



# COMUNE di TAGGIA

PROVINCIA di IMPERIA

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Lì 05/12/2002

N. 306

### OGGETTO:

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO - APPROVAZIONE

L'anno duemiladue addì cinque del mese di dicembre alle ore tredici e minuti zero nella solita sala delle adunanze, regolarmente convocata, si è riunita, la Giunta Comunale, nelle persone dei Signori:

Cognome e Nome	Presente
1. BARLA AVV. LORENZO - Sindaco	Si
2. COZZITORTO GIANNI - Assessore	Si
3. BARLA LUISELLA - Assessore	No
4. ALBANESE SALVATORE MAURO - Assessore	Si
5. ASCHERO UBERTO - Assessore	Si
6. MANNI MARIO - Assessore	No
7. SAJETTO GIOVANNI BATTISTA - Assessore	Si
8. LUPI GIANCARLO - Assessore	Si
	Totale Presenti: 6
	Totale Assenti: 2

Svolge le funzioni di Segretario, relativamente al presente verbale il Signor ARVASI Dr. ALBERTO Vice - Segretario Generale.

Assume la Presidenza il Signor BARLA AVV. LORENZO in qualità di Sindaco.



## LA GIUNTA COMUNALE

UDITE la relazione e la proposta del Presidente;

Vista la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Visto il D.P.C.M. del 29/04/1999 concernente l'emanazione dello schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato;

Visto il D.Lgs. n.286/1999 in merito alla qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi;

Vista la propria deliberazione CC n. 43 del 22/12/1997 riguardante l'approvazione del regolamento comunale sul procedimento amministrativo;

Vista, altresì, la deliberazione CC n. 27/1996 concernente l'approvazione del regolamento per l'accesso ai documenti amministrativi;

Ritenuto di dover provvedere all'approvazione della carta del servizio idrico, significando che la stessa rappresenta un'appendice ai contratti di fornitura acqua potabile ed al vigente regolamento del civico acquedotto;

Vista la relazione del Servizio Acquedotto in data 26/11/2002;

Visto il Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali, D.lgs. n.267 del 18.8.2000;

Visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica del presente atto, espresso dal Responsabile del Servizio competente;

CON VOTI UNANIMI, resi a norma di legge;

### DELIBERA

- 1) DI DICHIARARE la narrativa parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 2) DI APPROVARE, in ottemperanza alla normativa richiamata in premessa la "Carta del Servizio Idrico", come da testo accluso che, costituito in tre parti (n. 5 punti parte prima - n. 11 punti parte seconda - n. 3 punti parte terza), forma parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 3) DI COMUNICARE l'adozione della presente ai Capigruppo Consiliari, ai sensi dell'art. 125 del D.lgs n.267 del 18.8.2000;  
- Con successiva, unanime votazione, stante l'urgenza,
- 4) DI DICHIARARE la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi e per gli effetti del 4° comma dell'art. 134 del richiamato D.lgs n.°267/2000.

POSTA di DELIBERAZIONE di  GIUNTA  
 CONSIGLIO

N° provvisorio \_\_\_\_\_

OGGETTO: CARTA DEL SERVIZIO IDRICO  
Approvazione

Importante una spesa di Lit. /

**OPINIONE del RESPONSABILE del SERVIZIO INTERESSATO**  
(art. 49, comma 1, D.Lgs. n° 267 del 18/08/00)

UFFICIO: Acquedotti

Verificate la legittimità degli atti, l'attinenza ai fini istituzionali dell'Ente, la regolarità della documentazione (Circc. M.Interno n° 1/1997 del 15/07/1997 e FL25/97 del 01/10/1997), si esprime parere

tecnico

FAVOREVOLE

CONTRARIO

Richiesta immediata eseguibilità:  sì  no

Redatto il 26/10/02

Area oscurata in ottemperanza alle Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web





COMUNE DI TAGGIA  
PROVINCIA DI IMPERIA

CF/ 0008 946 008 3  
Via S.Francesco, 441 - CAP 18011 - Tel. 0184/476222 - Fax 0184/477200

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

## INTRODUZIONE

La carta del servizio idrico integrato si fonda sulla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e si sviluppa secondo lo schema generale di riferimento di cui al D.P.C.M. del 29 aprile 1999. Tale schema è articolato in una serie di punti e di sottopunti che identificano tutte le operazioni che possono svolgersi tra un'Azienda di servizi ed un cittadino suo Cliente.

La carta del servizio idrico, fissa i principi e criteri per l'erogazione dei servizi idrici gestiti dal Comune di Taggia - SERVIZIO CIVICO ACQUEDOTTO e rappresenta un'appendice ai contratti di fornitura ed una integrazione del vigente regolamento del civico acquedotto stesso.

Si riferisce ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico,**
- uso civile non domestico,** inteso come consumi pubblici (scuole, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, stazioni ferroviarie, ecc),
- altri usi,** relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Essa, inoltre, in particolare:

- assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Comune di Taggia - Servizio Civico Acquedotto, di seguito denominato **GESTORE**.
- stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni, con standard immediatamente verificabili e, in caso di inadempienza, con l'adozione dei necessari provvedimenti
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per ottenere risposta.

Il presente documento viene consegnato all'atto della sottoscrizione del contratto e può essere richiesto telefonicamente all'ufficio del **GESTORE**.



## PARTE PRIMA

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1 Eguaglianza.

a) L'erogazione del servizio idrico acqua potabile si basa sui principi di eguaglianza degli UTENTI e le regole che determinano il rapporto fra contraente e GESTORE sono uguali per tutti a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua, religione ed idee politiche.

E' inoltre garantito, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, il servizio per i cittadini di tutto il territorio di competenza del civico acquedotto.

b) Il GESTORE si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

#### 2 Imparzialità.

Il GESTORE si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

#### 3 Continuità.

a) E' fornito ai cittadini del Comune di Taggia serviti dal civico acquedotto, un servizio, regolare e senza interruzioni.

b) La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio; comunque il GESTORE si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti, attivando eventualmente servizi sostitutivi di emergenza.

c) In caso di sciopero, in ottemperanza alle disposizioni vigenti, sono assicurati i servizi essenziali di controllo e pronto intervento per la sicurezza degli impianti e degli UTENTI, fermi restando gli obblighi di informazione previsti dalla legge 15.06.1990, n°146

#### Partecipazione.

Viene garantita la partecipazione di ogni UTENTE alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione dei servizi forniti dal GESTORE, sia per favorire la collaborazione fra il GESTORE e l'UTENTE. L'UTENTE ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune di Taggia - SERVIZIO CIVICO ACQUEDOTTO che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dal regolamento per l'accesso agli atti del Comune di Taggia, adottato con atto C.C. n. 27/1996 nel rispetto della Legge 07.08.1990 n. 241 e successive modificazioni sulla trasparenza amministrativa.

L'UTENTE può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il GESTORE darà pronto riscontro all'UTENTE circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate e, in ogni caso, metterà in atto periodiche analisi al fine di valutare il grado di soddisfazione dell'UTENTE.

#### **Efficienza ed efficacia.**

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

b) Il GESTORE si impegna altresì a ricercare ed attuare, in un'ottica di continuo miglioramento, le più opportune soluzioni tecnologiche/organizzative/procedurali per facilitare il rapporto UTENTE/GESTORE.



PARTE SECONDA

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1 **Strumenti**

a) Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia l'UTENTE che il GESTORE abbiano parametri oggettivi di riferimento, il GESTORE adotta standard di qualità e di quantità per le prestazioni dei servizi gestiti.

Tali standard costituiranno strumento di verifica dell'efficienza e dell'efficacia del servizio nonché della soddisfazione dell'UTENZA.

b) Tali standard rimangono fermi fino a successive modifiche e saranno soggetti a verifiche periodiche al fine di definire nuovi standard migliorativi.

c) Gli standard individuati comprendono standard generali (riferibili al complesso delle prestazioni rese dal GESTORE e specifici (riferibili a prestazioni specifiche rese all'UTENTE) e sono di seguito riportati.

2 **Standard di sicurezza e qualità.**

a) Servizio di Pronto Intervento con orario continuo nelle 24 ore/giorno, sia per i giorni feriali che festivi con servizio di reperibilità al di fuori delle normali fasce orarie lavorative per garantire gli interventi più urgenti (perdite di acqua, danneggiamento reti-derivazioni-gruppi di misura, ecc).

Per tali tipi di interventi il GESTORE garantisce un tempo di arrivo sul luogo di chiamata per il pronto intervento entro un tempo massimo di 60 minuti dalla chiamata.

b) Servizio continuo (24 ore/24) per mezzo del sistema di telecontrollo sulla gestione funzionale della rete idrica potabile, serbatoi, centrali di pompaggio, sorgenti;

c) Servizio di controllo, da parte dell' A.S.L. competente, della qualità dell'acqua potabile distribuita, in conformità alla normativa vigente, anche da parte del GESTORE con un sistema interno per quanto riguarda la torpidità dell'acqua;

3 **Standard per i rapporti con gli UTENTI.**

L'UTENTE ha facoltà di inoltrare richieste per:

- nuove forniture/contratti;
- variazione di forniture/contratti esistenti;
- informazioni;

nelle quattro modalità:

- sportello diretto
- sportello telefonico (escluso i contratti)
- corrispondenza (escluso i contratti)
- e-mail: [acque@taggia.net](mailto:acque@taggia.net) (escluso i contratti).



#### Sportelli:

Gli UTENTI hanno la possibilità di utilizzare uno sportello presso la sede del Comune di Taggia – SERVIZIO CIVICO ACQUEDOTTO durante l'orario d'ufficio: 8.30 – 12.45 da lunedì a venerdì;

La corrispondenza con gli UTENTI riporta l'indicazione del responsabile del GESTORE e la casella e-mail per le comunicazioni via internet.

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

#### Possibilità di pagamento bollette:

- presso gli uffici PP.TT.;
- presso la propria banca (mediante delega conferita alla stessa);

#### Possibilità di pagamento lavori/contratti:

- presso gli uffici PP.TT.;
- con addebito sulla prima bolletta (dietro specifica richiesta)

#### Numero letture contatori

- per tutte le forniture: due volte all'anno anche con ricorso all'autolettura ed al consumo presunto (basandosi sull'immediato consumo reale precedente), garantendo comunque un numero minimo di letture non inferiore a 1.

#### Fatturazione:

- per tutte le forniture: due bollette/fatture all'anno (periodi: ottobre/maggio e giugno/settembre).

#### Standard dei tempi di avvio degli interventi di ripristino del servizio.

La rete di distribuzione acqua potabile è costituita dai seguenti elementi strutturali:

##### a) Tubazioni stradali

è il complesso delle tubazioni, prevalentemente interrato, e relativi accessori posati sul suolo pubblico o privato che dai punti di immissione trasportano l'acqua agli impianti di derivazione di UTENZA sotto definiti.

##### b) Impianti di derivazione di UTENZA

è il complesso delle tubazioni che derivandosi dalle tubazioni stradali, convogliano l'acqua alle singole utenze.

##### c) Contatori ed accessori

complesso di strumenti ed accessori installati immediatamente a valle dell'impianto di derivazione di UTENZA che servono all'intercettazione e alla misura dell'acqua nonché il collegamento agli impianti interni sotto definiti.

##### d) Impianti interni d'UTENZA



si intende il complesso di tubazioni e relativi accessori che, partendo dai gruppi di misura, alimentano gli apparecchi utilizzatori dell'UTENZA.

e) Apparecchi utilizzatori

si intendono tutte le apparecchiature che utilizzano l'acqua per il loro funzionamento e servizio.

Gli impianti di cui alle precedenti lettere a), b) (per i tratti sul suolo pubblico), c) (il misuratore) sono di proprietà del COMUNE DI TAGGIA.

Gli impianti di cui alle precedenti lettere d) ed e) sono di proprietà degli UTENTI proprietari dell'immobile.

Il GESTORE provvede a propria cura ad effettuare tutte le installazioni, verifiche, operazioni ed interventi, ivi compresi quelli a carattere di urgenza (Pronto Intervento) atti a garantire la sicurezza dell'esercizio e la conservazione degli impianti di cui alle lettere a), b) e c), significando che le spese per gli impianti di cui alla lettera a) sono a carico del GESTORE, mentre le spese per gli impianti di cui alle lettere b) e c) sono a carico dell'UTENTE interessato.

L'UTENTE è tenuto a controllare, per constatarne le condizioni di funzionamento e la regolarità contrattuale e di esercizio e per preservarne da manomissioni e da guasti le opere di presa, derivazioni, rubinetti e contatori con relativi piombi, di cui alle lettere b) e c).

L'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti di cui alle lettere d) ed e) sono a totale carico e responsabilità degli UTENTI.

Gli impianti di UTENZA ed i relativi apparecchi utilizzatori devono comunque essere installati ed impiegati in modo tale che non rechino disturbo alla rete gestita dal GESTORE ed in ogni caso, l'inadempimento da parte dell'UTENZA alle norme di sicurezza vigenti per l'impiego dell'acqua come risultanti dalle leggi vigenti nonché dalle condizioni del contratto di fornitura, potrà comportare la sospensione dell'erogazione del servizio.

Il Comune di Taggia ha in essere una idonea copertura assicurativa R.C.T. per i danni che dovessero derivare all'UTENZA o a terzi in generale in relazione ad eventi dovuti a propria colpa. Eventuali richieste di risarcimento potranno essere inviate a: Comune di Taggia Via S.Francesco 441 18011 Taggia - telef. 0184 476222 - fax 0184 477200  
e-mail: taggia@dmw.it.

Gli standard dei tempi di avvio degli interventi di ripristino del servizio sono:

- Immediato (o coincidente col tempo di trasferimento sul posto), compatibilmente con gli altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, in caso di situazioni di pericolo;
- Tempo massimo per avvio intervento di riattivazione fornitura acqua a seguito di guasto al contatore o all'impianto (escluso parte interrata) = due ore lavorative;



- Tempo massimo per avvio intervento di riattivazione fornitura acqua a seguito di guasto all'impianto di presa interrato = quattro ore lavorative (a seconda della tipologia di pavimentazione);
- Tempo massimo per avvio intervento di riattivazione fornitura acqua a seguito di guasto alle tubazioni stradali = dodici ore lavorative.

Quando le segnalazioni pervengono al di fuori delle normali fasce lavorative, tutti i tempi indicati vengono aumentati di mezz'ora per tener conto della chiamata dei reperibili.

Nel caso in cui si renda necessario sospendere la fornitura dell'acqua, le sospensioni verranno programmate e comunicate all' UTENZA con almeno 24 ore di anticipo (salvo emergenze); la durata massima delle sospensioni programmate è di norma pari a 12 ore.

#### 5 Standard dei tempi per risposte a richieste e reclami.

a) Il tempo massimo di attesa allo sportello è pari a 15 minuti circa; tale valore è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio.

A fronte di eccezionali afflussi dell' UTENZA, indipendenti dalla volontà del GESTORE, potrà essere data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente carta.

b) Tempo massimo di risposta a reclami scritti e/o richieste di informazione scritte = 10 giorni lavorativi dal ricevimento alla data di invio all' UTENTE.

c) Tempo massimo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione = 5 giorni lavorativi dal ricevimento alla data di comunicazione all' UTENTE ovvero dall'invio della bolletta recante la rettifica di fatturazione.

d) Rispetto degli appuntamenti concordati (appuntamenti e appuntamenti personalizzati su richiesta dell' UTENTE):

Il GESTORE si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con i propri UTENTI.

Gli appuntamenti non personalizzati su richiesta dell' UTENTE sono concordati entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi a partire dalla richiesta dell' UTENTE, periodo aumentabile per espressa richiesta dell' UTENTE stesso.

Il GESTORE si impegna a rispettare l'orario concordato con l' UTENTE e, al momento di concordare l'appuntamento, fisserà inoltre la fascia di puntualità che, normalmente, è compresa tra la mezz'ora precedente e quella successiva all'appuntamento concordato; l' UTENTE assicura la propria disponibilità per tutta la durata della fascia di puntualità.

Il GESTORE fisserà, qualora un UTENTE lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'esecuzione di lavori semplici, attivazione/disattivazione della fornitura, riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità.



Il **GESTORE** si impegna a rispettare l'orario concordato con l'**UTENTE** con una fascia di puntualità di 3 ore.

6 **Standard dei tempi di preventivazione / esecuzione lavori, attivazione / disattivazione fornitura.**

a) Tempo massimo per il rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta di lavori semplici (cambio contatori, spostamento contatori, allacciamento a tubazioni stradali esistenti, taglio presa per disattivazione fornitura) senza necessità di lavori sulla rete = 20 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta alla data di comunicazione del preventivo all' **UTENTE**.

Il preventivo per esecuzione di lavori semplici costituisce un'offerta irrevocabile con validità di 90 giorni solari

b) Tempo massimo per il rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta di lavori complessi con necessità di lavori sulla rete = 40 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta alla data di comunicazione del preventivo all' **UTENTE**; qualora per situazioni particolari non potesse essere rispettato il tempo massimo indicato, il **GESTORE** invierà all'**UTENTE** una comunicazione ove risulti il nominativo e il recapito della persona responsabile della predisposizione del preventivo, oltre ai tempi previsti di predisposizione del preventivo medesimo.

Il preventivo per esecuzione di lavori complessi costituisce un'offerta irrevocabile con validità di 180 giorni solari

c) Tempo massimo per esecuzione di lavori semplici = 20 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di perfezionamento del contratto e la data di completamento del lavoro richiesto.

d) Tempo massimo per esecuzione di lavori complessi = 60 giorni lavorativi decorrenti dalla data di perfezionamento del contratto e la data di completamento del lavoro richiesto; qualora per situazioni particolari non potesse essere rispettato il tempo massimo indicato, il **GESTORE** invierà all'**UTENTE** una comunicazione ove risulti il nominativo e il recapito della persona responsabile della realizzazione dei lavori, oltre ai tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

e) Tempo massimo di attivazione della fornitura = 5 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di perfezionamento del contratto e la data di attivazione della fornitura stessa; Per i subentri contestuali (con presenza di entrambi gli **UTENTI**) l'attivazione è immediata.

f) Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del **UTENTE** = 20 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di richiesta di rimozione o dalla data di esecuzione del taglio presa e la data di disattivazione della fornitura stessa; .

Tutti i tempi indicati sono al netto di quelli necessari per la predisposizione di opere edili nonché di quelli dovuti a qualsiasi causa non direttamente dipendente dal **GESTORE**, incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'esecuzione dei lavori.



In particolare, sono esclusi i tempi occorrenti per ottenere le necessarie autorizzazioni ai lavori, da parte degli Enti competenti e le eventuali servitù, da parte dei proprietari degli immobili interessati

In linea di massima, il GESTORE si impegna a richiedere tali autorizzazioni entro 5 giorni lavorativi dalla data di stipulazione del contratto, salvo i casi in cui sia necessario preventivamente predisporre un progetto per l'esecuzione dei lavori.

Nel caso si verificano tali cause il GESTORE ne darà avviso scritto all' UTENTE con indicazione del nuovo termine garantito.

#### 7 **Informazione agli UTENTI.**

a) Il GESTORE assicura una continua informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- Rende noto agli UTENTI tramite appositi cartacei le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- Informa sulle procedure di pagamento bollette, sui meccanismi di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale.
- Informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- Informa circa il meccanismo di composizione della tariffa nonché ogni variazione della medesima;
- Informa sulle procedure per eventuali reclami;
- Predisporre strumenti idonei atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- Si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto quanto viene diffuso all' UTENTE cercando sempre più di adottare un linguaggio facile ed accessibile;
- Effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze degli UTENTI.

b) Nel caso di lavori di manutenzione a programma come previsto dall'art. 4, gli UTENTI interessati vengono avvisati con la tempistica citata; se si tratta di uno o più stabili, vengono affissi avvisi all'esterno dei fabbricati e delle proprietà; se si tratta di rioni o aree comunque estese vengono diffusi ulteriori avvisi, anche tramite dispositivi sonori dal servizio di polizia comunale.



8 **Rapporto con gli Utenti.**

Il GESTORE assume come obiettivo fondamentale del proprio operare la semplificazione delle procedure essendosi comunque già dotata di formulari esemplificativi prestampati per inoltro delle pratiche più usuali.

Ogni dipendente del GESTORE è tenuto ad agire con rispetto e cortesia cercando di agevolare ciascuno nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle pratiche. E' obbligato inoltre a qualificarsi con nome e cognome, e servizio di appartenenza.

9 **Gestione del rapporto contrattuale.**

a) Correttezza della misura dei consumi.

L' UTENTE può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici del GESTORE, rivolgendosi agli sportelli del GESTORE o inoltrando richiesta scritta.

Tempo massimo di effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del UTENTE = 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta scritta alla comunicazione all' UTENTE dell'esito della verifica.

Nell'eventualità che pervenga un elevato numero concomitante di richieste di verifica, il GESTORE comunica all'UTENTE il differimento della data d'intervento, nel rispetto del tempo massimo indicato.

Il tempo massimo non può essere garantito quando è necessaria la prova presso apposito sito del Comune di Taggia; in tal caso se ne darà preventiva informazione all' UTENTE entro 10 giorni lavorativi, indicando inoltre i dati del luogo presso il quale la verifica dovrà esser svolta, oltre ai tempi previsti per l'effettuazione della stessa.

Se il contatore funziona regolarmente, le spese del controllo vengono addebitate all' UTENTE.

Qualora l'errore riscontrato superasse i limiti di tolleranza prefissati, non si addebiteranno all' UTENTE le spese del controllo e si procederà alla rideterminazione dei consumi, del periodo di presupposto mal funzionamento, mediante equi confronti estesi sull'arco temporale dei 24 mesi antecedenti la verifica, comparati con i consumi registrati nei mesi successivi alla sostituzione del misuratore.

b) Correttezza della fatturazione dei consumi.

I consumi sono rilevati con la lettura diretta dei contatori presso l' UTENZA, ed effettuata di norma almeno una volta all'anno.

Se il UTENTE è assente viene lasciata una cartolina sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal misuratore.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe, rese pubbliche attraverso vari strumenti d'informazione, nonché stampate sul retro della bolletta.



Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli. Qualora vengano commessi errori, in eccesso o in difetto, il GESTORE provvede alla correzione degli stessi mediante verifiche seguite dall'emissione dei corrispondenti accreditati o addebitati, con la prima fatturazione utile successiva, nei tempi previsti dal precedente punto 5c.

c) Verifica del livello di pressione.

Il UTENTE, con addebito a proprio carico, può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna mediante richiesta con indicazione delle disfunzioni lamentate.

d) Morosità.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio; prima di procedere alla sospensione del servizio vengono adottate le seguenti procedure:

- invio all' UTENTE moroso di lettera raccomandata (sollecito di pagamento) con avviso di ricevimento con diffida ad adempiere al pagamento dell'importo scoperto entro un termine perentorio; tale sollecito è effettuato, di norma, 40 giorni dopo la scadenza della data di pagamento.

Per evitare la sospensione l' UTENTE deve procedere al pagamento nei modi e termini prescritti dalle comunicazioni.

Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensioni per morosità = 2 giorni lavorativi decorrenti dalla data di pagamento di tutte le somme dovute.

Nel caso in cui, nonostante il sollecito, l' UTENTE non provveda al pagamento, si farà luogo alla chiusura del contatore. Trascorsi ulteriori 30 giorni si procederà alla risoluzione del contratto.

Successivamente verrà riattivata la fornitura solo a seguito del pagamento degli importi dovuti e della sottoscrizione di un nuovo contratto, secondo i tempi indicati al precedente punto 6.

10 **Dovere di valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti.**

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell' UTENTE e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, il GESTORE svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri UTENTI, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

Sono effettuate rilevazioni campionarie con cadenza almeno biennale mediante interviste telefoniche e personali.

Su aspetti particolari vengono svolte indagini specifiche. I risultati di tali verifiche verranno resi noti agli UTENTI.



Gli UTENTI stessi, inoltre, potranno sempre far pervenire eventuali suggerimenti in merito al Servizio, che il GESTORE avrà il dovere di prendere in considerazione.

Il GESTORE è inoltre a disposizione dell' UTENZA, (nei giorni ed orari lavorativi) per tutte le informazioni e suggerimenti inerenti le prestazioni del GESTORE

11 **Adeguatezza del servizio alle condizioni personali dell' Utente.**

a) il GESTORE prevede procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapide rispetto a quelle espresse negli standard applicabili alla totalità dell' UTENZA per portatori di handicap, anziani, cittadini segnalati dai servizi sociali.

b) Per portatori di handicap sono previste facilitazioni di accesso ai servizi comunali.

c) Per portatori di handicap e cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese vengono previsti percorsi preferenziali agli sportelli.



## PARTE TERZA

### LA TUTELA DELL'UTENZA.

#### 1 Validità della Carta del Servizio Idrico.

Il presente documento è adottato dal GESTORE; periodicamente saranno verificati e calibrati gli standard di qualità dei servizi nonché gli strumenti idonei sia alla oggettiva rilevazione di tali standard sia alla determinazione degli effetti che eventi anomali possono causare sull'erogazione dei servizi.

Conseguentemente la presente carta sarà soggetta a revisioni periodiche per adeguarla alle evoluzioni ed ai cambiamenti sopravvenuti.

L' UTENZA verrà informata di eventuali modifiche che dovessero essere apportate alla presente Carta tramite idonei strumenti di informazione.

#### 2 Ufficio interno di controllo.

Qualsiasi violazione ai principi presentati nella presente carta deve essere denunciata al GESTORE, in forma scritta od oralmente; nel caso di presentazione orale, sarà cura dell'addetto redigere verbale da fare sottoscrivere all' UTENTE.

Al momento della presentazione del reclamo l' UTENTE deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro i termini previsti, il GESTORE riferirà all' UTENTE l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali il GESTORE stesso provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Per il diritto di accesso agli atti di cui alla Legge 241/90 vige apposito regolamento che precisa procedure e tempi di risposta.

#### 3 Autorità esterne

La continua attenzione di cittadini ed autorità alla qualità dei servizi pubblici, dovrebbe produrre in tempi brevi una specifica disciplina istitutiva di "authority" indipendenti e garanti di fronte al cittadino, dell'operato di aziende pubbliche impegnate nell'erogazione di servizi fondamentali. Il GESTORE, pertanto, si impegna a recepire nel presente regolamento i risultati di tali elaborazioni, ed attualmente a fare comunque riferimento ad istituzioni ed organi esistenti.



Letto, confermato e sottoscritto

Il Presidente  
BARLA AVV. LORENZO



Il Vice - Segretario Generale  
ARVASI Dr. ALBERTO

### CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione viene pubblicata in data odierna all'Albo Pretorio del Comune per 15 giorni consecutivi.

Taggia, li 10 DIC. 2002



Il Vice-Segretario Generale  
ARVASI Dr. ALBERTO

### DICHIARAZIONE DI ESECUTIVITA'

DIVENUTA ESECUTIVA IN DATA 20 DIC. 2002

- In quanto dichiarata immediatamente eseguibile (art.134 comma 4 del D.L. 18-08-2000 N.267 – T.U.E.L.)
- Per il decorso di giorni 10 dalla data di affissione all'Albo Pretorio del Comune, in quanto non soggetta a controllo preventivo di legittimità (art.134 comma 3 del D.L. 18-08-2000 N.267 – T.U.E.L.)
- Per la scadenza del termine di 30 giorni dalla ricezione, da parte del Co.Re.Co. dell'atto o degli elementi integrativi (art.134 comma 1 del D.L. 18-08-2000 N.267 – T.U.E.L.)
- Per la comunicazione del Co.Re.Co. di assenza di vizi di legittimità (art.134 comma 1 del D.L. 18-08-2000 N.267 – T.U.E.L.)

Il Segretario Generale  
CANTARO Dr. CARMELO