

Comune Di CASTEL BARONIA

Provincia di Avellino

CARTA DEI SERVIZI DEL SISTEMA FOGNATURA E DEPURAZIONE

Sommario

Comune Di CASTEL BARONIA	1
PREMESSA.....	4
La Carta del Servizio Del Comune di Castel Baronia è stata adottata nel Consiglio Comunale del 3 agosto 2017.....	4
Il Gestore ha provveduto all’aggiornamento della stessa, recependo le azioni di miglioramento intraprese nel rapporto con l’utenza ed adeguandola al nuovo quadro normativo di riferimento.....	4
Carta dei Servizi del Sistema Fognario e Depurativo è disponibile sul sito internet del Comune www.comunecastelbaronia.it in ottemperanza a quanto disposto dall’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas con la Deliberazione del 28 dicembre 2012 n. 586/2012/R/IDR.....	4
Riferimenti legislativi	4
Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato	5
1. INFORMAZIONI SUL GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI	6
1. Principi fondamentali	6
2. INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI FORNITI	7
2.1 Informazioni generali per l’utente.....	7
2.2 Servizio informazioni telefonico, Contact Center.....	7
2.3 Il sito Internet e il servizio clienti on line.....	7
anagrafe@comunecatelbaronia.it anagrafe@pec.comunecastelbaronia.it	7
2.4 Lo Sportello Comunale on line	7
2.5 Segnalazione guasti	7
2.6 I servizi forniti	8
2.7 Informazioni specifiche per l’utente.....	9
3. IMPEGNI, STANDARD DI QUALITA’ E MODALITA’ DI VERIFICA.....	11
3.1 Dichiarazione di impegno del Gestore	11
3.2 Standard di Qualità.....	11
3.2.1. Avvio del rapporto contrattuale	11
3.2.2. Accessibilità ai Servizi	13
3.2.3. Gestione del rapporto contrattuale	16
3.2.4 Continuità del Servizio	16
3.3 Valutazione del grado di soddisfazione.....	17
4. PROCEDURE DI RIMBORSO E TUTELA.....	18
4.1 Rimborsi per mancato rispetto degli impegni	18
4.2 Organi di tutela interni	18
5.3 Sintesi Della Carta.....	20
Scheda 1 – Avvio del rapporto contrattuale.....	20

Scheda 2 – Accessibilità ai servizi	21
Scheda 3 – Gestione rapporto contrattuale	22
Scheda 4 – Continuità del servizio	23
5.4 Consigli Utili	24
CONSIGLI AL CONSUMATORE	24
5.6 Modulo Di Reclamo	25
_____	25

PREMESSA

La Carta del Servizio Del Comune di Castel Baronia è stata adottata nel Consiglio Comunale del 3 agosto 2017.

Il Gestore ha provveduto all'aggiornamento della stessa, recependo le azioni di miglioramento intraprese nel rapporto con l'utenza ed adeguandola al nuovo quadro normativo di riferimento.

Carta dei Servizi del Sistema Fognario e Depurativo è disponibile sul sito internet del Comune www.comunecastelbaronia.it in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas con la Deliberazione del 28 dicembre 2012 n. 586/2012/R/IDR.

Si è provveduto alla pubblicazione, per opportuna conoscenza dell'utenza, anche sul sito internet del Gestore del Servizio di adduzione e distribuzione che ai sensi dell'art. 156 del D.Lgs 152/2006 e ss.mm.ii. provvede alla bollettazione e riscossione della tariffa del servizio fognatura e depurazione fornito da questa Amministrazione.

Riferimenti legislativi

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del quadro normativo di settore:

- Regio Decreto n 523 del 1904 - "Testo unico sulle opere idrauliche";
- Regio Decreto n 1775 del 1933 - "Testo unico sulle acque";
- Legge 4 febbraio 1963, n. 129 "Piano regolatore generale degli acquedotti";
- Legge 8 luglio 1986, n. 349, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
- Legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- Legge Regionale – Campania – 21 maggio 1997, n. 14 "Direttive per l'attuazione del servizio idrico integrato ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 6";
- Legge n.481/1995 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n. 112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- Direttiva 2000/60/CE del 23 ottobre 2000;
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano";
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2002, n. 27 "Modifiche ed integrazioni al Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n. 31, recante attuazione della Direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano";
- Decreto Legislativo 19 agosto 2005, n. 195 di attuazione della Direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale;
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Codice del Consumatore.
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006 n. 152 "Norme in Materia Ambientale";
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (pubblicato GU n. 174 del 29 luglio 2003 -Supplemento Ordinario n. 123).
- Decreto del Presidente della Repubblica 18 luglio 2011 n. 116 "Abrogazione parziale, a seguito di referendum popolare, del comma 1 dell'art. 154 del D. Lgs. n. 152/06, in materia di determinazione della tariffa del servizio idrico integrato in base all'adeguata remunerazione del capitale investito"

- Decreto Legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni nella Legge 22 dicembre 2011 n. 214, dal titolo "Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici";
- 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 ed al controllo dei servizi idrici"

In particolare la presente Carta dei Servizi è predisposta in riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";

Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta dei Servizi del sistema Fognario e Depurativo del Comune di Castel Baronia, d'ora in avanti Gestore, si applica agli utenti dei servizi di fognatura e depurazione gestiti da questa Amministrazione e costituisce integrazione dei contratti di fornitura di cui al vigente Regolamento del Servizio Fognatura e Depurazione.

Il predetto Regolamento costituisce parte integrante della presente Carta. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura e nello stesso Regolamento. Gli aggiornamenti del presente documento saranno resi noti tramite gli strumenti di informazione previsti al capitolo 3 e, comunque, sarà possibile ottenerne copia presso la sede del Gestore o collegandosi al sito istituzionale www.comunecastelbaronia.it

1. INFORMAZIONI SUL GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Principi fondamentali

Il servizio idrico integrato deve essere garantito nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) Eguaglianza ed imparzialità

Il Gestore si impegna a conformare il proprio comportamento nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Si assicura l'accessibilità alle strutture e/o la disponibilità di consulenza specifica personalizzata per l'accesso ai servizi nei confronti degli utenti portatori di handicap. Il Gestore garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a prescindere dalle situazioni costituite precedentemente all'adozione della presente Carta.

b) Continuità

Il Gestore si obbliga ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di durata. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

- guasti;
- manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere;
- cause di forza maggiore. Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio, il Gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza dando le opportune informazioni nei tempi e nei modi previsti dalla Convenzione.

c) Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore ogni informazione che lo riguarda secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Si garantisce l'identificabilità del personale preposto al front office con i cartellini "segna nome" e l'individuazione del Responsabile Assistenza Clienti.

d) Cortesia

Il personale dell'Amministrazione è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente. In tal senso il Gestore si impegna a dare le opportune istruzioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, a rendersi identificabili, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

e) Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche più funzionali allo scopo.

f) Chiarezza e Comprensibilità

L'AMMINISTRAZIONE pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli utenti.

g) Fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate in allegato alla presente Carta.

2. INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI FORNITI

2.1 Informazioni generali per l'utente

In un'ottica di trasparenza nei rapporti con l'utenza, il Gestore si impegna a:

- fornire agli utenti tutte le informazioni circa le modalità e caratteristiche di qualità dei servizi prestati, le procedure e le iniziative aziendali di interesse e i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari;
- convocare le associazioni dei consumatori firmatarie, e quelle che ne facessero richiesta, per le consultazioni preventive all'emissione di nuove regolamentazioni dei Servizi;
- curare la funzionalità degli uffici di assistenza clienti, favorendo, in particolare, l'accesso per via telefonica;
- riportare nella Carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- rendere noti annualmente alle associazioni dei consumatori firmatarie ed agli utenti, che ne facessero richiesta, i contenuti della relazione annuale in merito al numero di reclami ed al relativo esito.

2.2 Servizio informazioni telefonico, Contact Center

Il Gestore fornisce il servizio informazioni telefonico per mezzo di un numero verde dal quale è possibile ottenere:

- informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi);
- informazioni sui servizi ovvero nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e fatture, verifiche ed interventi;
- informazioni sulla qualità dell'acqua fornita.

0827 92008
0827 92601

2.3 Il sito Internet e il servizio clienti on line

L'indirizzo internet del sito istituzionale è:

www.comunecastelbaronia.it

E' possibile comunicare con l'amministrazione, per via telematica, inviando e-mail al seguente indirizzo:

anagrafe@comunecastelbaronia.it
anagrafe@pec.comunecastelbaronia.it

2.4 Lo Sportello Comunale on line

Presso i Comuni convenzionati è a disposizione degli utenti una postazione informatica per l'accesso allo Sportello On Line (SOL), gestito da personale comunale, presso cui è possibile ricevere informazioni ed usufruire di tutti i servizi relativi al Servizio Fognatura e Depurazione.

2.5 Segnalazione guasti

0827 92008

2.6 I servizi forniti

a) **Condizioni di somministrazione dei servizi**

Attraverso i diversi canali di comunicazione disponibili l'utente può richiedere la somministrazione dei servizi standard da parte del Gestore fornendo i dati anagrafici e fiscali, i dati catastali, permesso di costruire, un recapito telefonico, la tipologia di contratto richiesto, l'ubicazione oggetto della fornitura richiesta, il recapito della fattura e l'eventuale indirizzo e-mail. In fase di sopralluogo da parte dell'Amministrazione, l'utente ha la possibilità di sottoscrivere direttamente il plico contrattuale ovvero di riceverlo al domicilio indicato in fase di richiesta, e successivamente restituirlo debitamente compilato, sottoscritto e bollato all'Ufficio di competenza indicato da se presente anche il Gestore del Servizio Distribuzione. In caso di realizzazione di nuovo impianto, l'utente è tenuto ad indicare nel Contratto la modalità di addebito (unica soluzione o rateale) del Contributo per la costruzione dell'impianto di allacciamento alla rete. Il Contributo, unitamente alla cauzione e agli oneri d'istruttoria, viene quindi addebitato direttamente in fattura consumi, secondo la modalità prescelta dall'utente e secondo le procedure stabilite dal Gestore del servizio Distribuzione.

In caso di scarichi industriali, l'utente è tenuto a presentare in uno al plico contrattuale, la richiesta di Autorizzazione allo scarico, unitamente alla scheda tecnica relativa al tipo insediamento. L'utente riceverà l'addebito delle spese istruttorie direttamente in fattura. L'utente è, altresì, tenuto a produrre:

- eventuali documenti tecnici (es. autorizzazione alla manomissione della sede stradale);
- ogni ulteriore atto, stato, fatto richiesto dalla legge a seguito di eventuali modifiche e/o integrazioni della normativa vigente alla data di pubblicazione della presente Carta;
- copia di un documento d'identità in corso di validità e codice fiscale.

Le somministrazioni sono effettuate all'utilizzatore reale (proprietario residente, affittuario conduttore locatore, comodatario, appaltatore, promittente l'acquisto, titolare di un diritto reale di godimento) solo a seguito di avvenuta sottoscrizione del contratto con il Gestore del servizio di Distribuzione. I contratti di somministrazione sono di norma a tempo indeterminato. Gli utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione devono formalizzare la disdetta al Gestore del servizio di Distribuzione mediante raccomandata a/r, tramite Sportello On Line ovvero attraverso la consegna della stessa presso gli sportelli del Gestore. A seguito della richiesta di recesso contrattuale, il Gestore provvede alla rimozione del contatore idrico, e quindi, alla successiva rimozione dell'impianto con comunicazione al Gestore del servizio fognatura e depurazione per gli adempimenti di competenza. L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto.

b) **Fognatura**

Il Gestore fornisce il servizio di fognatura nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante depurativo. Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie che sarà assicurata secondo le modalità sopra descritte. Il Gestore provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi, controlli sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura.

c) **Depurazione**

Il Gestore fornisce il servizio di depurazione nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione dell'impianto gestito ed in esercizio compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso

impianto.

Tutte le acque depurate vengono periodicamente controllate nel rispetto delle norme vigenti prima di essere restituite all'ambiente. Compatibilmente con le capacità residua degli impianti di depurazione.

2.7 Informazioni specifiche per l'utente

a) Pagamenti

Le fatture possono essere pagate secondo le seguenti modalità stabilite dal Gestore del servizio di distribuzione, responsabile, ai sensi dell'art. 156 del D.Lgs 152/2006, della riscossione delle tariffe per il servizio fognatura e depurazione fornito da questa Amministrazione;

b) Modalità di lettura e verifica dei misuratori

Per tali modalità si rimanda alla carta dei servizi del Gestore del Servizio di distribuzione in quanto gli oneri per il servizio di Fognatura e depurazione sono calcolati sulla base delle letture derivate dai misuratori relativi a tale servizio salvo casi particolari.

c) Consumi

Il Gestore del servizio di Distribuzione, per conto di questa Amministrazione, informa i propri utenti dei consumi imputabili per il pagamento tramite opportuno prospetto di dettaglio degli importi inviato, con cadenza trimestrale, in uno con la fattura.

d) Agevolazioni per utenze deboli

L'erogazione di agevolazioni alle utenze deboli avverrà in conformità a quanto previsto dal regolamento in materia approntato dal Gestore del Servizio di Distribuzione.

e) Scadenza delle fatture

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe in vigore.

f) Tariffe

L'art. 21 del D.L. 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni nella Legge 22 dicembre 2011 n. 214, ha assegnato le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici all'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas. Al fine di adottare il nuovo metodo tariffario del servizio idrico integrato in coerenza con gli esiti della consultazione referendaria di giugno 2011, con particolare riferimento all'eliminazione della componente di remunerazione del capitale investito prevista del metodo normalizzato di cui al DM 1 agosto 1996, l'AEEG ha effettuato nel corso del 2012 specifiche consultazioni pubbliche e raccolte di dati a conclusione dei quali ha adottato il nuovo Metodo Tariffario Transitorio per il periodo 2012-2013, con propria Deliberazione n. 585/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 per le gestioni ex Metodo Tariffario Normalizzato e con propria Deliberazione n. 88/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 per le gestioni ex CIPE. Il gestore applica le tariffe determinate validate dall'Ente d'Ambito ed approvate in via definitiva dall'AEEG. Per maggiori dettagli è possibile collegarsi al sito ufficiale dell'AEEG.

www.autorità.energia.it

La tariffa per il servizio di fognatura è composta da una quota fissa e da una variabile commisurata al 100% dei volumi d'acqua prelevati dal pubblico acquedotto e/o da altra fonte.

La quota fissa è applicata, per le utenze domestiche, ad ogni Unità Immobiliare allacciata, mentre, per le restanti utenze, in ragione del numero dei Moduli contrattuali.

La quota fissa di fognatura è applicata in modo identico a quella di acquedotto. La tariffa per il servizio di depurazione è composta da una sola quota variabile commisurata ai volumi registrati per il servizio di fognatura. L'articolazione tariffaria applicata per le gestioni di ciascun Ambito Territoriale Ottimale viene pubblicata sul sito del Gestore del Servizio Distribuzione.

g) Reclami

L'utente può presentare reclamo (direttamente al Front office, via fax, via telefono, via posta e via internet) contro atti o comportamenti che impediscano o limitino la piena fruibilità dei servizi previsti contrattualmente o per il mancato rispetto degli standard fissati dalla Carta del Servizio Idrico Integrato. Nella predisposizione del reclamo ha l'obbligo di descrivere i fatti e di allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari. Per ogni reclamo è effettuata una verifica completa ed imparziale delle irregolarità segnalate con risposta esaustiva all'utente. Entro 45 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente viene informato, attraverso apposita comunicazione scritta, circa l'esito della trattazione del reclamo o, nel caso di particolare complessità, circa lo stato di avanzamento dell'analisi ed i tempi previsti per la conclusione della stessa. In ogni caso, l'utente, attraverso gli stessi canali di comunicazione, può richiedere notizie sullo stato di avanzamento del reclamo, fornendo i propri dati identificativi.

h) Consumi anomali

L'informazione circa i consumi anomali è riportata nella fattura consumi a cura del Gestore del Servizio Distribuzione.

3. IMPEGNI, STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA

3.1 Dichiarazione di impegno del Gestore

Il Gestore si impegna a fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta. Nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti dal Gestore, per cause ad esso imputabili, l'utente ha diritto ad ottenere un indennizzo alle condizioni riportate nel successivo capitolo 4 paragrafo 4.1. presentando richiesta scritta entro 30 giorni dal mancato rispetto dell'impegno.

a) Crisi Qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi del servizio nei limiti previsti dalla legge, il Gestore può sospendere il servizio purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti, all'utenza ed alle associazioni dei consumatori firmatarie, salvo in ogni caso il rilascio del nullaosta delle AA.SS.LL.. Il Gestore informerà comunque i soggetti di cui sopra circa le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, secondo le modalità previste nel Piano di interruzione del servizio e nel Piano delle Emergenze approvato dall'Ente d'Ambito.

b) Livelli minimi di servizio

Il Gestore si impegna ad effettuare indagini a campione, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, i cui risultati, sono oggetto di analisi da parte di questa Amministrazione per il miglioramento del servizio prestato.

c) Ulteriori impegni

Si garantiscono inoltre i seguenti servizi di controllo:

- Servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio accreditato verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- Servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione e del corpo ricettore attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

Non si considerano remunerati con la tariffa i controlli da effettuare su reflui diversi da quelli domestici relativi a scarichi in fognatura e/o a conferimenti effettuati direttamente presso i depuratori gestiti.

3.2 Standard di Qualità

Il Gestore, in coerenza con le norme vigenti in materia, ha fissato tre tipologie di standard:

- Standard generale – riferito a un complesso di prestazioni fornite espresso come valore medio;
- Standard specifico – riferito a una specifica prestazione resa e misurabile con un valore massimo o minimo;
- Standard qualitativo – riferito a prestazioni o impegni non misurabili.

Gli standard espressi in giorni sono da intendersi lavorativi e dunque al netto delle festività e riposo settimanale.

3.2.1. Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del

rapporto contrattuale con l'utente. I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per le seguenti attività:

- rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;
- rilascio di autorizzazione per la manomissione della sede stradale;
- superamento di impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dall'Amministrazione, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;
- eventuali ulteriori adempimenti a carico dell'utente. Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il Gestore si impegna a comunicare all'utente, il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

a) Contributo per l'accesso al servizio

L'Amministrazione ha definito il tempo massimo per la preventivazione dei costi per la realizzazione dell'impianto di allacciamento a decorrere dalla richiesta documentata dell'utente e fino alla data di consegna del Contratto/Contributo per accesso al servizio. Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti con sopralluogo

T max = 40 gg.

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si dovranno ricevere permessi di terzi, L'Amministrazione invierà risposta scritta per precisare i tempi necessari per i successivi interventi.

b) Allacciamento alla rete idrica pubblica

Contestualmente alla formale accettazione del preventivo di cui al punto precedente, l'utente deve acquisire a propria cura e spese, le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione lavori. La somministrazione del servizio è pertanto subordinata all'ottenimento anche attraverso il Gestore, di tali autorizzazioni. A decorrere dalla data di acquisizione delle dovute autorizzazioni e, dove non necessarie, dalla data di accettazione del preventivo, i lavori necessari per attivare la fornitura saranno completati entro un tempo, misurato in giorni al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, di:

T max = 90gg.

c) Attivazione della fornitura

Tempo di attivazione della fornitura misurato in giorni a partire dal giorno successivo al completamento delle opere di allacciamento:

T max = 5 gg.

d) Riattivazione della fornitura

Tempo di riattivazione della fornitura misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione:

T max = 15 gg.

e) Cessazione della fornitura

Tempo massimo entro cui L'Amministrazione provvede a disattivare la fornitura dell'acqua dal ricevimento della disdetta del contratto dell'utente:

T max = 30 gg.

f) Allacciamento alla pubblica fognatura

Contestualmente alla formale accettazione del preventivo relativo ai costi per la realizzazione dell'impianto di

allacciamento alla rete di fognatura, l'utente deve acquisire, a propria cura e spese, le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione lavori. La somministrazione del servizio è pertanto subordinata all'ottenimento anche attraverso il Gestore, di tali autorizzazioni.

Il tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allacciamento, misurato in giorni, al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, nonché dei tempi per eventuali autorizzazioni di terzi:

T max = 90 gg.

g) Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura

Tempo massimo per il rilascio o rinnovo delle autorizzazioni agli scarichi industriali o produttivi in pubblica fognatura, dalla data della relativa richiesta:

T max = 90 gg.

h) Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione

L'attivazione del servizio di trattamento avviene con la stipula del relativo contratto. Tempo massimo per l'attivazione del servizio di trattamento, dalla data della relativa richiesta e l'avvenuto pagamento degli oneri previsti:

T max = 60 gg.

L'attivazione del servizio avverrà compatibilmente con le capacità residue di trattamento dell'impianto di depurazione.

3.2.2. Accessibilità ai Servizi

L'utente interagisce con il Gestore attraverso: Front Office di competenza territoriale, Contact Center, sito internet aziendale, servizio clienti "on line", Sportelli Comunali on line, nonché a mezzo posta, per usufruire dei seguenti servizi:

- Nuovi contratti – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Variazioni su contratti esistenti – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Recessi o sospensioni della fornitura – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Subentri – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Reclami;
- Rimborsi – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Richiesta interventi di manutenzione;
- Richiesta/rinnovo autorizzazione allo scarico;
- Richiesta lettura di controllo – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Segnalazione guasti;
- Verifica contatore – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Copia fatture – Con Uffici Gestore Distribuzione;

a) Apertura al pubblico degli sportelli

Presso il Front Office del Gestore, gli sportelli sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, nei seguenti orari:

Giorno	Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura	Ore di apertura
Lunedì	9:00	13:00			4
Martedì	9:00	13:00	15:00	17:00	6
Mercoledì	9:00	13:00			4
Giovedì	9:00	13:00	15:00	17:00	6
Venerdì	9:00	13:00			4
<i>Settimana</i>				Totale	24

b) Svolgimento di pratiche per via telefonica e servizio informazioni

L'accesso ai servizi, incluso il servizio informazioni è garantito per via telefonica, , nei seguenti orari:

Giorno	Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura	Ore di apertura
Lunedì	9:00	13:00			4
Martedì	9:00	13:00	15:00	17:00	6
Mercoledì	9:00	13:00			4
Giovedì	9:00	13:00	15:00	17:00	6
Venerdì	9:00	13:00			4
<i>Settimana</i>				Totale	24

L'utente ha la possibilità di richiedere i seguenti servizi:

- Variazioni di recapito su contratti esistenti – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Reclami;
- Informazioni su rimborsi – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Richiesta interventi di manutenzione;
- Richiesta lettura di controllo – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Segnalazione guasti;
- Copie fatture – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Nuovi contratti – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Variazioni su contratti esistenti – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Subentri – Con Uffici Gestore Distribuzione.

c) Svolgimento di pratiche per corrispondenza

Per facilitare l'accesso ai servizi, si offre la possibilità di svolgimento di alcune pratiche per corrispondenza da inviare presso l'ufficio competente territorialmente.

- Variazioni di recapito su contratti esistenti – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Reclami;
- Informazioni su rimborsi – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Richiesta interventi di manutenzione;
- Richiesta lettura di controllo – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Segnalazione guasti;
- Copie fatture – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Nuovi contratti – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Variazioni su contratti esistenti – Con Uffici Gestore Distribuzione;
- Subentri – Con Uffici Gestore Distribuzione.

d) Procedure di pagamento delle fatture

Per il pagamento delle fatture l'utente potrà avvalersi delle seguenti modalità previste dal Gestore del Servizio di Distribuzione.

e) Facilitazioni per utenti particolari

Per tali agevolazioni si rimanda alla carta dei servizi del Gestore del Servizio Distribuzione.

f) Rispetto degli appuntamenti concordati

L'Amministrazione si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, secondo le seguenti modalità:

- La data è concordata entro un periodo massimo di 15 giorni dal giorno successivo alla data della ricezione della richiesta salvo diverse esigenze espresse dall'utente.
- Rispetto alla fascia oraria fissata per l'appuntamento, è chiesta una disponibilità massima di attesa di:

T max = 2,00 ore.

- Per tenere sotto controllo il rispetto del presente impegno sugli appuntamenti concordati, l'Amministrazione monitora periodicamente l'indicatore Ira.
 - n° reclami per inadempienza Ira = -----n° appuntamenti fissati
 - n° appuntamenti fissati = n° di sopralluoghi per preventivi + n° appuntamenti per installazione contatori

g) Tempi di attesa agli sportelli

Il numero degli sportelli presso il Gestore è finalizzato all'obiettivo di:

- Garantire agli utenti un tempo accettabile di attesa in funzione del numero di utenze da servire;
- Contenere i costi di gestione.
- Sono stati predisposti sportelli abilitati alla gestione di ogni tipo operazione, in modo tale da garantire i tempi medi di attesa pari a:

Tempo medio di attesa: 40 min.

h) Risposta alle richieste scritte degli utenti

L'Amministrazione si impegna a rispondere, in via definitiva o in via interlocutoria, alle richieste di informazioni pervenute per iscritto dagli utenti, entro un tempo massimo di:

T max= 30 gg. di calendario dalla data di ricevimento (attestata dal protocollo) in via definitiva o interlocutoria.

i) Risposta ai reclami

L'utente può presentare reclami contro atti e comportamenti che costituiscano impedimento o limitazione alla piena fruibilità dei servizi o al mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta. L'Amministrazione dalla ricezione del reclamo risponde all'utente entro un tempo massimo di:

T max= 45 gg.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta su indicato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo e sui tempi previsti di risposta.

j) Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente

Il personale incaricato è munito di apposito tesserino di riconoscimento. Il tesserino riporta la foto del dipendente e il numero di matricola. Il personale è tenuto a rispettare i principi fondamentali stabiliti e descritti al paragrafo 1.3 della presente Carta con particolare riferimento a cortesia, chiarezza e comprensibilità. E' fatto assoluto divieto, al personale dell'Amministrazione e al personale delle imprese appaltatrici di lavori e servizi, di chiedere o ricevere compensi da parte degli utenti per le prestazioni eseguite per conto del Gestore.

3.2.3. Gestione del rapporto contrattuale

a) **Fatturazione**

La fatturazione dei consumi, a cura del Gestore del Servizio Distribuzione, è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta. Il corrispettivo del servizio è fatturato all'utente di norma trimestralmente in acconto sui consumi, ovvero a conguaglio. I consumi in acconto sono determinati sulla base dei consumi pregressi o sulla scorta di quelli riconducibili mediamente in ragione del tipo di utenza. Resta l'obbligo per il Gestore del Servizio di Distribuzione di effettuare il conguaglio almeno due volte l'anno addebitando o accreditando all'utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto addebitato con le fatture di acconto o di anticipo salvo i casi in cui, per cause non dipendenti dal Gestore, non sia stato possibile effettuare la lettura dei consumi.

b) **Rettifiche dei corrispettivi del servizio**

Qualora nel processo di lettura e fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, il Gestore del Servizio Distribuzione, provvede alla correzione dello stesso, al ricalcolo dei corrispettivi ed all'emissione dei corrispondenti documenti di rettifica contabile, entro un tempo massimo di:

T max=180gg.

dalla data della richiesta dell'utente.

c) **Morosità**

Per il periodo di ritardato pagamento si applicano le procedure previste dalla carta dei Servizi e dal Regolamento del Gestore Servizio di Distribuzione.

d) **Verifica del contatore**

Per la verifica degli apparecchi di misura si applicano le procedure previste dalla carta dei Servizi e dal Regolamento del Gestore Servizio di Distribuzione.

e) **Strumenti informativi**

Il Gestore, in caso di necessità, provvede ad informare la popolazione servita, attraverso strumenti informativi di massa, e i singoli utenti attraverso strumenti personalizzati, nei tempi di seguito indicati a decorrere dall'accertamento dell'evento:

MEDIA	Indicatore	Tipo Standard	Unità di Misura	Standard
Stampa Locale	Tempi di informazione e relativi strumenti	Generale	gg.	1
Emittente televisiva			gg.	1
Affissione di avviso pubblico			gg.	1
Sito internet			Ore	8
Contact Center			Ore	8
Posta			gg.	15

Il Gestore si impegna a rendere note le eventuali interruzioni programmate del servizio con almeno una delle prime tre modalità indicate nel prospetto.

3.2.4 Continuità del Servizio

a) **Continuità e servizio di emergenza**

L'interruzione del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, guasti e manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per garantire la qualità e la sicurezza del servizio, informando adeguatamente e tempestivamente l'utenza. L'Amministrazione indica come standard di qualità per la continuità del servizio il Rapporto tra la somma dei tempi di sospensione del servizio ed il numero di interventi con un Tempo medio di intervento pari a:

T med = 5 ore ad intervento.

Il Gestore si impegna ad attivare un servizio di emergenza sostitutivo, se possibile, quando i tempi di interruzione del servizio si stimano superiori alle 10 ore.

b) Tempi di preavviso per interventi programmati

In caso di sospensione del servizio a seguito di interventi programmati, il Gestore si impegna ad informare la popolazione interessata, con le modalità definite al paragrafo 3.2.3 "Strumenti informativi", con un anticipo minimo rispetto alla sospensione di:

T min=3 gg.

c) Durata delle sospensioni programmate

Il Gestore assicura una durata massima delle sospensioni del servizio derivanti da interventi programmati di:

T max 15 ore al giorno.

d) Pronto intervento

Il Gestore ha classificato i guasti, (vedi in appendice al punto 4), garantendo i seguenti tempi di intervento:

LIVELLO DI URGENZA	CON PROPRI OPERATORI	CON SQUADRA DI MANUTENZIONE
1	2 gg.	2 Ore
2	2 gg.	6 gg.
3	3 gg.	10 gg.
4	6 gg.	15 gg.

3.3 Valutazione del grado di soddisfazione

Il Gestore, al fine di verificare la percezione della qualità dei servizi resi, il grado di soddisfazione dell'utente e programmare interventi di miglioramento della qualità del servizio, acquisisce secondo le modalità di volta in volta stabilite i giudizi dell'utenza. A tale scopo effettua, anche con le associazioni dei consumatori firmatarie o servendosi di apposite strutture specializzate, con cadenza periodica e adeguati strumenti, rilevazioni campionarie per valutare l'effettivo grado di soddisfazione dell'utenza. Gli utenti possono far pervenire al Gestore i propri suggerimenti volti al miglioramento del servizio fornendo avvalendosi dei canali telefonici o informatici attivi ovvero alle presso le sedi dell'Amministrazione.

4. PROCEDURE DI RIMBORSO E TUTELA

4.1 Rimborsi per mancato rispetto degli impegni

L'Amministrazione prevede un indennizzo agli utenti in caso di non rispetto degli standard, di seguito specificati, in misura forfettaria di € 15,00. L'utente dovrà avanzare richiesta di rimborso entro 30 giorni dal termine garantito dal Gestore. A seguito delle necessarie verifiche d'ufficio, riconosciuta la validità della richiesta per cause imputabili alla Società, il Gestore provvederà ad accreditare l'importo sulla prima fattura utile o adotta altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso di mancato accoglimento dell'istanza, ne dà comunicazione scritta e motivata all'Utente. L'indennizzo è previsto per gli standard di seguito specificati:

- Allacciamento alla pubblica fognatura;
- Pareri per Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura;
- Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione;
- Risposta alle richieste scritte degli utenti;
- Risposta ai reclami;

4.2 Organi di tutela interni

Al fine garantire la tutela degli utenti, il Gestore ha istituito la Commissione Mista Conciliativa disciplinata da apposito regolamento, alla quale l'utenza può fare istanza per gravi mancanze del Gestore. La Commissione è composta da due componenti nominati uno dal Gestore e l'altro dall'utente anche attingendo dall'elenco dei conciliatori indicati da ciascuna Associazione dei Consumatori firmataria la presente Carta. L'esame dei reclami, viene deferito alla Commissione solo e soltanto quando l'utente si dichiara insoddisfatto degli esiti prodotti dalla sua istanza di reclamo. Il deferimento alla Commissione non comporta oneri di spesa. La Commissione si riunisce presso apposita sede del Gestore entro trenta giorni dalla richiesta di deferimento. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche, i dati, le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute sono riservate. La Commissione redige un verbale che viene successivamente comunicato all'utente. Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, l'utente e l'Amministrazione si impegnano ad accettare integralmente le risultanze del verbale di conciliazione. E' comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

logo

Comune di Castel Baronia
Carta dei Servizi del Sistema Fognario e Depurativo

5.3 Sintesi Della Carta

Scheda 1 – Avvio del rapporto contrattuale

Cod.	Fattori	Note	Indicatori	Tipologia Standard	Unità di Misura	Valore Medio	Valore Massimo	Valore Minimo	Indicazioni qualitative
1.1	Tempo di preventivazione	con sopralluogo	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	specifico	giorni		40		
1.2	Tempo per l'attivazione della fornitura		Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	specifico	giorni		5		
1.3	Tempo per la riattivazione della fornitura	Senza modifica della potenzialità del contatore su scarico	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	specifico	giorni		15		
1.4	Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione	specifico	giorni		30			
1.5	Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura	Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari e autorizzazioni di terzi	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento	specifico	giorni		90		
1.6	Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente ed il rilascio dell'autorizzazione o tra la sua scadenza ed il rinnovo	specifico	giorni		90			
1.7	Autorizzazione al conferimento presso impianto depurativo	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente ed il rilascio dell'autorizzazione	specifico	giorni		60			

Scheda 2 – Accessibilità ai servizi

COD	Fattori	Note	Indicatori	Tipologia Standard	U.M.	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative	
2.1	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli		Giorni di apertura e relativo orario	generale	ore per settimana	19			da lun. a ven. dalle 9.00 alle 13.00.	
2.2	Svolgimento di pratiche per via telefonica	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio	Giorni di apertura e relativo orario	generale	ore per settimana	49,5			da lun. a ven. dalle 8.30 alle 13.00	
2.3	Svolgimento di pratiche per corrispondenza		Tipologia di pratiche	qualitativo						n. 15 tipologie di pratiche
2.4	Servizio informazioni	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio	Giorni di apertura e relativo orario	generale	ore per settimana	49,5				
2.5	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento		Indicazione dei punti di pagamento	generale	abitanti per punto di pagamento	2.000AB				
2.6	Facilitazioni per utenti particolari	per tipologia	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti	qualitativo						Percorsi preferenziali agli sportelli e agevolazioni.
2.7	Rispetto degli appuntamenti concordati	per tipologia delle richieste	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'Utente	specifico	ore		2			
2.8	Tempi di attesa agli sportelli	Distinzione per tipologia di sportello fisico	Tempi di attesa agli sportelli	generale	minuti	40				
2.9	Risposta alle richieste scritte degli utenti	per tipologia di quesiti e richieste	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	specifico	giorni		30			
2.10	Risposta ai reclami		Tempo massimo di prima risposta ai reclami	specifico	giorni		45			
2.11	Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente	Cartellino di riconoscimento		qualitativo						Tutto il personale che interagisce con il pubblico

Scheda 3 – Gestione rapporto contrattuale¹

COD	Fattori	Note	Indicatori	Tipologia Standard	U.M.	Valore e medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
3.1	Fatturazione	Distinto per tipologia di fornitura	Numero di fatturazioni annuali a calcolo su dati reali	generale	Numero	2			
			Numero di fatturazioni annuali	generale	Numero	4			
3.2	Rettifiche di fatturazione		Tempo massimo dalla comunicazione dell'Utente alla restituzione dei pagamenti in eccesso	specifico	giorni		180		
3.4	Morosità	2 giorni per il riavvio della fornitura	Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura	specifico	giorni			30	
3.5	Verifica del contatore		Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'Utente	specifico	giorni		30		
3.6	Verifica del livello di pressione		Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'Utente	specifico	giorni			15	
3.7	Strumenti informativi	Stampa locale	Tempi di informazione e relativi strumenti	generale	giorni	1			
		Televisione e radio locale			giorni	1			
		Affissione di avvisi			giorni	1			
		Sito Internet			ore	8			
		Contact Center			ore	8			
		Posta			giorni	15			

¹ Dalla carta dei servizi del Gestore Servizio di Distribuzione

Scheda 4 – Continuità del servizio²

COD	Fattori	Note	Indicatori	Tipologia Standard	U.M.	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
4.1	Continuità del servizio	Indice di durata delle interruzioni non programmate	Tempo delle interruzioni	specifico	ore	5			
	Servizio di emergenza		Tempo oltre il quale si attiva il servizio sostitutivo alla distribuzione	specifico	ore		10		Servizio con autobotti certificate al trasporto di acqua potabile, oppure Sacchetti da 5 litri di acqua potabile
4.2	Preavviso per interventi programmati		Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura per l'esecuzione di interventi programmati	specifico	giorni			3	
4.3	Durata delle sospensioni programmate	Per eventuale programmi di erogazione discontinua	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	specifico	ore/ giorno		15		
4.4	Pronto intervento	Accesso tramite numero verde per livello di urgenza 1, come dalla classificazione guasti in appendice alla Carta dei Servizi	Tempi massimi di intervento per guasti con livello di urgenza pari ad 1	specifico	ore		2		
4.5	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	Reti di distribuzione	Rapporto dei chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri di rete	generale	%	20			
		Reti fognarie				10			
4.6	Crisi idrica di scarsità		Provvedimenti che L'Amministrazione si riserva di intraprendere in situazioni di scarsità idrica, secondo quanto definito con l'Autorità d'Ambito e gli Enti Competenti e previsto dal Piano di Emergenza aziendale	Qualitativo					1.invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali; 2.utilizzo di risorse destinate ad altri usi; 3.limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete; 4.turnazione delle utenze.

² Dalla carta dei servizi del Gestore Servizio di Distribuzione

5.4 Consigli Utili

CONSIGLI AL CONSUMATORE

L'acqua è un bene prezioso: per gli uomini, per gli animali, per l'agricoltura e per l'industria.

Generazioni di persone l'hanno cercata, desiderata, invocata. Oggi, finalmente, questo desiderio è una realtà di cui non ci si rende conto: infatti, aprire il rubinetto è diventato un gesto normale, abituale, di tutti i giorni. Quando usiamo questo prezioso liquido ci si deve ricordare che è un bene esauribile. Quindi è un preciso dovere di tutti non sprecarlo.

Ecco alcuni consigli che permettono di iniziare subito a risparmiare l'acqua:

- munire i rubinetti di frangigetti in modo da diminuire l'uscita dell'acqua;
- controllare il rubinetto a galleggiante del wc per verificare che non ci siano perdite;
- non lasciar scorrere inutilmente l'acqua del rubinetto, ma aprirlo solo quando è necessario;
- preferire la doccia al bagno, perché per ogni doccia si utilizzano 30-50 litri d'acqua invece di 150- 180;
- se, con tutti i rubinetti chiusi, il contatore gira, chiamare una ditta specializzata, che sia in grado di controllare eventuali guasti o perdite nella tubatura;
- far controllare spesso gli impianti domestici da personale specializzato;
- innaffiare le piante al mattino o al tramonto, e riciclare, se possibile, l'acqua del lavaggio delle verdure per le piante d'appartamento;
- utilizzare lavatrici o lavastoviglie solo a pieno carico, e ricordarsi di inserire il programma economizzatore se la biancheria o le stoviglie da lavare sono poche.

5.6 Modulo Di Reclamo

COMUNE DI CASTEL BARONIA

U.T. di _____

Oggetto: Istanza di reclamo e messa in mora.

Il sottoscritto _____ nato a _____
_____ il _____ residente a _____
_____ telefono _____
email _____ titolare del contratto n. _____, con
Codice Utente n° _____ visti i termini stabiliti dalla Vostra Carta del Servizio,
avanza formale istanza di reclamo relativamente a : (inserire una dettagliata descrizione del
motivo del reclamo con l'eventuale indicazione del numero di ogni fattura oggetto del
reclamo):

Distinti saluti

(firma)

Allega:

logo

Comune di Castel Baronia
Carta dei Servizi del Sistema Fognario e Depurativo