**

In attesa della realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 36, i gestori che operano su singoli o multipli segmenti del ciclo integrato delle acque (acquedotto, fognatura e depurazione) provvedono in ogni caso alla predisposizione di carte dei servizi riferite ai singoli servizi gestiti, ricercando il massimo livello di coordinamento all'interno del ciclo.

---

## PARTE SECONDA

---

### SCHEDE RIEPILOGATIVE

#### Avvio del rapporto contrattuale (scheda n. 1)

**SCHEDA n. 1 ASPETTO DEL SERVIZIO: Avvio del rapporto contrattuale**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (unità di misura)	STANDARD (valori) *	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE	Rimborso forfetario*		
						da €	ad €	Su richiesta
Tempo di preventivazione senza sopralluogo	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	Numero di giorni	10	Specifico	Con o senza sopralluogo	10	10	X
Tempo di preventivazione con sopralluogo	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	Numero di giorni	20	Specifico	Con o senza sopralluogo	10	10	X
Tempo di esecuzione dell'allacciamento (idrico)	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	Numero di giorni	15	Specifico	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente; salvo esigenze peculiari	10	10	X
Tempo di esecuzione dell'allacciamento (fognario)	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	Numero di giorni	20	Specifico	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente; salvo esigenze peculiari	10	10	X
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	Numero di giorni	5	Specifico		10	10	X
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura o subentro o voltura	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	Numero di giorni	5	Specifico	Senza modifica della potenzialità del contatore	10	10	X
riattivazione della fornitura o subentro	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi	Numero di giorni	10	Specifico	con modifica della potenzialità del contatore	10	10	X
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	Numero di giorni	7	Specifico		10	10	X
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura	Numero di giorni	20	Specifico		10	10	X

\*Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)

\*Rimborso o indennizzo è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità

## Accessibilità al servizio (scheda n. 2)

**SCHEDA n. 2 ASPETTO DEL SERVIZIO: Accessibilità al servizio**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (unità di misura)	STANDARD (valori) *	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE	Rimborso forfetario*		
						da €	ad €	Su richiesta
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	Numero di giorni di apertura e relativo orario	5 GG dalle 8-13	Generale				
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	Numero di giorni di disponibilità e relativo orario	5 GG dalle 8-13	Generale	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio			
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Numero dei punti, indicazione degli orari e dell'eventuale onere	1 bollettino postale da pagare alle poste o in banca	Generale				
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	Numero e tipologia delle facilitazioni	priorita' agli sportelli e facilitazioni per utenti in precarie condizioni mediche	Generale	Per tipologia			
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	Giorni/ora	3	Specifico	Per tipologia di richiesta	10	10	X
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	Minuti di attesa agli sportelli (media)	15	Generale	Distinzione per tipologia di sportello fisico			
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	Numero di giorni solari	30	Specifico	Per tipologia di quesiti e richieste	10	10	X
Risposta ai reclami scritti (reclami che non richiedono sopralluogo)	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	Numero di giorni solari	30	Specifico	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedano o meno un sopralluogo	10	10	X
Risposta ai reclami scritti (reclami che richiedono sopralluogo)	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	Numero di giorni solari	30	Specifico	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedano o meno un sopralluogo	10	10	X

\*Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)

\*Rimborso o indennizzo è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità

## Gestione del rapporto contrattuale con l'utente (scheda n. 3)

SCHEDA n. 3 ASPETTO DEL SERVIZIO: Gestione del rapporto contrattuale con l'utente						Rimborso forfetario*		
FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (unità di misura)	STANDARD (valori) *	TIPOLOGIA	NOTE	da €	ad €	Su richiesta
Fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Numero di fatturazioni	massimo 1 fatturazione all'anno con lettura stimata	Generale	Distinto per tipologia di fornitura - Utenze domestiche			
	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Numero di fatturazioni	massimo 1 fatturazione all'anno con lettura stimata	Generale	Distinto per tipologia di fornitura - Utenze Altri usi			
	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Numero di fatturazioni	massimo 1 fatturazione all'anno con lettura stimata	Generale	Distinto per tipologia di fornitura - Utenze Uso Agricolo			
	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Numero di fatturazioni	massimo 1 fatturazione all'anno con lettura stimata	Generale	Distinto per tipologia di fornitura -			
Fatturazione	Fatturazioni annuali	Numero di fatturazioni	2 fatturazioni all'anno con cadenza semestrale in base a letture rilevate	Generale	Distinto per tipologia di fornitura - Utenze domestiche			
	Fatturazioni annuali	Numero di fatturazioni	2 fatturazioni all'anno con cadenza semestrale in base a letture rilevate	Generale	Distinto per tipologia di fornitura - Utenze Altri usi			
	Fatturazioni annuali	Numero di fatturazioni	2 fatturazioni all'anno con cadenza semestrale in base a letture rilevate	Generale	Distinto per tipologia di fornitura - Utenze Uso Agricolo			
	Fatturazioni annuali	Numero di fatturazioni	2 fatturazioni all'anno con cadenza semestrale in base a letture rilevate	Generale	Distinto per tipologia di fornitura -			
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	Numero di giorni	60 giorni	Specifico		10	10	X
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	Numero di giorni	10	Specifico		10	10	X
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	Numero di giorni	10 giorni con e senza presenza utente	Specifico		10	10	X
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	Indicazione dei temi e degli strumenti	vedere paragrafo "Informazione all'utenza"	Generale				

\*Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)

\*Rimborso o indennizzo è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità

## Continuità del servizio (scheda n. 4)

SCHEDA n. 4 ASpetto DEL SERVIZIO: Continuità del servizio						Rimborso forfetario*		
FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (unità di misura)	STANDARD (valori) *	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE	da €	ad €	Su richiesta
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Numero di giorni	2 gg	Generale				
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	Numero di ore/giorni	1 giorno	Specifico		10	10	X
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24h/24h	3 ore	Generale	Tempi massimi in funzione delle diverse situazioni			
Ricerca programmata delle perdite (su rete di distribuzione)	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	Numero di chilometri	10 km/12 km	Generale	Reti di distribuzione e fognarie			
Ricerca programmata delle perdite (su rete fognaria)	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	Numero di chilometri	6 km/8 km	Generale	Reti di distribuzione e fognarie			

\*Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)

\*Rimborso o indennizzo è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità

## **ALLEGATI ALLO SCHEMA GENERALE**

### **Livelli minimi dei servizi**

Il Comune di Bultei 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:

- a. una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b. 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);
- 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 piezometrica 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;
- d. 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 deve 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 Comune di Bultei 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 l'assicurazione 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.

### **Segnalazione guasti**

Il servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto deve essere assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno ed è riportato nella fattura.

### **Servizio informazioni**

Il gestore assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 il sabato.

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.

L'orario di apertura al l'utenza è dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00

### **Pagamenti**

Per il pagamento delle bollette le opzioni sono:

- a) presso qualsiasi sportello postale
- b) presso Banco di Sardegna (tesoreria)

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 qual-quantitativi relativi al 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.

E' assicurata all'utente la possibilità di autolettura.

### **Ulteriori impegni del gestore**

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:

- o 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;
- o 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;
- o servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

Il gestore indica 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.