



## **COMUNE DI CATANZARO**

### **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

#### **PREMESSA**

La carta del Servizio Idrico Integrato è un documento predisposto dal Comune di Catanzaro e rivolto agli utenti del servizio di distribuzione dell'acqua e degli altri servizi ad esso correlati, come fognature e depurazione. La presente "Carta" è stata redatta in base alla direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del Luglio 1994 denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" in base allo schema di riferimento pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 1° giugno 1999 a cura del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Lo scopo della carta è fissare principi e garantire i diritti degli utenti per l'erogazione del servizio.

La Carta del Servizio idrico costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto tutte le condizioni contenute nella carta sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura stessa e nel Regolamento vigente, il quale resta comunque valido per le parti non modificate.

La "Carta" è da intendersi di natura sperimentale e sarà perfezionata alla luce dei risultati della sua gestione da valutare, sentiti anche organismi di rappresentanza degli interessi degli Utenti. L'Amministrazione Comunale, infatti, intende avere un rapporto costruttivo con le associazioni ed organismi rappresentanti dei cittadini quali utenti che saranno informate sull'evoluzione della "Carta" attraverso gli strumenti più idonei.

## PARTE PRIMA

### PRINCIPI FONDAMENTALI:

- **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**  
L'erogazione del servizio pubblico effettuato dall'Amministrazione si basa su principi di eguaglianza dei diritti degli utenti/clienti a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Viene altresì garantita la omogeneità nel livello di servizio per i cittadini su tutto il territorio coperto dalla rete comunale, a parità di presupposti tecnici.  
Nei confronti degli utenti/clienti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITÀ**  
L'Amministrazione si impegna ad erogare un servizio, regolare e, comunque, per qualsiasi interruzione dovesse verificarsi a seguito di guasti o manutenzioni, l'Amministrazione si adopererà per ridurre al minimo la durata del disservizio.
- **PARTECIPAZIONE**  
L'utente singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, ha perciò diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può produrre documenti, formulare reclami ed avanzare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**  
L'Amministrazione si impegna a perseguire costantemente obiettivi di miglioramento del servizio adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- **CHIAREZZA E COMPRESIBILITA'**  
L'Amministrazione pone massima attenzione affinché tutti i rapporti che intercorrono con gli utenti/clienti siano volti alla massima chiarezza e semplicità di linguaggio.
- **CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA**  
Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate in allegato alla presente carta come estratto/spiegazione del contratto di fornitura.

## PARTE SECONDA

Il Comune considera fattori di qualità, quelli riconducibili alle seguenti aree tematiche:

- a) **QUALITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO**
- b) **CONTINUITA' E REGOLARITA' NELLA EROGAZIONE**
- c) **RAPPORTO CONTRATTUALE**
- d) **ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO**
- e) **GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### a) **QUALITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO**

- **CARATTERISTICA DEL PRODOTTO**

Pressione nominale media di rete 20 m di colonna d'acqua sulla rete comunale; sono previste periodiche analisi sulla potabilità dell'acqua da parte dell'ASL competente ;

Comunque viene distribuita sull'80% del territorio acqua potabile fornita dalla Regione Calabria che ne garantisce la potabilità.

### b) **CONTINUITA' E REGOLARITA' NELLA EROGAZIONE**

L'Amministrazione non garantisce su tutto il territorio l'erogazione 24 ore su 24. Suggerisce, pertanto, l'installazione di un impianto di accumulo e/o sollevamento interno anche in relazione alla posizione dell'immobile.

- **SOPENSIONI PROGRAMMATE DI FORNITURA**

Quando l'Amministrazione deve eseguire lavori sulla rete di distribuzione mette in atto tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione. Per i casi di manutenzione programmata, quando sia comunque necessario interrompere l'erogazione, L'Amministrazione né darà preavviso tramite i mezzi di comunicazione disponibili ,almeno ventiquattro ore prima dell'interruzione.

- **PRONTO INTERVENTO**

L'Amministrazione dispone di un servizio di pronto intervento e reperibilità in funzione 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno. Il servizio viene attivato attraverso richiesta telefonica al Comando dei VV.UU.

### c) **RAPPORTO CONTRATTUALE**

- **PREVENTIVAZIONE DEGLI ALLACCIAMENTI**

A seguito della richiesta di allacciamento da parte dell'utente, l'Amministrazione si impegna a rilasciare il relativo preventivo nel termine massimo di **30 gg.** lavorativi. Detto termine rappresenta il tempo intercorrente tra la richiesta di allacciamento e la

data del preventivo all'utente ed include il sopralluogo e la predisposizione del preventivo.

Fanno eccezione i preventivi relativi ad impianti di particolare complessità tecnica per i quali il termine garantito verrà comunicato di volta in volta all'utente dall'Amministrazione.

- **ESECUZIONE DEGLI ALLACCIAMENTI**

Il tempo massimo di esecuzione del preventivo è stabilito in **15** giorni lavorativi per gli allacciamenti senza scavo e di **30** giorni lavorativi per quelli con scavo, sempre a decorrere dalla data di pagamento.

Risultano a carico dell'utente/cliente l'ottenimento dei permessi di occupazione di suolo o proprietà privata necessari per l'esecuzione dei lavori e le opere murarie o accessorie per l'alloggiamento del contatore e/o l'esecuzione dell'impianto.

I tempi massimi come sopra garantiti sono validi per le esecuzioni di allacciamenti che non necessitino di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale. In detti casi il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente dall'Amministrazione, in base ai tempi necessari per la realizzazione dei lavori sulla rete.

- **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

L'attivazione del servizio acqua viene effettuata attraverso stipula del contratto di fornitura, dietro presentazione della prevista documentazione, presso l'Ufficio Tecnico sito in **Via Jannoni,1** negli orari appresso specificati. Il lavoro verrà eseguito in un tempo massimo di **10** giorni lavorativi .

- **RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Le operazioni di voltura e riattivazione consistenti nel riavvio della fornitura devono essere richieste con pagamento immediato delle spese contrattuali, presso l'Ufficio Amm.vo Acquedotto sito in **Via Italia, 17** negli orari appresso specificati. I lavori verranno eseguiti in un tempo massimo di **5** giorni lavorativi della variazione contrattuale.

- **CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Il tempo massimo stabilito per la cessazione della fornitura, a decorrere dalla data della richiesta dell'utente/cliente, è di **15** giorni lavorativi salvo esigenze particolari del richiedente. Risulta a carico dell'utente l'onere di consentire l'accesso al personale nella proprietà privata. La richiesta di cessazione deve essere presentata presso l'Ufficio Amm.vo Acquedotto sito in **Via Italia, 17** negli orari appresso specificati.

- **SOSTITUZIONE DEL CONTATORE**

- **MODIFICHE INSTALLAZIONE CONTATORE**

- **VERIFICHE TECNICHE**

Il tempo massimo stabilito per la sostituzione del contatore, modifiche di installazione contatore, verifiche tecniche è di **30** giorni dalla data della richiesta.

TUTTI I TEMPI DI ESECUZIONE SOPRA INDICATI SONO DA CONSIDERARSI AL NETTO DI QUELLI NECESSARI AL RILASCIO, DA PARTE DI TERZI DI AUTORIZZAZIONI O PERMESSI, DELLE PREDISPOSIZIONI DI OPERE EDILI E/O ACCESSORIE DA PARTE DELL'UTENTE/CLIENTE, NONCHÈ DA QUALSIASI CAUSA NON DIRETTAMENTE DIPENDENTE DALL'AMMINISTRAZIONE, INCLUSE LE CONDIZIONI CLIMATICHE CAPACI DI CONDIZIONARE L'ESECUZIONE DEI LAVORI.

#### d) **ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

- **SPORTELLO PER IL PUBBLICO**

Nella sede di **Via Italia, 17** – ufficio amministrativo acquedotto – è possibile svolgere le seguenti operazioni:

- volture e cessazioni
- richieste di rettifiche bollette
- verifiche di letture
- comunicazione lettura contatore
- richieste sostituzione contatore
- informazioni varie.

#### **LO SPORTELLO E' APERTO AL PUBBLICO**

**Da Lunedì al Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00**

**Lunedì e Mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,00**

- **PRATICHE PER VIA TELEFONICA**

Per via telefonica è possibile rivolgersi all'Amministrazione nell'orario di lavoro dal lunedì al venerdì per:

- richiedere chiarimenti su bollette, pagamenti, ecc. tel.-fax- **0961 881464**
- comunicare la lettura del proprio contatore tel. **0961 723334**

- **SPORTELLO PER IL PUBBLICO**

Nella sede di **Via Jannoni ,1** –Ufficio Tecnico Comunale – è possibile svolgere le seguenti operazioni:

- richieste di nuovi allacciamenti
- modifiche di installazione contatore
- richieste sostituzione contatore
- verifiche tecniche
- segnalazione perdite su rete idrica
- segnalazione guasti in genere
- informazioni e richieste su rete fognaria e depurazione
- informazioni varie

#### **LO SPORTELLO E' APERTO AL PUBBLICO**

**Martedì – Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00**

**Mercoledì dalle ore 16,00 alle ore 17,00**

#### **PRATICHE PER VIA TELEFONICA**

Per via telefonica è possibile rivolgersi all'Amministrazione nell'orario di lavoro dal lunedì al venerdì per - segnalare perdita su rete idrica tel . 0961 881259 fax – 0961 881264

- **PAGAMENTO BOLLETTE**

I pagamenti delle bollette debbono, allo stato, essere effettuati:  
presso gli uffici PP.TT.

- **TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI**

Il tempo medio di attesa agli sportelli per le operazioni di utenza è di **15 min.**circa;

- **RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

L'Amministrazione si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente/cliente. Gli appuntamenti vengono concordati nel termine massimo di 15 giorni dalla data della richiesta, aumentabile per espressa domanda dell'utente; viene richiesta all'utente la disponibilità nelle seguenti fasce orarie:

- dalle ore 09.00 alle ore 12,00

- oppure dalle ore 15,30 alle ore 17.00 (Lunedì – Mercoledì )

L'Amministrazione si impegna a garantire il rispetto del 90% degli appuntamenti concordati con esclusione di quelli non rispettati per causa dell'utente.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, l'Amministrazione provvederà a comunicare tempestivamente all'Utente/Cliente il nuovo termine.

- **RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE**

L'Amministrazione si impegna a rispondere alle richieste di informazione pervenute per iscritto nel termine di **60** giorni di calendario dalla data di arrivo della richiesta dell'utente. Fa fede la data di protocollo.

Tale tempo può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta.

- **RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI**

L'Amministrazione si impegna a rispondere ai reclami degli utenti entro 60 giorni di calendario se la risposta non richiede un sopralluogo e entro **gg.90** di calendario se necessita di sopralluogo. Fa fede la data di protocollo .

Qualora la complessità del reclamo non consentisse il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente/Cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della propria pratica di reclamo.

e) **RAPPORTO CONTRATTUALE**

- **FATTURAZIONE DEI CONSUMI**

- annuale con bollettazione e lettura per utenze domestiche e non domestiche;

- in qualsiasi periodo per le utenze temporanee

- in ogni periodo di bollettazione è sempre possibile per gli Utenti/Clienti dare comunicazione telefonica del proprio consumo.

- **RETTIFICA FATTURAZIONI**

Può accadere che durante la rilevazione dei consumi acqua si evidenzino, nel processo di bollettazione, errori in eccesso o in difetto tali da rendere necessarie delle rettifiche. Il ricalcolo potrà avvenire anche immediatamente dopo le verifiche del caso.

L'Amministrazione provvederà a definire la relativa procedura nel termine di **60** gg di calendario dalla data della richiesta, al netto dei tempi occorrenti per verifiche e sopralluoghi.

- **MOROSITA'**

In caso di morosità nel pagamento delle bollette, l'erogazione del servizio può essere sospesa. L'Utente viene formalmente invitato a mezzo comunicazione scritta o telegramma a provvedere al pagamento del debito entro il termine di almeno 20 gg., trascorso il quale l'Amministrazione provvede alla sospensione del servizio.

Per ottenere la riattivazione del servizio sospeso per morosità, l'utente deve provvedere al pagamento dell'insoluto, nonché delle spese di riattivazione. La riattivazione avverrà entro **2** giorni dal pagamento.

- **VERIFICA DEL MISURATORE**

Se l'utente/cliente ritenesse erronee le indicazioni del proprio contatore potrà richiederne la verifica in contraddittorio con i Tecnici dell'Amministrazione. La verifica verrà effettuata in un tempo massimo di **30** giorni dalla data della richiesta.

## **PARTE TERZA**

### **TUTELA DELL'UTENTE**

Qualsiasi segnalazione conseguente a mancato rispetto delle procedure o dei tempi può essere rilevata inviando comunicazione scritta all'Amministrazione che provvederà ai necessari accertamenti comunicandone l'esito finale all'utente/cliente nei tempi prefissati.

- **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**  
L'Amministrazione, per essere informata sulle opinioni degli utenti in merito alla qualità del servizio erogato, provvede alla raccolta dei suggerimenti degli utenti direttamente agli sportelli.
- **RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI**  
Con il superamento dei tempi di esecuzione dei lavori o per l'inosservanza dei principi cui questa carta si ispira l'Amministrazione concede rimborsi all'Utente/Cliente in misura pari a Euro 2,00/giorno di ritardo.

Sono stati individuati QUATTRO indicatori per i quali e' stato previsto l'assoggettamento a rimborso:

- RITARDO NELLA REDAZIONE DEL PREVENTIVO
- RITARDO NELL'ESECUZIONE DEL PREVENTIVO SENZA SCAVO (DOPO CHE E' STATO EFFETTUATO IL PAGAMENTO)
- RITARDO NELL'ESECUZIONE DEL PREVENTIVO CON SCAVO (DOPO CHE E' STATO EFFETTUATO IL PAGAMENTO)
- RITARDO NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI DI VOLTURA E RIATTIVAZIONE



La procedura per richiedere il rimborso e' subordinata all'invio di richiesta scritta da far pervenire all'Amministrazione entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito. Quando la domanda di rimborso richiede una procedura di verifica e quindi non può essere accolta immediatamente, l'Amministrazione dà comunicazione degli accertamenti svolti e delle risultanze rilevate.

Nessun rimborso sarà dovuto dall'Amministrazione qualora il mancato rispetto dei termini sia stato dovuto a:

- MANCATO RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI O PERMESSI DA PARTE DI TERZI
- MANCATA ESECUZIONE DI LAVORI DI COMPETENZA DELL'UTENTE/CLIENTE
- MANCATA CONFORMITA' DELL'IMPIANTO INTERNO DELL'UTENTE/CLIENTE ALLE NORME TECNICHE E LEGISLATIVE
- CONDIZIONI CLIMATICHE PARTICOLARMENTE AVVERSE
- EMANAZIONE DI NORME E LEGGI CHE INCIDONO SUI TEMPI DI ALLACCIAMENTO.
  
- EVENTI NATURALI ECCEZIONALI, EVENTI CAUSATI DA TERZI, SCIOPERI DIRETTI E INDIRETTI, ATTI DELL'AUTORITA' PUBBLICA

L' AMMINISTRAZIONE COMUNALE SI IMPEGNA A RESTITUIRE SPONTANEAMENTE LE SOMME ERRONEAMENTE INCASSATE, PURCHE', NON SIANO TRASCORSI I TERMINI DI LEGGE.

### **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

LA PRESENTE CARTA AVRÀ VALIDITÀ DALLA DATA D'ESECUZIONE DELLA DELIBERA APPROVATA DAL CONSIGLIO COMUNALE E RESTA VALIDA FINO A SUCCESSIVE MODIFICHE OD INTEGRAZIONI.

GLI UTENTI/CLIENTI SARANNO PORTATI A CONOSCENZA DELLE SUCCESSIVE REVISIONI TRAMITE GLI STRUMENTI INFORMATIVI NORMALMENTE IN USO.

**TABELLE RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD  
SERVIZIO ACQUA**

PARAMETRO	TERMINI	NOTE
tempo preventivazione	30 gg. lavorativi	a rimborso
esecuzione preventivo senza scavo	15 gg. lavorativi	a rimborso
esecuzione preventivo con scavo	30 gg. lavorativi	a rimborso
Attivazione	10 gg. lavorativi	
riattivazione fornitura	5 gg. lavorativi	a rimborso
cessazione fornitura	15 gg. lavorativi	
richieste scritte	60 giorni	
reclami scritti ( senza/con sopralluogo)	60 giorni	
rettifica fatturazioni su richiesta dell'utente	60 giorni	
verifica misuratore	30 gg. lavorativi	
verifica pressione	30 gg. lavorativi	
tempi di preavviso sospensioni programmate	1 gg. lavorativi	

# **CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO**

*Approvata con Delibera di Consiglio Comunale n° 16 del 09/04/2002*

## **INDICE**

- Premessa ..... pag. 1

### **PARTE PRIMA**

- Principi fondamentali ..... pag. 2

### **PARTE SECONDA**

- Qualità e sicurezza del servizio..... pag. 3
- Continuità e Regolarità nella erogazione ..... pag. 3
- Rapporto contrattuale ..... pag. 4 - 5
- Accessibilità al Servizio ..... pag. 5 - 6
- Gestione del rapporto contrattuale ..... pag. 6 - 7

### **PARTE TERZA**

- Tutela dell'utente ..... pag. 8
- Valutazione del grado di soddisfazione ..... pag. 8
- Rimborso ..... pag. 8 - 9

- Tabella riassuntiva dei termini..... pag. 10