

Carta del Servizio Idrico Integrato



COMUNE DI AFRAGOLA

PRESENTAZIONE

Cos'è la Carta del Servizio Idrico Integrato

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è lo strumento con il quale **Comune di Afragola** (*di seguito denominato Comune*) - si impegna a garantire i diritti degli **Utenti** del servizio di erogazione dell'acqua potabile e dei servizi correlati di fognatura e depurazione (*di seguito denominato Cliente*). E' una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto con i Clienti, che possono così verificare il rispetto degli obblighi assunti, presentare osservazioni e formulare giudizi sul modo di gestire il servizio dal Comune.

La Carta rappresenta la base per instaurare un rapporto leale con le varie associazioni di difesa dei consumatori, da considerare non antagoniste ma partner nella gestione ottimale del servizio.

Per il Comune, la Carta del Servizio Idrico Integrato si inserisce in un quadro più ampio e articolato di attenzione al Cliente e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

Come ottenerla

Il Comune si impegna a rendere disponibile al Cliente la Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta del Cliente medesimo (*ai sensi del D.P.C.M. 29.04.99*), o dal sito internet www.comune.afragola.na.it, ed è sempre a disposizione di tutti i Clienti presso gli sportelli del servizio idrico integrato del Comune di Afragola in qualsiasi momento.

La Carta del S.I.I. si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra Clienti e fornitore dei servizi;
- sensibilizzazione dei Clienti del S.I.I. verso un risparmio della risorsa idrica attraverso un uso corretto della stessa.

La Carta del S.I.I. assicura la partecipazione dei cittadini e riconosce loro il diritto di accedere alle informazioni e di giudicare l'operato del Comune.

Il Comune si impegna a revisionare periodicamente gli standard previsti in questa Carta, tenendo conto del giudizio dei Clienti.

Eventuali variazioni e/o integrazioni alla presente Carta saranno approvate dal Comune.

Riferimenti normativi

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata predisposta nel rispetto delle seguenti disposizioni normative:

- Legge 5 gennaio 1994, n° 36 "Disposizioni in materia di risorse idriche" ("*Legge Galli*");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- D.P.C.M. 12 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";
- D.L. n° 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n° 273: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni, che regola l'adozione da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, delle rispettive carte dei servizi, basate sui principi indicati dalla direttiva e dallo schema generale di riferimento";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 riguardante le "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato".

L'impostazione della Carta, in base a quest'ultimo schema generale di riferimento, permette il confronto della qualità del servizio idrico integrato reso in tutto il territorio nazionale mediante la comparazione delle diverse Carte adottate dai vari Gestori del servizio; questo è un ulteriore stimolo affinché il Comune di Afragola migliori le prestazioni rese alla Clientela.

Servizi interessati

La Carta del S.I.I. fa riferimento, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi pubblici:

Forniture ad uso domestico, ovvero uso a scopo potabile ed igienico dei privati e delle pubbliche amministrazioni;

Forniture ad uso non domestico, ovvero uso a scopo di attività produttive, di trasformazione e di lavorazione di beni e prodotti nonché a scopo di attività sociale, commerciale, artigianale, irrigua, professionale. In detta tipologia d'uso rientrano anche le utenze ad suo temporaneo.

La Carta del S.I.I. fa riferimento, per il servizio di fognatura e depurazione, agli scarichi che hanno recapito alla pubblica fognatura.

Il Comune di Afragola

Nel 1994 è stato avviato in Italia il processo di riforma del servizio idrico, mediante l'emanazione della "Legge Galli" - Legge n° 36 del 5 gennaio 1994 - con la quale il Parlamento ha approvato le nuove "Disposizioni in materia di risorse idriche".

L'evoluzione culturale e politica di questi ultimi anni ha prodotto l'esigenza di ripensare il concetto di «servizi pubblici», alla luce di nuovi obiettivi che devono caratterizzare il rapporto Comune/Cliente, al fine di garantire ai destinatari del servizio qualità, procedure rapide e semplici, facilità ed interscambio delle informazioni.

Il rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico non dovrà più essere elemento di inerzia in termini di efficienza ed efficacia gestionale ma, mediante appropriate procedure ed atti quali la Carta del Servizio Idrico Integrato, il Cliente assume contrattualmente diritti circa le modalità di erogazione del servizio, con conseguente titolo ad un rimborso in caso di non raggiungimento degli standard; inoltre può disporre di informazioni che gli possono consentire di rivestire un ruolo attivo di iniziativa e di proposta.

Il Servizio Idrico Integrato, è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, ai sensi dell'art. 4 della Legge n° 36/94.

Il Comune di Afragola fa parte dell'Ambito Territoriale Ottimale n° 2 Napoli Volturno della Regione Campania e provvede alla programmazione, all'organizzazione ed al controllo della gestione del servizio.

In base a tali considerazioni il Comune di Afragola, promuove la diffusione della Carta del Servizio Idrico Integrato, con lo scopo di apportare al territorio di competenza un sostanziale miglioramento della qualità dei servizi forniti e del rapporto tra Clienti e fornitore del Servizio Idrico Integrato.

In questo contesto la Carta del Servizio Idrico Integrato è un impegno che il Comune di Afragola si assume nei confronti dei propri Clienti; impegnandosi a vigilare sul corretto e puntuale adempimento di quanto previsto ed è a disposizione per ogni iniziativa di tutela dei Clienti.

Obiettivi

Obiettivo prioritario del Comune è la razionalizzazione del sistema del ciclo integrato delle acque e, di conseguenza, il miglioramento del servizio offerto. Il Comune di Afragola persegue tale fine attraverso la realizzazione di economie di scala, una particolare attenzione alla salvaguardia dell'ambiente ed opportuni e mirati investimenti per la costruzione di nuove infrastrutture e per la rifunzionalizzazione di quelle esistenti.

Il Comune, si impegna a:

- assicurare e incrementare i livelli di servizio in accordo alla domanda dei Clienti serviti;
- attuare il programma degli interventi e degli investimenti;
- provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e delle opere oggetto del servizio ed alla loro conservazione;
- assicurare e controllare la qualità delle acque;
- assicurare l'informazione ai Clienti;
- promuovere iniziative per la diffusione della cultura dell'acqua;
- promuovere l'uso razionale della risorsa idrica;
- monitorare i parametri delle acque reflue.

Strategia

Il Comune, ha posto le condizioni per l'avvio di una gestione efficace, efficiente ed economica della risorsa idrica, che da un lato garantisca all'utenza l'erogazione di acqua potabile di qualità e di un servizio adeguato ad un moderno paese europeo, dall'altro consenta di avviare un processo virtuoso di risparmio idrico, di tutela dell'acqua e salvaguardia dell'ambiente.

Innovazione e tecnologia sono gli elementi con cui il Comune intende caratterizzare il proprio operato.

Oltre al perfezionamento del sistema di telecontrollo e al monitoraggio del ciclo integrato delle acque, infatti, Comune avvierà la sperimentazione di nuove tecnologie per la lettura dei contatori e per il pagamento delle bollette.

I dati più significativi della gestione del Comune sono di seguito

- Kmq di superficie: 17,99
- Abitanti: 65.000
- Km di rete idrica: circa 100
- Utenze idriche: circa 22.000
- Km di rete fognaria: circa 90

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Comune, si impegna ad agire nei confronti dei Clienti in modo non discriminatorio, obiettivo, equo ed imparziale, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Il Comune si impegna ad assumere le

più opportune iniziative per consentire un'adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di ufficio sia nei rapporti indiretti, da parte di utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali;

In particolare, garantisce la parità di trattamento dei Clienti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, in riferimento a categorie o tipologie di utenza omogenee.

Continuità

Il Comune si impegna a garantire un servizio regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio imputabili a cause di forza maggiore e/o manutenzione, il Comune si impegna a ridurre al minimo i disagi per i Clienti istituendo, in caso necessario e ove tecnicamente possibile, servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

Il Comune favorisce la partecipazione dei Clienti, sia singolarmente sia attraverso associazioni, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio. I Clienti possono produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio ed inoltrare reclami. Il Comune informa costantemente i Clienti utilizzando i diversi canali di comunicazione.

I Clienti possono accedere alle informazioni che li riguardano, nei termini previsti dal regolamento del diritto di accesso ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n° 241. Il Comune si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni dei Clienti, raccolte nel corso dello svolgimento, del servizio ed in occasione di periodici sondaggi a campione.

Così come previsto dal D.P.C.M. 29.4.99 - schema generale per la predisposizione della Carta del S.I.I., parte I, aspetti generali - il Comune provvede, nella fase di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della Carta dei Servizi, ad attivare forme di consultazione dei Clienti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti - obblighi derivanti dalla Carta medesima.

Comportamento del personale

Tutto il personale incaricato dal Comune è impegnato a soddisfare le richieste dei Clienti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. In particolare il Comune, si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti dei Clienti e provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico, nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione sulla comunicazione e sull'applicazione della Carta dei Servizi. I dipendenti del Comune (*o le persone da essa incaricate*) a contatto telefonico con il pubblico sono riconoscibili dall'enunciazione di un codice identificativo; i dipendenti del Comune (*o le persone da esse incaricate*) che effettuano visite a domicilio sono riconoscibili mediante esibizione di un tesserino con matricola e fotografia.

Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, intervenendo sia sugli aspetti tecnici sia su quelli organizzativi e procedurali individuando e adottando progressivamente le soluzioni più idonee al raggiungimento degli obiettivi sopraccitati.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune pone la massima attenzione all'efficacia e alla semplificazione del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Cliente.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono riportate nel regolamento di fornitura del servizio stesso

Riservatezza

Il Comune utilizza i dati personali necessari all'esercizio della sua attività nel pieno rispetto dell'esigenza di riservatezza, in conformità con la normativa vigente e, in particolare, con la Legge 31.12.1996, n° 675.

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 135/99 e ss. mm. e ii. è consentito il trattamento dei dati in possesso del Comune al fine dell'eventuale riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può prevedere la diffusione dei dati nei casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo connesse all'attività medesima.

FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD

Gli standard del Servizio Idrico Integrato

Il Comune, al fine di avviare il processo di misurazione e di continuo miglioramento dei livelli di qualità del Servizio Idrico Integrato, individua i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità.

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal Comune, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cliente sul livello di qualità del servizio garantito.

Calcolo dei tempi degli standard

I tempi di prestazione indicati nella Carta del Servizio sono in genere espressi in giorni lavorativi; per il loro calcolo non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità aziendale.

GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Avvio del rapporto contrattuale

Tempo di preventivazione per fornitura idrica

Per ottenere un allacciamento, il Cliente deve presentare e sottoscrivere una richiesta completa di tutta la documentazione necessaria.

Il Comune provvede, quindi, ad effettuare un sopralluogo, se indispensabile, ed a redigere un preventivo, vale a dire un documento che indica il tipo d'attività tecnica necessaria e la somma che il Cliente dovrà pagare per ottenere il servizio.

Il Comune garantisce lo svolgimento dell'attività di preventivazione in questi tempi:

- per preventivi semplici in 7 giorni lavorativi (quando non è necessario effettuare un sopralluogo);
- nel caso in cui sia richiesto il sopralluogo in 20 giorni lavorativi;
- per le situazioni più complesse, quelle in cui devono essere effettuati più sopralluoghi e/o posa tubazioni stradali e/o siano necessari permessi di terzi, il Comune fornisce una risposta scritta al richiedente precisando i tempi necessari per i successivi interventi, che non devono comunque superare i 30 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento da parte del Comune della richiesta documentata, sino alla data della comunicazione al Cliente della conclusione del preventivo.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

Il Comune esegue l'allacciamento, ossia i lavori necessari per l'attivazione di una nuova utenza idrica, nei seguenti tempi:

- in caso di rete esistente ed adeguata in 30 giorni lavorativi;
- nel caso in cui siano necessari lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, il tempo è comunicato al Cliente sulla base della durata per la realizzazione dei lavori sulla rete, ma non deve superare i 45 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data di accettazione formale (*accettazione ed eventuale pagamento*) del preventivo da parte del Cliente fino alla completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura.

Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura idrica

E' il tempo necessario per la posa del contatore o per l'avvio della fornitura in caso di contatore già installato.

Il Comune esegue l'attivazione o la riattivazione in 7 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con il Cliente alla data di avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura in casi di subentro.

Tempo per la cessazione della fornitura idrica su richiesta del cliente

Il tempo massimo per disattivare la fornitura è fissato in 3 giorni lavorativi, salvo particolari esigenze del Cliente, e decorre dalla data di recesso.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura non si effettua nel caso di impedimento a procedere per cause non imputabili al Comune, quali l'impossibilità di accesso al misuratore e/o all'impianto.

Subentro nella fornitura idrica

Gli stessi tempi sono garantiti nei casi di "subentro", quando un nuovo Cliente succede quale fruitore del servizio idrico a un Cliente precedente e si rende necessaria la riattivazione del contatore.

Tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico in caso di subentro che non comporti la modifica della portata del contatore: 7 giorni lavorativi.

I 7 giorni vanno calcolati dal momento in cui il Cliente stipula il contratto al momento di avvio dell'erogazione.

Permesso di allacciamento alla pubblica fognatura

Il Comune si impegna a rilasciare il permesso di allacciamento alla fognatura pubblica nel tempo massimo di 30 gg.

Tale tempo è calcolato tra la data di richiesta documentata da parte del Cliente e il momento del rilascio del permesso di allacciamento, nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento.

Accessibilità al servizio

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

I Clienti possono effettuare tutte le operazioni e richiedere informazioni telefonicamente o presso gli sportelli predisposti e negli orari indicati sulle fatture.

Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni

Il Cliente può richiedere telefonicamente ai numeri indicati in fattura e/o al numero verde 800118661 informazioni relative alla stipula dei contratti, ai subentri e disdette, alle rettifiche delle fatturazioni, alle verifiche sul pagamento delle bollette e, inoltre, comunicare l'autolettura del contatore, presentare reclami e richiedere, infine, duplicati di fattura.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

I Clienti possono pagare le bollette:

presso gli uffici postali o bancari con addebito delle commissioni in uso;

- mediante bonifico;
- con altre forme di pagamento che saranno successivamente attivate dal Comune.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune si impegna a rispettare gli appuntamenti fissati con i Clienti.

Gli appuntamenti per preventivi, allacciamenti e riattivazione fornitura, cessazioni, verifiche, ecc. vengono concordati al momento di presentazione della richiesta da parte del Cliente o al massimo entro 4 giorni lavorativi. La fascia massima di disponibilità richiesta al Cliente è di 4 ore, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo, che peraltro deve assicurare la propria disponibilità a ricevere il personale del Comune per tutta la fascia di puntualità fissata.

Nel caso di rinvio dell'appuntamento, sia il Comune che il Cliente hanno l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore.

In caso di assenza del Cliente nel giorno e nella fascia oraria convenuti, gli viene lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento.

Il grado di affidabilità del Comune in materia di rispetto degli appuntamenti concordati è indicato dal numero di appuntamenti rispettati sul numero totale degli appuntamenti complessivi concordati.

Tempi d'attesa agli sportelli

Il tempo d'attesa a qualunque sportello è:

- tempo medio di 10 minuti;
- tempo massimo di 40 minuti.

Tempi d'attesa al Numero Verde

Il tempo d'attesa è:

- tempo medio di 1,5 minuti;

Risposta alle richieste scritte dei Clienti

Il Comune risponde alle lettere contenenti richieste di informazioni entro un tempo massimo di 30 giorni di calendario decorrenti dalla data d'arrivo della lettera al protocollo aziendale.

Sarà cura del Comune indicare, sulla lettera di risposta, il nome ed il numero di telefono del responsabile che il Cliente può utilizzare per contattarlo.

Risposte motivate ai reclami scritti

Il Comune risponde alle lettere di reclamo entro un tempo massimo di 30 giorni di calendario decorrenti dalla data d'arrivo della lettera al protocollo aziendale se non vi è necessità di sopralluogo e/o accertamenti complessi.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente viene informato sullo stato d'avanzamento della pratica e sulla fissazione di un nuovo termine.

Gestione del rapporto contrattuale

Fatturazione

Il Comune fissa le modalità e la periodicità della fatturazione in base alla tipologia di utenza e di modelli organizzativi e funzionali finalizzati a garantire il miglior servizio.

Il Comune, di norma, esegue la fatturazione dei consumi e l'emissione della relativa bolletta ogni 4 mesi.

La fatturazione può avvenire sulla base:

- dei consumi rilevati direttamente dal Comune tramite propri dipendenti o per mezzo di ditte specializzate;
- la lettura degli apparecchi di misura viene eseguita dal personale incaricato di norma almeno due volte l'anno;
- dei consumi comunicati dal Cliente secondo varie modalità: autolettura, fax, posta, e-mail, presso gli sportelli, ecc.

Il Comune si riserva di verificare l'attendibilità:

- dei consumi presunti, stimati dal Comune sulla base dei consumi storici del Cliente nel corrispondente periodo dell'anno precedente, che daranno luogo all'emissione di fatture d'acconto. Ciò per consentire una regolare

periodicità della fatturazione in assenza di lettura. Comunque il Comune, ove tecnicamente possibile, effettua nell'anno almeno una lettura.

Ai Clienti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

Rettifiche di fatturazione

Il Comune effettua la fatturazione con sistemi informatici e la sottopone a controlli e verifiche.

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso l'errore sia segnalato dal Cliente allo sportello o al numero verde, e prima della scadenza della bolletta, il Comune procede alla rettifica semplice della fatturazione senza ritardo, previa verifica dell'attendibilità del reclamo.

Morosità - riattivazione della fornitura

Il pagamento della fattura deve essere effettuato integralmente entro la scadenza indicata sulla fattura stessa.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

Il Comune, comunque, prima di procedere alla sospensione sollecita il Cliente alla regolarizzazione della sua posizione nei seguenti modi:

- informa il Cliente del mancato pagamento utilizzando le fatture successive. *Sulla fattura sono anche indicate le modalità con cui il Cliente può comunicare l'avvenuto pagamento;*
- invia un sollecito di pagamento indicante le modalità ed il termine ultimo per evitare la sospensione ed il costo dell'eventuale intervento tecnico per le operazioni di distacco e di riallaccio. Allega inoltre il relativo bollettino di c/c postale da utilizzare per il pagamento delle fatture insolute;
- comunica i tempi e le modalità per il riallaccio nel caso di sospensione della fornitura.

Trascorsi almeno 30 giorni dall'invio del preavviso di distacco, il Comune potrà sospendere la fornitura e/o attivare idonei mezzi legali per il recupero del credito.

Il Comune, nei casi in cui proceda a distacchi per morosità, effettua il riallaccio entro il giorno lavorativo successivo alla dimostrazione formale dell'avvenuto pagamento delle bollette insolute.

Verifica del contatore

Nel caso in cui il Cliente richieda il controllo del funzionamento del contatore, il Comune esegue la verifica entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. La verifica, di norma, avviene per appuntamento. Se il Cliente preferisce che la verifica sia effettuata in contraddittorio, alla presenza di un incaricato di propria fiducia, il Comune esegue la prova presso il proprio laboratorio. In questo caso l'intervento è eseguito entro 30 giorni lavorativi.

Il Comune comunica i risultati della verifica al Cliente, qualunque sia l'esito, entro 20 giorni di calendario dall'intervento.

Qualora la verifica rilevi il regolare funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza del 5% in più o in meno, le spese dell'intervento saranno a carico del Cliente.

Nel caso si accerti il cattivo funzionamento del contatore oltre la tolleranza di cui sopra, il Comune provvede alla sua sostituzione entro 15 giorni lavorativi; le relative spese e quelle della verifica sono a carico del Comune. Il Comune procede alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente ed alla determinazione del relativo conguaglio, dandone adeguata informazione al Cliente.

La ricostruzione dei consumi viene eseguita prendendo come riferimento il consumo del corrispondente periodo dell'anno precedente, oppure in base alla media dei consumi storici. In assenza di questi dati, si considereranno i consumi rilevati dopo la sostituzione dell'apparecchio di misura o la sua riparazione.

Il Cliente ha facoltà di presentare le proprie osservazioni, adeguatamente documentate per iscritto, e contestare la ricostruzione dei consumi effettuata dal Comune.

Il Comune provvede di propria iniziativa alla sostituzione degli apparecchi di misura che, seppur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, della Società.

Verifica del livello di pressione

Se il Cliente rileva un livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna anomalo rispetto alle condizioni abituali può richiedere per iscritto una verifica di pressione.

Il Comune effettua l'intervento entro 7 giorni lavorativi a partire dalla richiesta del Cliente.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, il Comune può addebitare al cliente un importo corrispondente al costo sostenuto per l'esecuzione della verifica.

Continuità del servizio

Continuità e servizio d'emergenza

Il Comune fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

L'eventuale mancanza del servizio può essere imputabile ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio.

Qualora ciò si dovesse verificare, i tempi di disservizio saranno limitati al minimo necessario, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Saranno fornite, in ogni caso, adeguate e tempestive informazioni alla Clientela. Nel caso dovessero avvenire, per i motivi sopra esposti, carenze o sospensioni del servizio per un tempo superiore alle 48 ore, il Comune si impegna ad attivare, ove possibile, un servizio sostitutivo di emergenza.

Tempi di preavviso per interventi programmati - Durata delle interruzioni

Le tecnologie impiegate ed i sistemi gestionali rendono limitate e brevi le sospensioni dell'erogazione dell'acqua per interventi di manutenzione. Qualora sia comunque necessario interrompere il servizio, il Comune preavvisa i Clienti interessati almeno 2 giorni prima dell'interruzione mediante annunci, affissioni o altri strumenti di informazione.

Il Comune informerà la Clientela della durata massima delle interruzioni programmate, che comunque di norma non devono essere superiori a 24 ore.

Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore

Il Comune non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore o a necessità di lavori che rivestono carattere di urgenza.

Le utenze che per loro natura richiedano un'assoluta continuità del servizio, dovranno munirsi di un adeguato impianto di accumulo.

Pronto intervento

Il Comune dispone di un servizio di pronto intervento (numero verde), attivo 24 ore su 24 anche nei giorni festivi, per ricevere le segnalazioni di guasti, per fornire informazioni e per dare le prime indicazioni di comportamento in caso di pericolo.

Dal momento in cui è accolta la segnalazione, il Comune interviene nel seguente modo:

- in caso di situazioni di pericolo, che potrebbero determinare anche un inquinamento dell'acqua nocivo per la salute umana, il tempo massimo per il primo intervento delle squadre operative è di 2 ore;
- se il guasto interessa il contatore o altri apparecchi accessori posti fuori terra;
- per le segnalazioni pervenute nelle ore diurne, si garantisce l'avvio dei lavori di ripristino dell'erogazione, in un tempo massimo di 12 ore;
- per le segnalazioni pervenute in ore serali o notturne si garantisce l'avvio dei lavori di ripristino dell'erogazione in un tempo massimo di 16 ore;
- in caso di guasto o occlusione di tubazioni interrate, il Comune garantisce un tempo medio di inizio dell'intervento di 8 ore.

Per ogni tipo di intervento, di norma, il servizio è comunque ripristinato entro un tempo massimo di 24 ore dall'inizio dell'interruzione.

Livelli minimi dei servizi

Ai sensi del D.P.C.M. del 4 marzo 1996 all. 1/8 - livelli minimi dei servizi - il Comune assicura in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- servizio effettuato regolarmente 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno sull'intero territorio di competenza comunale, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN (diametro nominale), entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.
- dotazione giornaliera alla consegna per abitante: 150 litri, intesa come volume a disposizione del cliente nell'arco della giornata;
- portata minima assicurata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/sec. (litri secondo);
- il valore di portata succitato è riferito al punto di consegna (*punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione di competenza del Comune all'impianto del Cliente*);
- carico idraulico al punto di consegna variabile da un minimo di 15 metri di colonna d'acqua ad un massimo di 25 metri.

Captazione e adduzione

La qualità delle acque alle opere di presa è salvaguardata mediante l'adozione delle misure di cui al Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n° 31, così come modificato dal D.lgs. 27/2002.

Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata a scopi potabili deve essere conforme a quanto previsto dal Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n° 31, così come modificato dal D.lgs. 27/2002.

Controllo della qualità delle acque

Per verificare la buona qualità delle acque destinate al consumo umano, il Comune esercita controlli periodici, interni, in applicazione delle disposizioni di cui all'art. 6 del Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n° 31 e ss. mm. e ii..

Potabilità dell'acqua distribuita

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n° 31, il Comune esegue sistematici controlli interni e le unità sanitarie locali, territorialmente competenti, svolgono controlli esterni (*artt. 7 e 8 del D.lgs. n° 31/2001*).

I punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni possono essere concordati con l'Azienda Sanitaria Locale (ASL).

Il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano spetta all'ASL territorialmente competente.

Tali procedure di controllo analitico della qualità sono sottoposte periodicamente al controllo del Ministero della Sanità, in collaborazione con l'Istituto superiore della Sanità (art. 6 comma 5 del D.lgs. n° 31/2001).

Su segnalazione del Cliente, in caso di problemi sulla qualità dell'acqua, il Comune garantisce l'intervento nell'arco delle 12 ore e, ove necessario, l'attivazione di una unità mobile di analisi.

Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali frangenti, il Comune avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora a informare la Clientela ed adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.

Fatto salvo quanto disposto dagli articoli 13, 14 e 16 del D.lgs. n° 31/2001, nel caso in cui le acque destinate al consumo umano non corrispondano ai valori di parametro fissati a norma dell'allegato I, l'ASL interessata comunica al Comune l'avvenuto superamento e, effettuate le valutazioni del caso, propone al Sindaco l'adozione degli eventuali provvedimenti cautelativi a tutela della salute pubblica, tenuto conto dell'entità del superamento del valore di parametro pertinente e dei potenziali rischi per la salute umana, nonché, dei rischi che potrebbero derivare da un'interruzione dell'approvvigionamento o da una limitazione di uso delle acque erogate.

Il Comune, sentita l'ASL e l'Autorità d'Ambito, individuate tempestivamente le cause della non conformità, attua i correttivi gestionali di competenza necessari all'immediato ripristino della qualità delle acque erogate.

Tale procedura deve essere posta in atto anche in presenza di sostanze o agenti biologici in quantità tali che possano determinare un rischio per la salute umana.

Il Sindaco, l'ASL, l'Ente d'Ambito informano i consumatori in ordine ai provvedimenti adottati, ciascuno per quanto di propria competenza.

Laboratorio di analisi

Per l'effettuazione dei controlli il Comune si avvale di laboratori interni, ovvero stipula apposita convenzione con altri gestori di servizi idrici (D. Lgs. 31/2001 art. 7 comma 3).

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori imputabili all'uomo, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Comune informa gli uffici preposti della Regione Campania (fornitore di acqua per il Comune di Afragola) e propone le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito ai clienti al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- riduzione della pressione dell'acqua immessa nelle tubazioni allo scopo di limitare i consumi;
- turnazione delle utenze.

In ogni caso sono assicurate quelle condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Comune, essendo impegnata nella salvaguardia dell'ambiente ed in modo particolare della risorsa idrica, effettua la sorveglianza ed il controllo della rete idrica di eventuali dispersioni, avvalendosi anche di apparecchiature che sono in grado di rilevare danni non evidenti in superficie.

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Il Comune considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Clienti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale del Comune è tenuto pertanto a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un rapporto trasparente tra il Comune e Cliente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

Il Comune garantisce l'informazione alla Clientela attraverso i seguenti strumenti:

- sportello informazioni;
- Numero Verde per informazioni di carattere amministrativo;
- uno spazio riservato alle informazioni all'interno delle bollette;
- organi di informazione;
- opuscoli informativi;
- carta del servizio e regolamento di fornitura, disponibili presso gli uffici comunali;

Il Comune fornirà su richiesta del Cliente i valori caratteristici dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibili omogenei:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (F), ovvero in mg/l di Ca;
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
- residuo fisso a 180° C in mg/l;
- nitrati in mg/l di N03; nitriti in mg/l di N02;
- ammoniaca in mg/l di NH4;
- fluoruro in mg/l di F;
- cloruri in mg/l di Cl.

Inoltre il Comune fornirà:

- le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori;
- il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché ogni variazione della medesima;
- le procedure per la presentazione di eventuali reclami, esposte nei locali accessibili ai Clienti o descritte nelle comunicazioni periodiche;
- l'organizzazione di servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, voltture, bollette, allacciamenti, ecc.);
- le informazioni relative al Comune ed alla generalità del Servizio Idrico Integrato;
- l'impegno ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene comunicato al Cliente adottando un linguaggio semplice ed accessibile;
- i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle condutture, in caso di richiesta presentata in forma scritta dal Cliente;

Il Comune, inoltre, si impegna a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica e a riportare nella carta dei servizi, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

LA TUTELA DEL CLIENTE

La gestione dei reclami

Le informazioni fornite dalla raccolta dei reclami sono finalizzate al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Il Cliente può segnalare al Comune qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta del Servizio, attraverso un reclamo in forma scritta oppure verbalmente. In caso di reclamo non scritto, formulato personalmente, è redatto un verbale che deve essere sottoscritto dal Cliente.

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie del fascicolo, ecc.) affinché il Comune possa provvedere alla ricostruzione degli avvenimenti e all'individuazione dell'eventuale violazione.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il Comune si impegna a fornire al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e l'indicazione delle eventuali azioni correttive che saranno messe in atto per evitare il ripetersi delle irregolarità riscontrate.

RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Standard soggetti a rimborso

Il Comune provvede a corrispondere al Cliente l'importo di 25,82 Euro in caso di mancato rispetto dei seguenti standard specifici di qualità:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento;
- tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura;
- tempo per il rilascio del permesso all'allaccio alla pubblica fognatura;
- tempo per le rettifiche di fatturazione;
- tempo di riallaccio della fornitura a seguito di distacco per morosità;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni e ai reclami scritti dei clienti.

Qualora, fatte le più opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, il Comune comunicherà al cliente, entro 30 giorni dal ricevimento, l'accoglimento della domanda di rimborso.

E' previsto un rimborso forfettario unico per ogni contratto d'utenza.

Gli indennizzi ai Clienti saranno corrisposti, di norma, mediante accredito sulla prima fatturazione utile indicando come causale: "indennizzo per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dalla *"Carta del Servizio del S.I.I."*."

Il Comune non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia dovuto a una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore (eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato o ritardato ottenimento di atti di terzi, atti di autorità pubblica);
- cause imputabili al Cliente.

Inoltre il Comune non è tenuto a corrispondere l'indennizzo qualora il cliente non sia in regola con i pagamenti. Qualora il Cliente richieda un appuntamento per una data successiva di oltre 60 giorni di calendario rispetto alla data di richiesta della prestazione, il Comune non è tenuto a corrispondere alcun indennizzo nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

Il Comune, ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M 29.04.1999, invia al Dipartimento della Funzione Pubblica comunicazione dell'avvenuta adozione della presente Carta del S.I.I. e dei successivi aggiornamenti.

QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Comune deve garantire la qualità del servizio in accordo alla domanda delle popolazioni servite e all'esigenza della tutela ambientale.

VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta del Servizio entra in vigore trascorsi 90 giorni dalla data di esecutività della delibera di approvazione Comunale.

La presenta Carta sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai clienti. Tali revisioni sono comunicate ai Clienti attraverso gli strumenti di informazione indicati al capitolo "INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA" .