

COMUNE DI BORGIO VEREZZI

CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO PUBBLICO

Il Comune di BORGIO VEREZZI (di seguito anche: “Il Gestore”) gestisce in economia l’attività di erogazione dell’acqua potabile all’interno del Servizio Idrico Integrato, rispettando i principi fondamentali stabiliti dalle Leggi che regolano il funzionamento di ogni servizio pubblico.

Brevemente gli stessi possono essere riassunti:

Eguaglianza e imparzialità di trattamento: il servizio erogato è uguale per tutti gli Utenti, senza distinzione alcuna;

Continuità e regolarità del servizio: di norma l’erogazione del servizio è continua e quanto più possibile regolare. Il Gestore adotta tutte le misure atte a ridurre al minimo eventuali disagi agli Utenti;

Partecipazione: gli Utenti possono contribuire, uniformandosi a criteri di educazione e di spirito collaborativo, al miglioramento del servizio con osservazioni e proposte: possono anche verificare, nel rispetto delle Leggi di settore che regolano l’accesso, la qualità del servizio e più in generale il rispetto dei parametri di Legge;

Cortesìa: i rapporti del personale a contatto con il pubblico sono improntati al rispetto e alla cortesia;

Efficacia ed efficienza del servizio: le opere e gli interventi quotidianamente svolti sulla rete sono effettuati ottimizzando le risorse umane, tecnologiche e finanziarie disponibili in modo da conseguire il migliore risultato possibile;

Chiarezza dell’informazione: gli Utenti sono informati con messaggi chiari e completi e tempestivi;

Condizioni di fornitura: uniformandosi a principi di massima trasparenza nel rapporto di fornitura, gli Utenti sono informati, anche attraverso il vigente regolamento per la distribuzione dell’acqua potabile e sui normali mezzi di comunicazione, sulle principali condizioni di erogazione del servizio.

ACQUEDOTTO COMUNALE DI BORGIO VEREZZI

La rete dell’acquedotto si è sviluppata nel tempo, arrivando ad estendersi per circa 21,85 Km di rete e a servire circa 3.300 utenze, collegando poco a poco le varie frazioni che fanno parte del comune.

PREMESSA

Il Servizio Idrico

L'acqua che fuoriesce ogni giorno dai nostri rubinetti non rappresenta un bene inesauribile.

L'evoluzione della nostra società vuole che per potere usufruire dell'acqua disponibile in natura occorra innanzitutto creare, poi mantenere e gestire in continuazione un complesso sistema che segue l'acqua dal suo prelievo (pozzi, sorgenti), all'utilizzo (rete di distribuzione) sino alla sua restituzione all'ambiente previo collettamento (fognatura) e successivo pretrattamento (depurazione) fino ad essere reimpressa nell'ambiente: questo è quello che viene chiamato "Servizio Idrico Integrato".

Il caso dell'uso più frequente, quello civile e domestico, denominato "Ciclo Idropotabile", può essere descritto così: l'acqua è prelevata dalle sorgenti o dalle falde attraverso i pozzi e, se necessario, potabilizzata con idonei sistemi.

Attraverso la rete di distribuzione l'acqua è distribuita nelle unità abitative e utilizzata per scopi diversi: alimentazione, igiene e quanto altro necessario.

A sua volta le acque nere di scarico, convogliate attraverso le fognature all'impianto di depurazione, sono nuovamente restituite al ciclo naturale (mari, fiumi, laghi) subendo processi più o meno complessi che permettono l'abbattimento delle sostanze inquinanti.

L'insieme delle attività che permettono di rendere l'acqua disponibile all'uso umano viene definito "Servizio Idrico", ciò di cui tratta la presente Carta.

La carta del servizio Idrico

Le carte dei servizi sono strumenti a tutela dei diritti dei cittadini in quanto fruitori di pubblici servizi.

Apparse all'inizio degli anni novanta in alcuni paesi europei e negli Stati Uniti, le carte sono divenute obbligatorie in Italia nel 1994 in seguito ad una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994 – principi sull'erogazione dei servizi pubblici. La suddetta direttiva stabilisce che le aziende erogatrici di servizi pubblici nei campi della sanità, della previdenza e assistenza sociale, istruzione, trasporti e telecomunicazioni, nonché energia elettrica, acqua e gas) sono tenute a pubblicare, e rispettare una loro carta dei servizi.

Per quanto riguarda il servizio Idrico, il 29 aprile 1999 è stato emanato un Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ("Schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte del servizio idrico integrato") che congiuntamente alle ulteriori vigenti normative indica i principi e le linee guida cui ogni azienda deve attenersi nella stesura della propria carta.

La presente carta del Servizio Idrico, dunque, descrive i livelli di servizio che l'acquedotto comunale di BORGIO VEREZZI garantisce ai propri utenti.

Gli Standard qualitativi

Lo “standard” (DPCM 29/04/99), o livello di servizio promesso è il valore da prefissare, da parte del soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Di tutte le prestazioni ed i livelli di servizio descritti in questa Carta, solo alcuni sono formulati sulla base di indicatori quantitativi, come ad esempio la quantità dell’acqua garantita quotidianamente ad ogni cittadino, univocabilmente quantificabile, mentre altri, come ad esempio la cortesia del personale, sono formulati in maniera qualitativa.

Gli standard formulati sulla base di indicatori quantitativi, a loro volta, possono essere ulteriormente suddivisi in due tipi:

- a) Standard specifici: quando sono riferiti a prestazioni rese al singolo utente e dallo stesso verificabili;
- b) Standard generali: quando sono espressi da un valore medio relativo a prestazioni globali rese nell’erogazione del Servizio.

I valori numerici degli standard specifici sono riportati già in questa Carta, quelli degli standard generali sono resi noti a consuntivo nella relazione sulla qualità del servizio che viene pubblicata annualmente.

Gli standard di servizio possono variare nel tempo; il comune di BORGIO VEREZZI – Servizio Acquedotto si impegna ad aggiornarli periodicamente, tenendo nella debita considerazione le esigenze degli Utenti.

Le destinazioni della fornitura

La presente Carta del Servizio Idrico fa riferimento a diverse categorie di utenti cui è destinata la fornitura:

- Destinazione civile domestica (abitazioni) ;
- Destinazione civile commerciale e/o industriale;
- Destinazione uso agricolo e allevamento animali;
- Destinazioni diverse (altri usi).

I FATTORI DI QUALITA’

I livelli di servizio descritti in questa carta sono raggruppati in sette diversi fattori di qualità, considerati determinanti nella gestione del servizio idrico:

- 1) QUALITA’ DELL’ACQUA DISTRIBUITA
- 2) REGOLARITA’ DEL SERVIZIO
- 3) RAPIDITA’ DI ESECUZIONE DEI LAVORI
- 4) FACILITA’ DI ACCESSO AL SERVIZIO
- 5) PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI
- 6) EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE
- 7) TUTELA DEGLI UTENTI

1) QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA

L'acqua potabile

Oltre alle acque già naturalmente non adatte all'uso potabile, l'uomo ha contribuito ulteriormente con l'inquinamento apportato dall'industrializzazione e dalle attività umane in genere a far sì che l'acqua reperibile in natura non sia sempre direttamente ingeribile senza possibili danni alla salute.

Nella nostra era, infatti, l'acqua dei laghi, dei fiumi e delle falde sotterranee può contenere virus, batteri e sostanze chimiche provenienti da scarichi di industrie, fognature, discariche non controllate di rifiuti o fertilizzanti agricoli, pesticidi ed erbicidi.

In via prioritaria, quindi, per essere considerata potabile l'acqua non deve contenere virus, batteri e sostanze chimiche nocive (parametri batteriologici e chimici), ma deve essere anche gradevole al gusto, e quindi incolore, insapore e inodore: infatti alcune sostanze, se presenti in dosi eccessive, conferiscono all'acqua un colore, un sapore ed un odore sgradevoli (vedi ad esempio il ferro di cui sono costituiti molti tubi, lo zolfo ed il manganese).

Infine, per avere un'acqua potabile, occorre che nella stessa sia contenuta una giusta concentrazione di sali minerali, alcuni di essi molto importanti per la salute umana, sali che peraltro dovrebbero essere in giusta quantità per ottenere un buon compromesso.

Attualmente la normativa di settore per le caratteristiche delle acque destinate al consumo umano è definita dal D.P.R. 236/1988 (Supplemento Ordinario alla G.U. 30/06/1988 – n.° 152) e successive modificazioni ed integrazioni.

I controlli

L'acqua distribuita dall'acquedotto comunale di BORGIO VEREZZI è sottoposta alla vigilanza dell'ASL n.° 2 Savonese, che periodicamente, controlla nei punti più significativi della rete che tutti i parametri siano conformi a quanto stabilito dal sopraindicato D.P.R. n. 236/1988.

Il Gestore inoltre effettua un servizio di controllo analitico periodico dei parametri microbiologici, chimico – fisici ed organolettici parallelo a quello eseguito normalmente dall'ASL, appoggiandosi a strutture e/o laboratori esterni.

L'acquedotto comunale di BORGIO VEREZZI, col proprio personale, che quotidianamente è impegnato ognuno per le rispettive mansioni, esegue in ogni caso anche le operazioni di seguito riportate:

- a) Controllo della funzionalità degli impianti di potabilizzazione;
- b) Controllo della funzionalità delle opere di captazione (vasche, pompe, condutture), di adduzione (tubazioni e quanto altro necessario al trasporto dell'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi), di accumulo (serbatoi) e di distribuzione (tubazioni e quanto altro indispensabile al trasporto dell'acqua sino al punto di consegna utenti);

Prevenzione delle situazioni a rischio

Nonostante tutti i provvedimenti adottati dal Servizio Acquedotto, per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, ove cause di forza maggiore od eventi imprevedibili dovessero dare luogo a situazioni di rischio igienico sanitario per la salute umana, il Sindaco, oltre ad avvertire gli utenti ed in genere la popolazione con appositi avvisi e/o ordinanze di limitazione dell'uso dell'acqua, avvertirà e collaborerà con le autorità competenti per ristabilire una situazione normale.

2) REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Il servizio acquedotto, onde garantire continuità e regolarità del servizio di erogazione dell'acqua potabile, assicura che tutti i sistemi di captazione, adduzione e distribuzione siano gestiti nel migliore dei modi, secondo criteri di efficienza ed efficacia.

L'adozione di questi sistemi consente di assicurare agli utenti il rispetto dei requisiti minimi di servizio stabiliti dalle vigenti normative.

Per le utenze domestiche:

- Standard generale Disponibilità giornaliera di acqua:

Disponibilità giornaliera di acqua per ogni singolo utente: non meno di litri 150 (per disponibilità giornaliera si intende il volume di acqua che l'utente può attingere nell'arco delle 24 ore)

- Standard generale Portata minima:

Portata minima per ogni singola utenza: non meno di l/s 0.10 (un decilitro al secondo: per portata si intende la quantità di acqua che riesce a passare attraverso la sezione di una condotta in un determinato tempo. Il valore di portata di cui sopra è riferito al punto di consegna, ossia nel punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dall'acquedotto Comunale all'impianto dell'Utente)

- Standard generale Pressione minima di esercizio (Carico idraulico):

Pressione minima di esercizio di kg/cmq 0.5 (0.5 bar, corrispondenti ad un carico idraulico di 5 metri: questo valore di pressione minima è riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato)

- Standard generale Pressione massima di esercizio (carico massimo):

Pressione massima di esercizio pari a kg/cmq 7.5 (7.5 bar, corrispondenti ad un carico idraulico di 75 metri: questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale)

Le misure delle pressioni minime e massime sono effettuate al punto di consegna.

In situazioni particolari, e limitatamente ad alcune aree poste in posizione sfavorevole rispetto alla rete di distribuzione, sono ammesse deroghe in merito allo standard generale della pressione massima di esercizio.

In questi ultimi casi sono gli utenti a dover predisporre gli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili. Di tale necessità sono informati dal Servizio Acquedotto sia al momento della predisposizione dell'allaccio sia alla stipula del contratto di fornitura.

Per le altre utenze: scuole, edifici pubblici, edifici commerciali, artigiani, operatori del terziario (destinazioni civili non domestiche e altre destinazioni, incluse le strutture industriali)

I livelli minimi di disponibilità giornaliera e di portata minima sono definiti al momento dell'allaccio, se necessario anche nel contratto di fornitura.

Per quanto riguarda i livelli minimi e massimi di pressione sono validi i medesimi standard definiti per le abitazioni (destinazioni civili domestiche).

La verifica del livello di pressione

Su richiesta motivata dell'utente, il Servizio Acquedotto esegue una verifica del livello di pressione in rete al punto di consegna (punto in cui l'acqua è trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Servizio Acquedotto all'impianto dell'Utente).

- Standard specifico Tempo massimo per la verifica del livello di pressione in rete: 7 gg. lavorativi dal momento della richiesta.

La manutenzione degli impianti e della rete di distribuzione

Al fine di prevenire eventuali disservizi, il Servizio Acquedotto svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione.

Se per l'esecuzione di tali lavori si rendesse necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, gli Utenti saranno avvertiti con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio e della durata approssimativa della sospensione con i consueti manifesti o con avvisi tramite megafono.

Per quanto riguarda il tempo minimo di preavviso e la durata massima della sospensione, valgono i seguenti standard:

- Standard specifico: Tempo minimo di preavviso per la sospensione del servizio a seguito di lavori di manutenzione programmata: 2 giorni

- Standard specifico: Durata massima della sospensione del servizio per lavori di manutenzione programmata o in caso di riparazioni urgenti: 24 ore

I casi di emergenza

Il servizio sostitutivo

L'erogazione idrica fornita dal Servizio Acquedotto è di norma continua e regolare: possono però verificarsi cause di forza maggiore, e guasti improvvisi.

Se per i motivi di cui sopra si verificassero carenze nel servizio di erogazione dell'acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, il Servizio Acquedotto attiva tempestivamente (non oltre 48 ore dall'inizio della sospensione) un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto di quanto eventualmente disposto dalle Autorità Sanitarie Locali competenti.

A seconda dei casi e delle esigenze, per garantire un efficace servizio sostitutivo, si potrà anche fare ricorso ad unità mobili (autobotti).

Se l'intervento di emergenza richiede una riparazione di guasti ordinari a impianti e tubazioni, i tempi di ripristino del servizio di erogazione dell'acqua potabile sono garantiti dal seguente standard:

- Standard specifico Tempo di ripristino del servizio di erogazione dell'acqua potabile in seguito a riparazioni di emergenza:

-Entro 12 ore dall'inizio dell'intervento per condutture sino a 100 mm di diametro;

-Entro 24 ore dall'inizio dell'intervento per condutture di diametro superiore;

3) RAPIDITA' DI ESECUZIONE DEI LAVORI

Il Servizio Acquedotto si impegna a eseguire i lavori richiesti dagli Utenti nel più breve tempo possibile e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard qui riportati, tuttavia, in casi di particolare criticità, non si può escludere che si verifichino eccezionalmente situazioni contingenti tali da non permettere il rispetto degli standard indicati in questa carta.

In relazione agli standard occorre comunque fare delle precisazioni: innanzitutto la rapidità di esecuzione dei lavori garantita non può includere i tempi necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche, la cui responsabilità non appartiene al Comune, e precisamente:

-Tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (privati, Provincia, Anas, Ferrovie, ecc.);

-Tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte dell'utente;

-Ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al Servizio Acquedotto.

Inoltre, se l'utente richiede esplicitamente variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati negli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati.

L'avvio del servizio

Unità immobiliari già allacciate alla tubazione stradale

Per le unità immobiliari già allacciate alla rete di distribuzione, il Servizio Acquedotto garantisce l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile nei tempi indicati dallo standard:

- Standard specifico Tempo massimo per l'attivazione dell'erogazione di acqua potabile a unità immobiliare già allacciata alla tubazione stradale: 7 giorni dal momento in cui l'utente presenta la domanda al momento di attivazione della fornitura.

Unità immobiliari non allacciate alla rete di distribuzione o modifiche ad impianti esistenti

Per le unità immobiliari non allacciate alla rete stradale o per modifiche ad impianti esistenti, il Servizio Acquedotto garantisce la comunicazione del preventivo se richiesto nei tempi indicati dal seguente standard:

- Standard specifico Tempo massimo per la comunicazione del preventivo se richiesto: 30 giorni lavorativi dal momento in cui l'utente presenta la domanda al momento in cui gli viene comunicato il corrispettivo dovuto per l'esecuzione di lavori.

Una volta che il Servizio Acquedotto abbia riscontrato il pagamento degli oneri di allacciamento, o se l'utente ha scelto di eseguire i lavori senza preventivo, i lavori vengono eseguiti entro i limiti di tempo garantiti dallo standard:

- Standard specifico Tempo massimo per l'esecuzione di nuovi allacciamenti o modifiche all'impianto: 30 giorni lavorativi dal momento in cui viene riscontrato il pagamento o dato il via libera agli addetti per l'allacciamento diretto al momento dell'esecuzione dello stesso.

Lo standard di esecuzione dei nuovi allacciamenti è valido solo se il punto di consegna dell'acqua all'utente è attivabile mediante allacciamento alla rete esistente ovvero ove la condotta di adduzione sia già presente nella pubblica via sulla quale l'unità da servire si affaccia.

Se invece il punto di consegna si affaccia su di una pubblica via ove non è presente la condotta di adduzione e occorre realizzare estensioni o adeguamenti della stessa, lo standard cessa di essere efficace e il Servizio Acquedotto provvede a comunicare all'utente i tempi ed i costi specifici necessari ad eseguire le opere indispensabili.

Volture

Quando un nuovo utente subentra quale fruitore del servizio idrico ad un utente precedente e si rende necessaria la riattivazione del contatore, il servizio acquedotto garantisce la riattivazione del servizio di erogazione dell'acqua potabile nel tempo massimo di 3 giorni lavorativi.

Lo standard viene garantito ove non si renda necessario acquisire da parte del nuovo utente atti o documenti previsti da norme di legge vigenti in materia di erogazione di servizi pubblici.

La cessazione del servizio

Quando l'utente richiede la cessazione del servizio di erogazione dell'acqua potabile, mediante richiesta scritta, il servizio acquedotto provvede alla chiusura del contatore, alla lettura finale dei consumi, e alla risoluzione del contratto nel tempo massimo di 10 giorni.

4) FACILITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Servizio Acquedotto facilita i propri utenti limitando al minimo indispensabile gli adempimenti loro richiesti e che necessitano di accessi presso la sede del Gestore.

Gli utenti sono invitati a segnalare disservizi o avanzare proposte relative al Servizio Acquedotto chiamando l'Ufficio Acquedotto (019 - 618211), il Comune di BORGIO VEREZZI oppure inviando una lettera o un fax (019-618226), oppure inviando una e-mail agli indirizzi di posta elettronica: areatecnica@comuneborgioverezzi.it

Svolgimento delle pratiche

Per lo svolgimento delle pratiche inerenti il servizio idrico gli utenti possono recarsi allo sportello dell'acquedotto comunale, ufficio tributi, sito in via Municipio n. 17 o inviare lettera o FAX oppure inviando una e-mail agli indirizzi di posta elettronica: tributi@comuneborgioverezzi.it.

Gli orari di apertura dell'ufficio acquedotto sono:

lunedì – mercoledì – venerdì: ore 10.00 - 12.30.

Il rispetto degli appuntamenti

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Servizio Acquedotto concorda con l'Utente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento.

La fascia oraria non può superare le 4 ore, ovvero all'utente non può essere richiesto di essere reperibile in casa propria per un periodo di tempo superiore alle quattro ore.

Nel caso di sopralluoghi per l'attivazione, riattivazione e cessazione del servizio, gli appuntamenti sono concordati al momento di presentazione della richiesta da parte dell'utente o al massimo entro 15 giorni lavorativi.

Nel caso di assenza dell'utente nel giorno e nella fascia oraria convenuta, l'addetto provvederà a lasciare presso il domicilio un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento.

Se per motivi contingenti il Servizio Acquedotto si trovasse nella necessità di disdire un appuntamento concordato, provvederà ad avvertire l'Utente con almeno un giorno di anticipo.

La richiesta di informazioni

Per ottenere informazioni sul servizio idrico, e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti loro richiesti, gli utenti possono recarsi presso lo sportello dell'acquedotto comunale, telefonare o inviare una lettera oppure inviando una e-mail agli indirizzi di posta elettronica: tributi@comuneborgioverezzi.it.

Allo sportello o al telefono le informazioni vengono fornite immediatamente, salvo nei casi particolari che richiedano verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste a mezzo lettera viene data risposta entro il tempo massimo di 30 giorni.

Le principali informazioni relative all'erogazione del servizio sono disponibili anche sul sito internet del Comune.

5) FATTURAZIONE DEI CONSUMI

Rilevazione dei consumi

La rilevazione dei consumi viene effettuata secondo la periodicità di legge da parte del personale dell'acquedotto munito di tesserino di riconoscimento o direttamente dall'utente comunicando la propria lettura mediante:

* servizio FAX al numero 019 - 618226;

* via e-mail a: tributi@comuneborgioverezzi.it;

* cartolina di auto lettura qualora il contatore non sia accessibile;

Il sistema di fatturazione

La fatturazione viene effettuata con cadenza almeno semestrale anche sulla base di acconti determinati in base al consumo storico. In ogni caso viene garantita almeno una lettura effettiva nel corso dell'anno.

Rettifiche

Nel caso in cui l'utente segnali una o più inesattezze in una o più fatture a lui recapitate, il servizio acquedotto esegue le opportune verifiche e, se la segnalazione dell'utente risulta esatta, provvede ad annullare le fatture sbagliate e ad emetterne di nuove. I tempi necessari all'esecuzione delle rettifiche sono:

- 7 giorni se non sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative

- 30 giorni se sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative

Qualora l'utente abbia versato una somma superiore al dovuto il servizio acquedotto provvede a restituirla attraverso la tesoreria comunale.

Modalità di pagamento

Le modalità di pagamento sono indicate nella bolletta.

Casi di morosità

Il pagamento delle somme dovute dovrà essere effettuato dall'utente entro le rispettive scadenze; nel caso di ritardato pagamento il servizio acquedotto applicherà un'indennità di mora del 5% oltre agli interessi legali con addebito sulla successiva fattura.

Qualora il mancato pagamento si protragga oltre i trenta giorni dalla scadenza della bolletta, il Servizio Acquedotto invia un sollecito con l'invito a saldare il debito.

Se, tuttavia, anche il sollecito si rivela infruttuoso il servizio acquedotto provvede al recupero coattivo dell'intero credito e delle spese e, dopo un preavviso di otto giorni, può sospendere l'erogazione dell'acqua (come espressamente previsto dal D.P.C.M. 29/04/99) sino a che non sia effettuato il saldo delle somme dovute.

Non appena l'utente provvede a saldare il corrispettivo dovuto, il servizio di erogazione dell'acqua potabile viene riattivato nel tempo massimo di 2 giorni, calcolati dal momento in cui viene esibita la ricevuta dell'avvenuto pagamento.

La verifica del contatore

L'utente può richiedere una verifica "in loco" della corretta rilevazione dei consumi, che viene effettuata entro 7 giorni; se le misure del contatore risultano effettivamente errate, l'ufficio acquedotto provvede a ricalcolare i consumi erroneamente misurati.

L'utente, dietro presentazione di richiesta scritta, può anche richiedere una verifica di laboratorio del corretto funzionamento del contatore installato che viene effettuata nel tempo massimo di 90 giorni prelevando il contatore sospetto ed inviandolo alla ditta costruttrice o ad un laboratorio certificato per le prove di portata del misuratore, prove tendenti a verificare se il contatore risulta nella tolleranza di Legge.

Se la verifica comprova l'esattezza del contatore entro i limiti di tolleranza, l'utente è tenuto a rimborsare per intero le spese di rimozione, spedizione e verifica.

6) COMUNICAZIONE

Il Servizio Acquedotto si impegna affinché le informazioni fornite agli Utenti siano il più possibile corrette, complete e facilmente comprensibili.

La nota informativa sull'acqua distribuita

Il Servizio Acquedotto rende disponibile periodicamente una nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita, e più precisamente:

- La durezza totale, ovvero la presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in milligrammi per litro secondo le varie unità di misura;
- La concentrazione di ioni idrogeno, ovvero il grado di acidità, espressa in unità e decimi di pH;
- Il residuo fisso, ovvero la presenza di sali minerali, a 180°C, espressa in milligrammi per litro;
- La presenza di nitrati (NOH3), espressa in milligrammi per litro;
- La presenza di nitriti (NOH2), espressa in milligrammi per litro;
- La presenza di ammoniaca (NH4), espressa in milligrammi per litro;
- La presenza di fluoro (F), espressa in microgrammi per litro;
- La presenza di cloruri (Cl), espressa in milligrammi per litro.

Gli strumenti di comunicazioni con gli utenti

Per rendere più agevole la comunicazione con i propri utenti l'acquedotto comunale ha predisposto una serie di strumenti informativi:

- LA PRESENTE CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO che viene resa disponibile sul sito internet del Gestore e distribuita ai nuovi utenti in forma cartacea ed a chiunque ne faccia richiesta.
- IL REGOLAMENTO DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO disponibile sul sito internet del Gestore E presso l'ufficio acquedotto.
- MESSAGGI IN FATTURA. Attraverso la fattura vengono fornite informazioni sulle modalità di fatturazione e di pagamento delle fatture stesse, sulle tariffe applicate ecc.

7) TUTELA DEI CLIENTI

Reclami

Ogni qualvolta gli utenti lo ritengano opportuno, possono inoltrare reclami all'acquedotto comunale:

- presso lo sportello dell'ufficio acquedotto per reclami inerenti la fatturazione o presso lo sportello dell'ufficio tecnico per reclami inerenti l'erogazione dell'acqua
- telefonicamente o via fax
- mediante lettera inviata all'ufficio oppure inviando una e-mail agli indirizzi di posta elettronica: tributi@comuneborgioverezzi.it.

Compiuti i necessari accertamenti l'ufficio ne comunica gli esiti all'utente immediatamente per i reclami telefonici o verbali che non richiedono sopralluoghi o verifiche; entro 30 giorni dal momento in cui viene ricevuto il reclamo per i reclami inviati via fax, lettera o per quelli verbali o telefonici che richiedono sopralluoghi o verifiche.

Se la complessità della pratica di reclamo non consente all'ufficio di rispettare il tempo massimo di risposta, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta.

LA RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il sistema di monitoraggio

Per valutare e tenere costantemente sotto controllo la qualità del servizio fornito agli utenti, il Servizio Acquedotto adotta un sistema di monitoraggio attraverso il quale sono periodicamente rilevati:

- Il giudizio degli utenti sul servizio fornito (qualità percepita e attesa): ogni anno viene inviato ad un numero rappresentativi di utenti scelti a sorteggio un questionario da compilare e restituire al Servizio Acquedotto;
- Le prestazioni effettivamente rese (qualità erogata): il Servizio Acquedotto è incaricato di raccogliere ed elaborare i dati relativi al livello di osservanza degli standard di servizio;
- I reclami degli utenti (qualità disattesa): la gestione e classificazione dei reclami inoltrati è gestita dal Servizio Acquedotto.

La relazione annuale sulla qualità del servizio

A partire dal primo anno successivo alla pubblicazione della carta del servizio, sulla base delle informazioni ricavate dal sistema di monitoraggio, ogni anno il Servizio Acquedotto pubblica una relazione sulla qualità del servizio nella quale sono resi noti:

- I giudizi sulla qualità del servizio espressi dagli utenti nelle rilevazioni periodiche;
- Il livello di osservanza degli standard di servizio conseguito nel corso dell'anno, con indicazione di motivi all'origine delle eventuali inosservanze;
- Le azioni e i programmi attraverso i quali il Comune intende migliorare il proprio servizio.

La relazione sulla qualità del servizio è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso gli uffici del Servizio Acquedotto.

VALIDITA' DELLA CARTA

La presente carta è valida dalla data di esecutività della delibera di approvazione.

MODIFICHE PERIODICHE

La presente carta del servizio potrà essere aggiornata e modificata in base ai successivi provvedimenti normativi che ne rendano necessaria una revisione.

PROCEDURE DI CONCILIAZIONE PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Visto l'art. 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201 convertito con legge del 22 dicembre 2011 n. 214, che, con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, ha previsto il subentro dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas nelle funzioni di regolazione e di controllo dei servizi idrici, stabilendo che siano esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481;

Visto il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012: “Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici”:

Il Gestore del servizio comunica agli utenti la facoltà di potersi avvalere del “**Servizio conciliazione clienti energia**”.

Il servizio è stato introdotto dall'Autorità per l'energia per mettere a disposizione dei consumatori una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori. Il servizio prevede l'intervento di un conciliatore appositamente formato che aiuta le parti a trovare un accordo senza ricorrere a vie giudiziarie.

Il servizio, gestito da [Acquirente Unico](#) per conto dell'Autorità, è volontario, gratuito e si svolge interamente on line, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa della controversie (ADR). Per avere più informazioni e per utilizzare la procedura si può accedere al sito dell'Autorità:

www.autorita.energia.it/it/consumatori//conciliazione.htm

oppure contattare il seguente numero verde: 800166654.