



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

DISTRIBUZIONE ACQUA

INDICE

| | |
|---|---|
| Premessa | 2 |
| 1 Principi fondamentali | 3 |
| 2 Informazioni sui servizi forniti | 4 |
| 3 Impegni, standard di qualità e modalità di verifica | 4 |
| 4 Informazione ai clienti | 8 |
| 5 La tutela | 8 |



COMUNE DI MEZZANE DI SOTTO

PROVINCIA DI VERONA

PREMESSA

Il Comune di Mezzane di Sotto gestisce in economia il servizio di somministrazione acqua.

La sede del Comune di Mezzane di Sotto è Via IV Novembre, 6 – 37030 Mezzane di Sotto (VR) - tel. 045.8889007 – 045.8880100 fax. 045.8880084 – e-mail: info@comune.mezzane.vr.it

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta del Servizio idrico integrato fa riferimento al Decreto emanato dal Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999, in G.U. Serie Generale del 1 giugno 1999.

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. Pertanto eventuali condizioni più favorevoli per il Cliente contenute nella Carta del servizio, sostituiscono quelle riportate nel contratto medesimo.

La Carta del Servizio si riferisce:

a) per il servizio di acquedotto ai seguenti usi potabili:

- 1 uso domestico
- 2 uso civile non domestico inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, centri sportivi etc.)
- 3 uso allevamenti
- 4 altri usi relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

b) per il servizio di fognatura e depurazione, agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

Assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Comune di Mezzane di Sotto. Indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini, e per ottenere risposta.

La Carta del Servizio viene consegnata all'atto della sottoscrizione del contratto, ma può essere richiesta telefonicamente.

I Clienti saranno portati a conoscenza di eventuali novità di loro interesse tramite gli strumenti operativi indicati successivamente.



COMUNE DI MEZZANE DI SOTTO

PROVINCIA DI VERONA

1 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio Idrico Integrato è gestito nel rispetto dei seguenti principi generali:

- **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Le regole che determinano il rapporto fra contraenti e Comune di Mezzane di Sotto sono dunque uguali per tutti a prescindere da fattori economici e sociali, razza, sesso, lingua, religione, ed idee politiche.

E' inoltre garantito, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, uguale servizio e trattamento per i cittadini delle varie aree territoriali servite.

Il Comune di Mezzane di Sotto presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali più deboli.

- **Continuità**

Il Comune di Mezzane di Sotto fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo a guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed al miglioramento della qualità generale dell'erogazione. Qualora ciò si dovesse verificare, il Comune di Mezzane di Sotto si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, attivando servizi sostitutivi di emergenza.

- **Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione di ogni cittadino alla definizione della qualità del servizio pubblico, prospettando osservazioni, formulando suggerimenti e presentando eventuali reclami ed istanze.

L'utente ha inoltre il diritto ad accedere alle informazioni in possesso del Comune di Mezzane di Sotto che lo riguardano. Il Comune di Mezzane di Sotto garantisce, inoltre, l'identificazione del personale ed individua i responsabili delle strutture.

- **Cortesìa**

Nelle relazioni con gli utenti, vengono curate in modo particolare il rispetto e la cortesia.

- **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Mezzane di Sotto si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo, affinché venga garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Nei rapporti con l'utente il Comune di Mezzane di Sotto pone la massima attenzione ad utilizzare un linguaggio semplice e di facile comprensione.

- **Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura sono riportate di seguito alla presente carta.



COMUNE DI MEZZANE DI SOTTO

PROVINCIA DI VERONA

2 INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

- **Servizi forniti**

Acquedotto

Organizzazione tecnico-operativa deputata all'esercizio e alla gestione impianto di potabilizzazione, manutenzione, ampliamento ed estensione degli impianti e delle reti di acquedotto, compresa l'esecuzione di nuovi allacciamenti, spostamento contatori, sostituzione di tratti di rete e contatori, controllo e verifica degli stessi.

Fognatura

Organizzazione atta alla gestione della rete fognaria, la pulizia della stessa, la manutenzione delle fognature e il controllo degli allacciamenti, sia domestici sia industriali gestendo i rapporti con i clienti, le imprese di costruzione e le ditte caratterizzate da scarichi industriali per il conteggio dei corrispettivi di fognatura e depurazione.

Depurazione

Organizzazione deputata alla gestione e conduzione tecnica, oltre che alla manutenzione degli impianti di depurazione, comunque nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di tutela ambientale, e nei limiti in cui di tale attività non sia incaricato il consorzio per la depurazione delle acque tra i Comuni di Verona Est.

3 IMPEGNI, STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA

Il Comune di Mezzane di Sotto ha adottato per ogni indicatore di qualità, corrispondente alle varie prestazioni, specifici standard. Tali standard saranno sottoposti a monitoraggio per rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, nell'ottica di un graduale miglioramento del servizio.

Gli standard individuati si suddividono in generali (riferiti al complesso delle prestazioni) e specifici (riferiti alle singole prestazioni).

AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

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 Comune di Mezzane di Sotto si impegna a comunicare tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

- **Tempo di preventivazione**

E' il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente e l'attivazione del servizio.

- | | |
|--|-----------------------------|
| a) senza necessità di sopralluogo | 10 giorni calendario |
| b) con necessità di sopralluogo | 15 giorni calendario |
| c) con necessità di più sopralluoghi per casi complessi viene inviata risposta scritta entro indicando i tempi necessari per successivi interventi. | 40 giorni calendario |

- **Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica**

E' il tempo massimo tra la domanda e la completa esecuzione dell'allacciamento.



COMUNE DI MEZZANE DI SOTTO

PROVINCIA DI VERONA

- a) per lavori che non necessitano di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale provinciale
45 giorni calendario
- b) per lavori che necessitano di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale
(da comunicare di volta in volta sulla base dei tempi per i lavori sulla rete) **variabile**

- **Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica**

E' il tempo massimo intercorrente fra la richiesta e l'avvio della fornitura stessa.

5 giorni calendario

- **Tempo per la cessazione della fornitura idrica**

E' il tempo massimo intercorrente fra la richiesta e la disattivazione della fornitura stessa.

5 giorni calendario

- **Tempo per l'allacciamento alla pubblica fognatura**

E' il tempo massimo intercorrente fra l'autorizzazione all'allacciamento rilasciata dal Comune e l'esecuzione dell'allacciamento stesso:

- a) per lavori che non necessitano di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale provinciale
45 giorni calendario
- b) per lavori che necessitano di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale
variabile

ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

L'ubicazione degli sportelli è presso la sede del Comune di Mezzane di Sotto
Gli orari di apertura sono i seguenti:

Orari di apertura: Martedì-Giovedì dalle 10:00 alle 12:00

- **Informazioni per via telefonica e/o corrispondenza**

Oltre agli orari indicati sopra, per tutti i clienti è attivo un servizio telefonico 045.8880100 attivo dal lunedì al venerdì 8:30-13:30.

Il personale preposto al contatto telefonico con i Clienti è tenuto ad indicare, in forma diretta o codificata, le proprie generalità.

- **Forme e modalità di pagamento**

I pagamenti possono essere effettuati presso:

- gli Uffici postali
- banche convenzionate (specificate in bolletta);
- RID (meccanismo della domiciliazione su CC)

Le bollette devono essere pagate entro il termine di scadenza fissata sulla bolletta stessa.

- **Facilitazioni per Clienti particolari**

Il Comune di Mezzane di Sotto prevede procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapide rispetto a quelle espresse negli standard applicabili alla totalità della clientela, per portatori di handicap, anziani e per cittadini segnalati dai servizi sociali del comune di appartenenza. Prevede inoltre che per il disbrigo di alcune pratiche, che richiederebbero la presenza del Cliente, con grosse difficoltà a raggiungere gli uffici aziendali,



COMUNE DI MEZZANE DI SOTTO

PROVINCIA DI VERONA

sia il personale del Comune a recarsi al suo domicilio, concordando l'appuntamento.

- **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Gli appuntamenti per le ricognizioni e per l'esecuzione dei lavori sono concordati con il Cliente, a decorrere dalla richiesta, in ragione dei tempi stabiliti per l'intervento da questa stessa carta dei servizi. Gli sarà, altresì, specificato l'orario di arrivo all'appuntamento definito nell'arco della mattinata o del pomeriggio comportando così un impegno massimo del Cliente valutabile in 3 ore.

Nel caso di sopravvenuto impedimento ne sarà data tempestiva comunicazione al Cliente.

Il Comune si impegna altresì a rispettare gli appuntamenti (se non per causa del Cliente) fissando quale proprio standard una puntualità del 95%.

- **Tempo di attesa agli sportelli**

Il tempo massimo di attesa è stabilito in 25 minuti con un tempo medio valutabile in 15 minuti.

Il suddetto tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalle volontà aziendali, sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente carta. Detta segnalazione, sarà fornita in modo evidente alla clientela al momento dell'accesso agli sportelli.

- **Risposta alle richieste scritte dagli utenti**

Il tempo massimo di prima risposta alla richiesta di informazione scritta (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo).
30 giorni calendario

- **Risposta ai reclami scritti**

Il tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo). Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo prefissato, il cliente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sul nuovo termine fissato.

30 giorni calendario

Tutta la corrispondenza riporta l'indicazione del referente aziendale ed il relativo numero telefonico.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- **Fatturazione**

- **Letture e fatturazione dei consumi**

a) Numero letture contatori = 1 volta l'anno

b) Frequenza di fatturazione = semestrale

- **Rettifica delle fatture**

La restituzione di errori in eccesso o in difetto avviene con la remissione della fattura o con l'emissione della prima fattura utile o con l'emissione della nota d'accredito secondo e comunque non oltre il periodo di successiva fatturazione.



COMUNE DI MEZZANE DI SOTTO

PROVINCIA DI VERONA

Qualora, su segnalazione o reclamo del Cliente, venga riconosciuto un errore di fatturazione la corrispondente rettifica sarà fatta con emissione di nota d'accredito di pari importo e remissione, entro 15 giorni dalla richiesta, di fattura corretta.

- **Verifica del contatore**

Un tecnico del Comune di Mezzane di Sotto provvede ad eseguire tale controllo, su richiesta del Cliente **entro 15 giorni calendario dalla richiesta**

L'utente sarà informato dell'esito della verifica con comunicazione scritta.

Gli eventuali scostamenti, opportunamente calcolati a partire dalla data dell'ultima lettura valida, ritenendo i consumi lineari, saranno compensati con la prima fatturazione utile.

Nel caso invece il misuratore risultasse entro i limiti di taratura gli oneri della verifica rimarranno a carico del Cliente.

- **Verifica del livello di pressione**

Un tecnico del Comune di Mezzane di Sotto provvede ad eseguire tale controllo, su richiesta del Cliente **entro 5 giorni calendario dalla richiesta**

Tale richiesta può essere avanzata quando il Cliente, verificato che problemi di adduzione non siano ascrivibili ai propri impianti, ha fondata ragione di ritenere tali problemi ascrivibili a difetti della rete.

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

- **Continuità e servizio di emergenza**

Il Comune di Mezzane di Sotto fornisce 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, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Comunque, il Comune di Mezzane di Sotto si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare il disservizio non oltre le 48 ore, garantendo un servizio di reperibilità.

- **Tempi di preavviso per interventi programmati**

Le attività che comportano lavori sulla rete sono accuratamente programmati.

Nel caso sia previsto che tali lavori comportino l'interruzione del servizio ne sarà dato preavviso, quando possibile ai Cittadini interessati con almeno 2 giorni d'anticipo.

- **Durata delle sospensioni programmate**

Le interruzioni del servizio avranno durata massima di 12 ore.

- **Pronto intervento**

Telefono 045/8880100 tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Il Comune di Mezzane di Sotto ha attivo un servizio di reperibilità, operante tutti i giorni dell'anno, per le segnalazioni di guasti, disservizi o situazioni di emergenza.

- tempo massimo per primo intervento a fronte di situazioni di pericolo e situazioni di qualità nociva per la salute umana **1 ora**
- tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o altri impianti a servizio del Cliente **5 ore**



COMUNE DI MEZZANE DI SOTTO

PROVINCIA DI VERONA

- tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata **8 ore**
- tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti **8 ore**

- **Crisi idrica da scarsità**

In caso di scarsità, il Comune di Mezzane di Sotto si impegna ad informare i Clienti delle misure di emergenza da adottare.

- **Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

Viene effettuata una ricerca annuale delle perdite per un 10% dell'intera rete.

4 INFORMAZIONE AI CLIENTI

- **Rapporto contrattuale**

Il Comune di Mezzane di Sotto assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare :

1. assicura il Cliente della corrispondenza dell'acqua erogata, per i parametri più significativi, ai vigenti standard qualitativi di legge;
2. informa sulle procedure di pagamento bollette, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni iniziativa promozionale.
3. informa circa il meccanismo di composizione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima;
4. su istanza del cliente, predispone strumenti per la rilevazione di consumi anomali onde suggerire ai clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
5. predispone strumenti telefonici atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti ecc.);
6. assicura inoltre un servizio di Relazioni Pubbliche per tutto quanto attiene informazioni relative all'azienda ed alla generalità dei servizi;
7. si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto quanto viene diffuso al Cliente cercando sempre più di adottare un linguaggio facile ed accessibile;
8. informa i Clienti circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione;
9. informa i Clienti, sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami.

5 LA TUTELA

- **La gestione dei Reclami**

Qualsiasi violazione ai principi presentati nella presente Carta deve essere segnalata al Comune di Mezzane di Sotto attraverso un reclamo in forma scritta. Al momento della presentazione del reclamo il Cliente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima ecc.) relativi a quanto ritiene oggetto di inadempienza affinché l'Ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dei fatti.

Entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo il Comune di Mezzane di Sotto informerà il Cliente circa l'esito degli accertamenti compiuti, indicando anche le soluzioni individuate dall'azienda ed i tempi necessari per adottarle.

- **Controlli esterni**

Il Cliente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto, può rivolgere reclamo alle Associazioni dei Consumatori.