

Letto, approvato e sottoscritto  
Sindaco  
F.to Avv. Pasquale Brenca

IL SEGRETARIO COMUNALE  
F.to Dr. Fernando Antico

L'ASSESSORE  
F.to M.llo Alessandro Marchese



AFFISSIONE ALL'ALBO  
Prot. n° 00745  
del 24 GEN. 2015

## PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione, ai sensi dell'art. 124 - del T. U. E. L. n° 267 / 2000, VIENE affissa all'Albo Pretorio Comunale per quindici giorni consecutivi a decorrere dal 24 GEN. 2015;

E' stata dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4°, del T. U. E. L. n° 267 / 2000);

E' stata trasmessa con lettera n° 00745, in data 24 GEN. 2015, ai sigg. Capigruppo Consiliari, come prescritto dall'art. 125, del T. U. E. L. n° 267 / 2000;

Dalla Residenza Comunale,

24 GEN. 2015

IL SEGRETARIO COMUNALE  
F.to Dr. Fernando Antico

Dalla Residenza Comunale,

24 GEN. 2015

IL SEGRETARIO COMUNALE  
Dr. Fernando Antico



E' copia conforme all'originale per uso amministrativo e di ufficio.

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Copia

N° 08 del Reg.

Data: 30/01/2015

OGGETTO: Approvazione Carta del Servizio Idrico Integrato, ai sensi della Deliberazione AEEG. 309 / 2013 / R / IDR. Provvedimenti. -

L'anno Due mila quindici (2015), il giorno Trenta (30), del mese di Gennaio, alle ore 10,30, nella sala delle adunanze del Comune, sotto la presidenza dell'avv. Pasquale Brenca, nella sua qualità di Sindaco, si è riunita la Giunta Comunale;

Per riunione Ordinaria (art. 4 Regolamento per funzionamento della Giunta Comunale). -

Componenti	Presenti	Assenti	
Avv Pasquale Brenca	X		Assegnati n.: 3 In Carica n.: 3 Presenti n.: 3 Assenti n.: 0
M.llo Alessandro Marchese	X		
Sig. Tullio Andresano	X		Assenti i Signori:

Risultato che gli intervenuti sono in numero legale;

Partecipa con funzioni consultive, referenti, di assistenza e verbalizzazione (art. 97, comma 4.a, del T. U. E. L. n° 267 / 2000), il Segretario Comunale dr. Fernando Antico;

Il Presidente dichiara aperta la riunione sull'argomento ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato, premettendo che, sulla proposta della presente deliberazione i responsabili delle aree interessate hanno espresso il proprio parere, come di seguito riportato:

AREA INTERESSATA	AREA FINANZIARIA
VISTO: si esprime parere <b>FAVOREVOLE</b> in ordine alla regolarità tecnica della presente proposta di deliberazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49, comma 1°, del T. U. E. L. n° 267 / 2000. -	SI DA' ATTO che sulla presente proposta di deliberazione non è richiesto il parere del Responsabile dell'Area Finanziaria in ordine alla regolarità contabile. -

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli Atti d'Ufficio,

## ATTESTA

che la presente deliberazione E' STATA AFFISSA all'Albo Pretorio Comunale per quindici giorni consecutivi a decorrere dal 24 GEN. 2015, come prescritto dall'art. 124, comma 1°, del T. U. E. L. n° 267 / 2000), ed è divenuta esecutiva decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 134, comma 3°, del T. U. E. L. n° 267 / 2000). -

IL SEGRETARIO COMUNALE  
Dr. Fernando Antico

Dalla Residenza Comunale,



Dalla Residenza Comunale, 30/01/2015 IL RESPONSABILE DELL'AREA  
F.to Ing. Vito Brenca [Tecnico LL. PP.]

Dalla Residenza Comunale, 30/01/2015

# La Giunta Comunale

## Visti:

- il D. P. C. M. 29 aprile 1999 - "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";
- l'articolo 48 - del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n° 267 (TUEL);
- il decreto legge n° 201/11, convertito nella legge n° 214/11, con il quale all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG), sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici, al fine di determinare il metodo **Tariffario** per il settore idrico;
- la deliberazione AEEG 347 / 2012 / R / IDR;
- il DPCM 20/07/2012, con il quale sono stati delineati i poteri dell'AEEG in materia di servizio idrico, stabilendo, inoltre, all'articolo 3, lettera f), che la medesima può irrogare sanzioni nel caso in cui non si adempia agli obblighi in materia di tariffe idriche;
- la deliberazione AEEG 88 / 2013 / R / IDR - Approvazione del metodo tariffario transitorio per le gestioni ex - Cipe (MTC), per la determinazione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013 - modifiche e integrazioni alla deliberazione 585 / 2012 / R / IDR ed il suo Allegato 1, recante "Regolazione tariffaria dei servizi idrici per le gestioni soggette alla regolazione tariffaria OPE (MTC)";

## Considerato che:

- questa Amministrazione Comunale gestisce in economia il Servizio idrico Integrato (SII) con conseguente risparmio e beneficio per la collettività utente;
- il Comune di Aquara risulta sprovvisto di Carta dei Servizi per il Servizio Idrico Integrato;
- il punto 2 della deliberazione AEEG 309 / 2013 / R / IDR e sue successive modifiche e integrazioni, intima di provvedere all'adozione della Carta dei Servizi per il Servizio Idrico Integrato;
- ai sensi dell'articolo 2.4 della Deliberazione n° 88 / 2013, sono escluse dell'aggiornamento tariffario per gli anni 2012 e 2013 le gestioni che alla data del 31/07/2012, risultavano sprovviste della Carta dei Servizi;
- il permanere di tale situazione potrebbe determinare la mancata possibilità di adeguare le tariffe del servizio idrico per gli anni successivi al 2014, oltre all'irrogazione di sanzioni da parte dell'AEEG;
- si rende quindi necessario procedere con l'adozione della Carta dei Servizi per il SII;

Vista la bozza di Carta dei Servizi SII predisposta dagli Uffici interessati;

Esaminata e ritenuta conforme alle esigenze e ai fabbisogni di questo Comune e finalizzata ad assicurare la gestione in economia del servizio;

Visto il verbale n° 27, della Commissione Consiliare permanente in materia di Programmazione, sviluppo, riforma Enti Locali e modifica statuto regolamenti" del 28/01/2015, con il quale veniva approvata la bozza della "Carta dei Servizi Idrici", dando mandato al Segretario di sottoporla alla Giunta Comunale per l'approvazione definitiva;

Considerato che con delibera n° 52 - del 04 aprile 2001, il Cipe statuiva l'eliminazione progressiva del minimo impegno attraverso un percorso di riduzione / graduale eliminazione;

**Ravvisata** la propria competenza;

**Attesa** l'urgenza che riveste l'atto;

**Acquisito** sulla proposta di deliberazione il parere favorevole di regolarità tecnica, di cui all'art. 49, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n° 267 (TUEL);

**Con voti** favorevoli unanimi resi per alzata di mano dai presenti convenuti;

## **Delibera**

**1)- la premessa** costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto deliberativo nel quale si intende integralmente riportata e trascritta;

**2)- di adottare** l'allegata **Carta dei Servizi** per il **Sistema Idrico Integrato** del Comune di Aquara (Sa);

**3)- di inviare** copia della presente deliberazione **all'AEEG** (Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas), ai fini di attestare l'avvenuto adempimento agli oneri di cui alla deliberazione n° 309/2013;

**4)- di adottare** ogni utile adempimento e/o iniziativa idonea ad assicurare la continuità della gestione del servizio in economia, nei limiti di legge consentiti;

**5)- di trasmettere** copia del presente provvedimento :

- **all'Albo** Pretorio;
- **al responsabile** del dell'Area Tecnica, Servizio Urbanistico;
- **in elenco** ai sig.ril capigruppo consiliari ai sensi dell'art. 125 - del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n° 267 (TUEL);

**6)- con separata** votazione palese, ad esito favorevole unanime, la presente deliberazione viene dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti ex art. 134 – comma 1° - del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n° 267 (TUEL);



Provincia di Salerno

Via Garibaldi, 5 - 84020 Aquara (SA) - Tel. 0828/962003 - Fax 0828/962110

E-Mail: [info@comune.aquara.sa.it](mailto:info@comune.aquara.sa.it) - Web: [www.comune.aquara.sa.it](http://www.comune.aquara.sa.it)

**Codice Fiscale:82001370657**

# Carta dei Servizi Idrici

Gennaio 2015

## Indice

Art. 1 Premessa.....	3
Art. 2 Finalità della Carta dei Servizi .....	3
Art. 3 Dati tecnici fondamentali del servizio idrico integrato comunale .....	3
Art. 4 Principi fondamentali.....	3
Art. 5 Standards qualitativi .....	4
Art. 6 Continuità e Regolarità dell'Erogazione .....	5
Art. 7 Programmi di manutenzione preventiva .....	5
Art. 8 Impegni del Comune .....	5
Art. 9 Tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti.....	5
Art. 11 Rapidità nei tempi di allacciamento .....	6
Art. 12 Rapidità nei tempi di cessazione della fornitura .....	6
Art. 14 Facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette.....	7
Art. 15 Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti .....	7
Art. 16 Correttezza della misura dei consumi.....	7
Art. 17 Correttezza della fatturazione dei consumi .....	7
Art. 18 Informazioni al cittadino utente.....	8
Art. 19 Rapporti con il cittadino e comportamento del personale .....	8
Art. 20 Accesso agli atti .....	8
Art. 21 Dovere di Valutazione .....	8
Art. 22 Rimbors.....	8
Art. 23 Procedure in caso di inadempienze del Comune .....	8
Art. 24 Validità della Carta dei Servizi.....	9
Art. 25 Gocce informative sul bene acqua .....	9
Art. 26 Raccomandazioni all'utenza.....	9

## Art. 1 Premessa

La carta dei Servizi illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e le modalità di rapporto fra il Comune di Aquara ed i suoi utenti che usufruiscono del servizio idrico integrato, comprendente acquedotto, fognatura e depurazione. E' uno strumento di confronto a disposizione dei cittadini e delle associazioni che tutelano i diritti dei consumatori. Il Comune è impegnato a condurre le proprie attività secondo i parametri illustrati nel presente documento e, a garanzia di questo impegno, prevede un rimborso per gli utenti nel caso si verifichino carenze nell'erogazione del servizio.

## Art. 2 Finalità della Carta dei Servizi

Questo documento vuole dare concreta attuazione a quanto è stato prodotto, nel corso degli ultimi anni, in termini di leggi e circolari sul tema dei rapporti tra i cittadini e Pubbliche Amministrazioni. Nella presente "Carta" il Comune ha definito, a tutela dei diritti dei propri utenti, principi e standard qualitativi dei servizi erogati, stabilendo altresì modalità di reclamo e forme di rimborso in caso di mancato rispetto degli stessi. Il Comune si prefigge di promuovere una più ampia partecipazione dei cittadini nello svolgimento del servizio in parola, sia attraverso il loro coinvolgimento nella valutazione qualitativa dell'attività svolta, sia mediante il riconoscimento, a chiunque vi abbia interesse, del diritto di accesso alle informazioni del Comune.

## Art. 3 Dati tecnici fondamentali del servizio idrico integrato comunale

### Distribuzione

Numero utenze fornite al 2013:

Popolazione servita (abitanti):

Lunghezza rete idrica: km

Lunghezza rete fognaria: km

Serbatoi di accumulo idrico: 2

### Depurazione

Depuratori: 1

## Art. 4 Principi fondamentali

**Eguaglianza** L'erogazione del servizio idrico gestito dal Comune si basa sul principio di eguaglianza degli utenti, a prescindere da razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Il Comune garantisce, a parità di presupposti tecnici, un eguale trattamento per tutti gli utenti del territorio di competenza. Particolare attenzione è riservata ai soggetti portatori di handicap e agli anziani.

**Imparzialità** Il comportamento dei dipendenti del Comune si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**Continuità** E' impegno del Comune garantire un servizio continuo e regolare; nel caso di interruzioni, il Comune adotta tempestivamente misure e provvedimenti a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato al cittadino.

**Partecipazione** Il Comune promuove la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione tra utente servito e Comune. Pertanto, il cittadino ha diritto di ottenere le informazioni che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami. Il Comune trasmette le informazioni sui servizi e acquisisce periodicamente le 'valutazioni' del cittadino circa la qualità della prestazione offerto.

**Efficienza ed Efficacia** L'Innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che il Comune persegue adottando le soluzioni tecnologiche dell'ultima generazione, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**Comportamento del personale** Il Comune s'impegna ad adottare nelle propria organizzazione metodologie, procedure e controlli che prevedano da parte del personale che ha rapporti con i ch'enti, la massima disponibilità e cortesia. Il personale dovrà identificarsi anche nei rapporti clienti, telefonici ed epistolari.

**Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni** Il Comune pone particolare attenzione alla comunicazione con i propri utenti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare nei vari casi.

**Condizioni di fornitura** Le condizioni generali di fornitura sono puntualmente definite in seno al vigente regolamento del servizio idrico comunale.

## Art. 5 Standards qualitativi

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

6 li indicatori di qualità costituiscono il punto di partenza per avviare un processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo standard è formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili e può essere specifico (ad esempio: numero di giorni occorrenti per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto) o generale quando è espresso da un valore medio riferito al complessivo delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa agli sportelli).

Lo standard è talvolta formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (ad esempio: cortesia del personale).

Il raggiungimento e il miglioramento nel tempo dello standard costituisce per l'Ente un obiettivo che concretizza i risultati del processo di miglioramento della qualità del servizio e costituisce, inoltre, un elemento di informazione trasparente nei confronti del cliente sul livello di qualità del servizio garantito.

Il Comune verifica periodicamente i livelli di qualità del servizio conseguiti ed utilizza i dati per definire i piani di miglioramento progressivo del servizio.

I risultati conseguiti sono resi noti ai clienti.

II Comune, sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità del servizio, ha fissato standard qualitativi e quantitativi delle prestazioni rese nei confronti dell'utenza servita.

Di tali parametri, alcuni di carattere generale, attinenti il complesso delle prestazioni, e altri di carattere specifico, il Comune assicura il periodico aggiornamento al fine di stabilire adeguamenti in linea con le esigenze dei servizi. Il Comune considera in via prioritaria i seguenti fattori di qualità del servizio acqua:

- A) maggiore regolarità dell'erogazione attraverso interventi di potenziamento e sostituzione reti;
- B) tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti;
- C) rapidità nei tempi di allacciamento;
- D) rapidità nei tempi di cessazione della fornitura;
- E) sicurezza e qualità dell'acqua;
- F) facilità nella stipula dei contratti e nel pagamento delle bollette;
- G) tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti;
- H) correttezza della misura e della fatturazione dei consumi.

Il Comune assicura, in condizioni di normale funzionamento e fatte salve le crisi idriche di scarsità o le interruzioni per manutenzione programmata e non, l'erogazione alla bocca di presa di litri 150

al giorno procapite di acqua potabile.

La portata minima erogata al punto di consegna è di 0.10 l/s per ogni unità abitativa con un carico idraulico di 5 m al punto di consegna misurato al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Può essere prevista, per zone particolarmente problematiche, una diversa quota minima piezometrica.

Per fabbricati di altezza superiore a quella prevista dagli strumenti urbanistici che siano stati oggetto di sanatoria urbanistica e nei casi in cui il contratto prevede deroghe alle quote altrimenti, il sollevamento è a carico del Cliente.

I valori sopra indicati si riferiscono alle utenze domestiche, per le altre utenze si applicano i livelli minimi sopra indicati ad eccezione della quantità minima giornaliera procapite di litri 150 e classe di portata minima di 0.10 l/s.

## Art. 6 Continuità e Regolarità dell'Erogazione

La rete dell'acquedotto comunale necessita di continui e costanti lavori di adeguamento e/o sostituzione di taluni tratti di tubazione, al fine di ridurre il più possibile le perdite all'interno della rete comunale.

In caso di sciopero il Comune è impegnato a mantenere funzionanti le strutture necessarie a garantire i servizi indispensabili.

L'interruzione dell'erogazione, dovuta a lavori di manutenzione programmata è comunicata dal Comune ai cittadini attraverso adeguati avvisi, sia nei luoghi di maggior frequentazione, sia sul sito internet ufficiale ed a mezzo di manifesti. Nel caso di interruzioni non programmabili, dovute a guasti o ad altre cause di forza maggiore, il Comune tenderà a contenere la durata massima della sospensione in 12 ore; qualora, per imprevisti non dipendenti dalla volontà dell'ente, la durata tende a prolungarsi, il Comune terrà informato costantemente i cittadini circa l'andamento della riparazione.

## Art. 7 Programmi di manutenzione preventiva

Gli interventi di manutenzione preventiva sono periodicamente attuati su reti e impianti, al fine di ridurre i disservizi. Il Comune effettua con sistematicità un giro di ricognizione da parte dei Vigili Urbani per la segnalazione di perdite in strada, qualora non avvistate e segnalate dai cittadini.

## Art. 8 Impegni del Comune

Il Comune è impegnato ad assicurare la disponibilità della quantità d'acqua richiesta dal cittadino nei limiti delle dotazioni previste dalla programmazione regionale di settore. Il Comune garantisce l'osservanza delle leggi vigenti relativamente alle caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita.

Il Comune assicura, altresì, il controllo periodico delle caratteristiche dell'acqua in distribuzione dalle proprie reti.

## Art. 9 Tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti

Il tempo medio di intervento, anche con l'arresto dell'alimentazione della rete, per situazioni di pericolo grave ed imminente è di ore 3.

Nel caso di un numero consistente di richieste concomitanti e di un conseguente aumento dei tempi necessari per effettuare l'intervento, i tecnici del Comune forniscono all'utente le prime indicazioni di comportamento.

Il tempo per la riattivazione della fornitura a seguito di guasto del contatore, o di altri apparecchi

accessori del gruppo di misura o comunque di proprietà del Comune, installati presso l'utenza, è il seguente:  
tempo medio: 1 giorno dalla segnalazione; tempo massimo: 3 giorni dalla segnalazione.  
I tempi indicati non sono vincolanti per il Comune in particolari situazioni stagionali o nei casi di documentata e/o comprovata eccezionalità.

## Art. 11 Rapidità nei tempi di allacciamento

Per rendere il più possibile celere l'esecuzione dell'allacciamento, il Comune rileva sistematicamente la durata delle fasi ad esso necessarie al fine di assumere provvedimenti utili a sveltrirne i tempi.

L'azione del Comune tiene conto dei seguenti elementi fondamentali:

a) tempo per il rilascio del preventivo: intercorre fra la richiesta scritta di un nuovo allacciamento e la comunicazione dell'importo da versare al cittadino. Quest'intervallo include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione delle modalità di allacciamento e la comunicazione.

tempo medio: 10 giorni lavorativi tempo massimo garantito: 30 giorni lavorativi

b) tempo d'esecuzione della presa: intercorre fra la data d'accettazione del preventivo con l'attestazione di versamento consegnata dal cittadino presso gli uffici comunali, al netto della durata delle attività di competenza dell'utente.

tempo medio: 10 giorni lavorativi tempo massimo garantito: 30 giorni lavorativi

c) tempo d'attivazione dell'utenza: intercorre fra la data di stipula del singolo contratto e l'avvio della relativa fornitura, al netto delle opere di competenza dell'utente.

tempo medio: 1 giorno lavorativo tempo massimo garantito: 3 giorni lavorativi

d) tempo di riattivazione della fornitura per subentro: intercorre fra la data di stipula del contratto e la riattivazione della fornitura, qualora non vi sia una modifica della portata impegnata.

tempo medio: 3 giorni lavorativi tempo massimo garantito: 7 giorni lavorativi

I tempi massimi garantiti precedentemente indicati sono al netto dei ritardi per l'ottenimento di eventuali permessi da parte di Enti diversi.

Tutti i termini indicati sono da considerarsi al netto di quelli necessari per la predisposizione di opere edili da parte del cittadino, nonché di quelli dovuti a qualsiasi causa non direttamente dipendente dal Comune, incluse le condizioni climatiche in grado di interferire sull'esecuzione dei lavori. Nel caso in cui sopravvengano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, per cause di forza maggiore o per impedimenti da parte di terzi è dato tempestivo avviso al cittadino del nuovo termine garantito. L'utente è impegnato a rispettare gli appuntamenti concordati.

## Art. 12 Rapidità nei tempi di cessazione della fornitura

Il tempo per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso, viene così preventivato:

tempo medio: 3 giorni lavorativi tempo massimo garantito: 7 giorni lavorativi Qualora l'utente cessante e l'utente subentrante si presentino contestualmente negli uffici comunali accettando reciprocamente il valore di lettura da essi stessi rilevato, il Comune provvederà immediatamente alla disattivazione dell'utenza cessata e all'attivazione dell'utenza subentrante. L'utente è impegnato a rispettare gli appuntamenti concordati.

L'acqua distribuita dal Comune ha proprietà chimiche, microbiologiche e organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore e, a migliore garanzia del suo buon livello qualitativo, viene sottoposta ai seguenti procedimenti e controlli.

Il Comune per mezzo di un tecnico esterno incaricato opera prelievi periodici che vengono consegnati al laboratorio chimico-microbiologico che effettua indagini sistematiche ai fini di tenere controllata la qualità dell'acqua.

Per la disinfezione dell'acqua, si addiziona ipoclorito di sodio in modo da assicurare, nel punto di fornitura; un valore coerente con gli standard normativi (0,2 mg/litro, come cloro residuo libero). L'attività sull'acquedotto comunale è sottoposta al controllo ispettivo svolto autonomamente dalle competenti unità operative dell'ASL mediante il Laboratorio del Presidio Multizonale di Igiene e Profilassi.

## Art. 14 Facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette

La stipula dei contratti avviene presso lo sportello comunale. Il Comune effettua con sistematicità la rilevazione dei tempi d'attesa agli sportelli e attualmente i valori sono i seguenti: tempo medio: 30 minuti tempo massimo garantito: 60 minuti.

## Art. 15 Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti

Il Comune assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami presentati per iscritto dai cittadini. I tempi di riscontro ai reclami vengono rilevati in modo sistematico e oggi il Comune è in grado di rispettare i seguenti valori:

risposte che non richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 15 giorni lavorativi;

risposte che richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 30 giorni lavorativi.

Il personale del Comune è comunque a disposizione dei cittadini per fornire informazioni e risposte per le vie brevi.

## Art. 16 Correttezza della misura dei consumi

Il cittadino può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici del Comune rivolgendosi agli sportelli o inoltrando richiesta scritta. Pertanto, il tempo di intervento per l'effettuazione delle verifiche sarà pari a:

tempo medio: 3 giorni lavorativi tempo massimo garantito: 9 giorni lavorativi Nell'eventualità che pervenga un elevato numero concomitante di richieste di verifica, il Comune comunica al cittadino il differimento della data d'intervento, nel rispetto del tempo massimo indicato.

Il tempo massimo non può essere garantito quando, per contatori di maggior calibro è necessaria la prova presso l'officina del costruttore; in tal caso se ne darà preventiva informazione all'utente, precisando i tempi e i costi previsti. Se il contatore funziona regolarmente, le spese del controllo vengono addebitate al cittadino.

Qualora l'errore riscontrato superasse i limiti di tolleranza prefissati, si procederà alla ricostruzione dei consumi mediante quanto stabilito nel regolamento di acquedotto vigente.

## Art. 17 Correttezza della fatturazione dei consumi

I consumi sono rilevati ogni anno.

Se l'utente risulta assente alla seconda visita, viene lasciata una cartolina, da restituire al Comune sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal misuratore. La fatturazione avviene sulla base delle tariffe rese pubbliche attraverso vari strumenti d'informazione.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli.

Qualora tengano commessi errori, in eccesso o in difetto, il Comune provvede alla correzione degli stessi mediante verifiche seguite dall'emissione dei corrispondenti accrediti o addebiti.

## Art. 18 Informazioni al cittadino utente

Il Comune assicura una puntuale informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. Il Comune si avvale, in particolare, dei seguenti strumenti:

"Regolamento servizio idrico comunale" sempre a disposizione presso gli sportelli comunali e sul sito internet;

appositi spazi sulle bollette ovvero pubblicazione di opuscoli,

con i quali segnala, illustra e consiglia i cittadini in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi del Comune, ecc.

## Art. 19 Rapporti con il cittadino e comportamento del personale

Tutto il personale del Comune è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio. I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare i cittadini nell'esplicazione delle pratiche. Il personale del Comune che lavora a contatto con il pubblico, o che è addetto a servizi esterni, è tenuto ad avere sempre in evidenza il tesserino di riconoscimento (sul quale, accanto alla fotografia, sono indicati il nome e la qualifica).

## Art. 20 Accesso agli atti

Il diritto di accesso agli atti è esercitato secondo le modalità contenute in un apposito regolamento adottato dal Comune ai sensi della vigente legislazione in materia di procedimento amministrativo. Tale regolamento è disponibile presso gli uffici comunali e sul website istituzionale dell'ente.

## Art. 21 Dovere di Valutazione

E' intenzione del Comune promuovere, al fine di valutare la qualità del servizio reso, apposite verifiche presso i cittadini per conoscerne il grado di soddisfazione. Anche l'analisi dei reclami scritti inoltrati dai cittadini costituisce per il Comune un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento del servizio.

## Art. 22 Rimborso

In caso di mancato rispetto dei tempi di allacciamento massimi garantiti il Comune prevede un rimborso di € 4,00 al giorno. Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire al Comune non oltre 30 giorni dall'evento.

## Art. 23 Procedure in caso di inadempienze del Comune.

Qualsiasi violazione ai principi della presente carta può essere denunciata presso gli uffici del Comune.

Al momento della presentazione del reclamo, il cittadino 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 a una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento, l'ufficio suddetto riferisce al cittadino l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di

rimozione delle irregolarità riscontrate.

## Art. 24 Validità della Carta dei Servizi

La presente carta dei servizi idrici è soggetta a revisione. I successivi adeguamenti saranno portati a conoscenza dei cittadini attraverso pubblicazione sul sito istituzionale. Tutti gli standard specificati o generali, così definiti nella carta dei servizi, sono da considerarsi validi in condizioni normali d'esercizio con esclusione, pertanto, delle situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti ed indiretti, atti dell'Autorità Pubblica .

## Art. 25 Gocce informative sul bene acqua

### UN BENE PREZIOSO: L'ACQUA

L'acqua è un bene inestimabile/fonte di vita, ma deve essere usata in maniera intelligente, senza sprechi inutili e questo non sempre accade. Il 30% delle risorse idriche oggi disponibili viene infatti sperperato direttamente o indirettamente. Come se, su 10 bottiglie prodotte dallo Stato, a causa delle perdite, solo 7 venissero distribuite effettivamente all'utente. GOCCE IN CASA' come arriva l'acqua nelle abitazioni L'acqua viene prelevata alle sorgenti. Per fare questo è necessario penetrare nel sottosuolo e scavare gallerie e pozzi. Questo processo prende il nome di captazione. Poi, attraverso condotte interrate, l'acqua viene trasportata in grandi serbatoi e di qui, tramite altre tubazioni giunge ai rubinetti di casa e nelle altre condotte agricole o industriali. GOCCE DISSETANTI: l'acqua si può bere se .... E' limpida, incolore, inodore, priva di sostanze o elementi nocivi per l'organismo umano. Per assicurare questi requisiti alcune volte l'acqua deve essere sottoposta a processi di disinfezione o protezione.

### GOCCE POTABILI: il sud, isole ne hanno di meno

Solo il 22% degli abitanti delle Regioni Meridionali ed il 45% delle isole hanno acqua potabile, a sufficienza per tutto l'arco dell'anno, contro il 73% al Centro ed il 92% al Nord. GOCCE DI MANUTENZIONE: reti idriche vecchie di 50 anni

Per ogni 100 litri immessi negli acquedotti e nelle reti idriche delle regioni meridionali, 30 litri vengono perduti per giungere a casa. A volte anche 40, in Sardegna e Molise. Questo accade perché oltre la metà delle reti idriche italiane è stata costruita più di 50 anni fa con tecnologie oramai superate. GOCCE DISPONIBILI: tutti i numeri dell'acqua Ogni persona in Italia può disporre di circa 210 litri di acqua al giorno: 70 litri per usi igienici, 80 litri per pulizie personali, 40 litri pulizie di casa, 30 litri per lavaggio biancheria, 30 litri per lavare le stoviglie, 20 litri per lavare le cucine. Si tratta di consumi medi che comunque non includono due altre grandi aree: i fabbisogni agricoli e quelli industriali.

### GOCCE ALL'ARIA: per risparmiare il "francigetto"

ATTENZIONE, è utilissimo applicare ai rubinetti il "FRANGIGETTO", una sorta di "ACCELERATORE D'ACQUA" che arricchisce d'aria il flusso d'acqua in uscita consentendo dosaggi efficienti e di conseguenza risparmio d'acqua. GOCCE TASSATE: l'acqua costa tanto poco, ma ancora per poco

Lo Stato italiano e gli Enti Locali investono annualmente miliardi di euro nel settore, che attualmente paghiamo con le tasse più che con le bollette. Nel futuro prossimo tutti questi soldi saranno pagati da noi cittadini con le bollette.

## Art. 26 Raccomandazioni all'utenza

Non lasciare i rubinetti aperti, se non per il tempo necessario, mentre ti lavi i denti, ti radi, ti fai la doccia. Non eccedere nell'uso dello scarico WC e del Bagno: il 30% dei consumi è prodotto dallo scarico WC. Con il bagno si consuma il triplo rispetto alla doccia.

Non utilizzare l'acqua potabile per lavare automobili.

Non innaffiare il giardino, il prato o le fioriere dei terrazzi con acqua potabile e nelle ore calde della giornata.

Chiudere bene i rubinetti una volta riempito sufficientemente il lavabo per pulire piatti e altre stoviglie.

Non lasciare aperto il rubinetto lavando la frutta o rinfrescando i viveri.

Non trascurare di riparare piccole perdite d'acqua del rubinetto o del WC, altrimenti rischiamo di sprecare anche 100 litri di acqua al giorno.