ALLEGATO AL PUNTO N° 02
dell'O.d.G. del C.C. del 8.4.14

Comune di Vallecrosia
UFFICIO SEGRETERIA

COMUNE DI VALLECROSIA

Provincia di Imperia

AREA TECNICA

Via Orazio Raimondo 71, CAP 18019 - Tel. 0184 25521 - Fax 0184 290920 - C.F. e P.I. 00247350085 - CCP 13546189

AUTORITA' DI AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELLA PROVINCIA DI IMPERIA

CARTA DEI SERVIZI

APPROVATA CON DELIBERA DEL CONSIGLIO COMUNALE N. 05 **DEL** 08.04.2014

LINEE GUIDA DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1. PRINCIPI FONDAMENTALI 134
1.1 Eguaglianza ed imparzialità del trattamento 134
1.2 Continuità del servizio 134
1.3 Partecipazione 134
1.4 Cortesia 134
1.5 Efficacia ed efficienza del servizio 135
1.6 Economicità 135
1.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 135
1.8 Condizioni generali della fornitura del servizio idrico integrato 135
2. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 135
2.1 Avvio del rapporto contrattuale 135
2.1.1 Tempi di preventivazione 136
2.1.2 Tempi di esecuzione dell'allacciamento 136
2.1.3 Tempi di attivazione o riattivazione della fornitura 136
2.1.4 Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente 137
2.1.5 Tempi di esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura 137
2.2 Accessibilità al servizio 137
2.2.1 Orario di apertura al pubblico degli sportelli 137
2.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica, internet, e/o corrispondenza 137
2.2.3 Modalità di pagamento delle bollette 138
2.2.4 Facilitazioni per utenze particolari 138
2.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati 138
2.2.6 Tempi di attesa agli sportelli e al telefono 139
2.2.7 Tempi di risposta alle richieste scritte degli utenti 139
2.2.8 Tempi di risposta ai reclami 139
2.3 Gestione del rapporto contrattuale 140
2.3.1 Lettura dei contatori 140
2.3.2 Fatturazione dei consumi 140
2.3.3 Trasparenza nell'applicazione delle variazioni tariffarie 141
2.3.4 Rettifiche di fatturazione 141
2.3.5 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli 141
2.3.6 Morosità 142
2.3.7 Verifica del contatore 143
2.3.8 Verifica del livello di pressione 143
2.4 Continuità del servizio 144
2.4.1 Continuità e servizio di emergenza 144
2.4.2 Tempi di preavviso 144
2.4.3 Durata delle interruzioni programmate 144
2.4.4 Pronto intervento 144
2.4.5 Altri interventi 145
3. I FORMAZIONI ALL'UTENZA 145
3.1 Accesso alla documentazione 145
3.2 Trattamento dei dati sensibili da parte del Gestore 146
4. LA TUTELA DELL'UTENTE 147

4.1 La gestione dei reclami 147
4.2 Controlli esterni 148
4.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente 148
4.4 Servizi di consulenza agli utenti 148
4.5 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità 148
4.6 Servizio minimo in caso di sciopero 148
4.7 Rimborso per il mancato rispetto degli impegni 149
4.8 Cause di esclusione del diritto al rimborso 149
4.9 Assicurazione contro i consumi anomali 150
5. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI 150

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta del Servizio Idrico Integrato deve essere redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato".
La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, generali e specifici, garantendo il rispetto degli standard di qualità del servizio.
La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Gestore e Utenti: i cittadini-utenti sono intesi come titolari di diritti; il Gestore deve riconoscere e garantire agli Utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.
Il Gestore basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali:

1.1 Eguaglianza ed imparzialità del trattamento

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti.
Il rapporto tra il Gestore e gli Utenti è stabilito da regole che prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il Gestore si impegna a garantire parità di trattamento degli Utenti e parità di condizioni impiantistico - funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Il Gestore si impegna a gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani e i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli Utenti, secondo criteri di obiettività, neutralità ed imparzialità.

1.2 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna ad erogare agli Utenti servizi regolari, continui e senza interruzioni.
L'interruzione del servizio potrà essere imputabile soltanto ad eventi di forza maggiore, a guasti, o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione. In questi casi il Gestore si impegna a ridurre i tempi dell'interruzione e, comunque ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

1.3 Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Privacy). Ha altresì la facoltà di avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio, nonché di inoltrare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti. Per gli aspetti di relazione con gli Utenti, il Gestore garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture.

1.4 Cortesia

Tutto il personale deve trattare l'Utente con rispetto e cortesia ed agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

1.5 Efficacia ed efficienza del servizio

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

1.6 Economicità

La gestione deve essere effettuata con rigidi criteri di economicità e sarà finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi prefissati.

1.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore si impegna a porre la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli Utenti.

1.8 Condizioni generali della fornitura del servizio idrico integrato

Nell'ottica della trasparenza e della correttezza, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del servizio idrico integrato. Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del servizio idrico integrato. Per quanto non espressamente previsto nel Regolamento, deve essere fatto esplicito richiamo alle norme di legge vigenti, agli usi e alle consuetudini.

2. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Costituiscono "standard" di qualità del servizio di erogazione dell'acqua fornito all'Utente, gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti. Questi standard rappresentano lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, sia la soddisfazione degli Utenti.

2.1 Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard di qualità definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'Utente.
Gli standard temporali di seguito riportati non includono quelli necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene al Gestore, e precisamente:

- tempi necessari al rilascio da parte di Enti pubblici o terzi di autorizzazioni, certificazioni e permessi, che saranno comunque indicati in via presunta all'Utente;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte dell'Utente;
- eventi non direttamente dipendenti o riconducibili al Gestore.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente stesso il nuovo termine. Se, invece, l'Utente richiede esplicitamente e con opportune motivazioni, variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordato.

2.1.1 Tempi di preventivazione

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta del cittadino, presentata con la dovuta documentazione tecnica, e la data di spedizione o consegna diretta al richiedente del preventivo da parte del Gestore. Il tempo suddetto varia a seconda che si debba effettuare o meno il sopralluogo:

Tempi di preventivazione	Tempo massimo
Con sopralluogo	*15 gg. lavorativi dalla richiesta*
Senza sopralluogo	*5 gg. lavorativi dalla richiesta*

2.1.2 Tempi di esecuzione dell'allacciamento

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (sottoscrizione del contratto e pagamento del preventivo) e la data di completamento dell'intervento richiesto per la successiva attivazione della fornitura.

Tempi di esecuzione dell'allacciamento	Tempo massimo
Richieste di nuovi allacciamenti che non richiedono opere di scavo	*20gg. lavorativi all'accettazione formale del preventivo*
Richieste di nuovi allacciamenti che richiedono opere di scavo	*30 gg. dalla data di rilascio dei permessi di scavo*
Richieste di modifica di allacciamenti esistenti, comprese la richiesta di spostamento contatori	*15 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo*

I suddetti tempi sono validi per allacciamenti che non richiedano interventi di potenziamento o estensione delle reti. Per tali lavori, il tempo per l'esecuzione viene determinato in base alla complessità degli interventi sulla rete e viene comunicato all'Utente.

2.1.3 Tempi di attivazione o riattivazione della fornitura

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi e quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, intercorrente tra la data di stipulazione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Tempi di attivazione/riattivazione fornitura	Tempo massimo
Tempi di attivazione	*5 gg. lavorativi dalla stipulazione del contratto*
Tempi di riattivazione	*5 gg. lavorativi dalla stipulazione del contratto*

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni della fornitura in seguito a sospensione della fornitura per morosità dell'Utente, per le quali il tempo di riattivazione non deve superare i 2 giorni lavorativi dal pagamento, né alle variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati.