

COMUNE DI GOTTASECCA
PROVINCIA DI CUNEO

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Capitolo I

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. Presentazione | 2 |
| 2. Aspetti Generali | 2 |
| 3. Principi fondamentali | 2 |

Capitolo II

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Strumenti | 4 |
| 2. Servizio erogato | 4 |
| 3. Sicurezza e qualità
dell'acqua | 4 |

Capitolo III

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. Avvio del rapporto
Contrattuale | 5 |
| 2. Accessibilità del Servizio | 6 |
| 3. Gestione del Rapporto | 7 |
| 4. Continuità del servizio | 7 |

Capitolo IV

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. Informazione all'utenza | 9 |
| 2. La tutela | 9 |

Capitolo I

1) PRESENTAZIONE

Il Comune di GOTTASECCA gestisce il servizio idrico integrato in economia.

L'obiettivo primario del Comune di GOTTASECCA è la soddisfazione dei bisogni dell'utente che viene visto come cliente. Nell'erogazione del servizio l'azienda segue i principi che sono stati indicati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04/03/1996 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29/04/1999.

2) ASPETTI GENERALI

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura; pertanto gli aspetti migliorativi contenuti in essa si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura. Oggetto della carta sono i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione laddove i servizi vengono gestiti.

La Carta dei Servizi si prefigge il raggiungimento del miglioramento della qualità dei servizi forniti e del rapporto con gli Utenti.

La Carta per il servizio acquedotto si riferisce ai seguenti usi:

- uso civile domestico;
- uso zootecnico.



Per il servizio di fognatura e depurazione la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura. La presente carta è valida dal 01/01/2015 sino alle successive modifiche e/o integrazioni che verranno portate a conoscenza degli utenti con mezzi informativi adeguati.

3) PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA
IMPARZIALITA'
CONTINUITA'
PARTECIPAZIONE
CORTESIA
EFFICIENZA ED EFFICACIA
CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

**EGUAGLIANZA**

Il Comune di GOTTASECCA si impegna a garantire, a parità di condizioni tecniche, l'erogazione del servizio nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione. Particolare attenzione è riservata ai portatori di handicap ed agli anziani.

IMPARZIALITA'

Il Comune di GOTTASECCA nei rapporti con l'utenza rispetta criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'

E' impegno del Comune di GOTTASECCA garantire servizi continui, regolari e senza interruzioni; nel caso di disservizi o interruzioni dovute ad eventi non programmabili, vengono adottate misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO

Il Comune di GOTTASECCA garantisce e sollecita la partecipazione degli utenti al fine di tutelarne i diritti, a trasmettere le informazioni relative al servizio, dando riscontro circa le segnalazioni e le proposte formulate. Ricerche per la valutazione dei servizi forniti vengono svolte per migliorare costantemente la soddisfazione degli Utenti.

CORTESIA

Il Comune di GOTTASECCA garantisce rapporti con l'utenza improntati alla cortesia formando il proprio personale in modo adeguato.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Comune di GOTTASECCA si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia del servizio nel rispetto della razionale utilizzazione delle risorse anche adottando opportune soluzioni tecnologiche.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

Il Comune di GOTTASECCA garantisce chiarezza nei rapporti con l'Utenza e nella scelta degli strumenti da adottare.

Capitolo II

1) STRUMENTI

Il Comune di GOTTASECCA garantisce gli strumenti di applicazione della presente Carta con l'impegno di offrire un servizio rispondente alle esigenze del cliente.

2) SERVIZIO EROGATO

Il Comune di GOTTASECCA si propone di erogare ai propri clienti un servizio soddisfacente, assicurando diverse dotazioni giornaliere per le diverse esigenze di utilizzo.

Servizio assicurato per uso domestico e per uso zootecnico

- dotazione giornaliera pro capite \geq 100 l/ab/giorno
- portata minima erogata al punto di consegna 0,10 l/sec.
- carico idraulico minimo 10 m.
(misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Per gli edifici aventi altezza superiore da quella prevista dagli strumenti urbanistici i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti).
- carico idraulico massimo 400 m.
(riferito al punto di consegna riportato al piano stradale, salvo diversa indicazione stabilita in sede di contratto di utenza).

3) SICUREZZA E QUALITÀ DELL'ACQUA



La qualità dell'acqua erogata è conforme a quanto previsto dal d.lgs. n. 31/01. L'intero territorio gestito dal Comune di GOTTASECCA raggruppa diverse tipologie di acqua aventi caratteristiche chimico-fisiche diverse.

E' cura del Comune di GOTTASECCA garantire analisi la qualità dell'acqua con idonei controlli sugli impianti di trattamento e sulla rete.



con il supporto di un laboratorio di sulle fonti di approvvigionamento,

Capitolo III

1) AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Ai fini della tutela dell'igiene e della salute idrico dal pubblico acquedotto è obbligatorio per civile abitazione, ad esercizi pubblici, ad attività lavorazione e la vendita di generi alimentari, al consumo nelle zone servite dall'acquedotto. I



qui di seguito indicati devono considerarsi al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni e/o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente o di terzi. La derogabilità dei tempi può avvenire solamente a seguito di specifici accordi con l'utente. Se non diversamente specificato i tempi sono indicati in giorni di calendario. Il Comune di GOTTASECCA non è vincolato in situazioni ambientali particolari o di documentata eccezionalità: situazioni in cui si adopererà per comunicare tempestivamente all'utente il nuovo termine.

pubblica l'approvvigionamento tutti gli immobili destinati a commerciali, artigianali, per la sostanze destinate comunque tempi relativi alle prestazioni

Tempo di preventivazione

E' il tempo massimo che intercorre tra la il momento in cui il preventivo può essere



richiesta documentata dell'utente ed ritirato dal richiedente:

- per i casi in cui non è necessario sopralluogo o la verifica sulla rete di distribuzione: 15 giorni
- per i casi in cui sia necessario sopralluogo, verifiche o rilievi sulla rete di distribuzione: 25 giorni

I preventivi sono redatti sulla base di un prezzario con cui il Comune di GOTTASECCA opera. Il prezzario è sempre consultabile su richiesta dell'utente.

Tempo di esecuzione di allacciamento di nuova utenza idrica

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete di distribuzione, escluso l'eventuale ottenimento delle autorizzazioni da parte di altri enti pubblici. L'allacciamento di una nuova utenza consiste nella predisposizione dell'impianto dalla tubazione stradale fino al limite di proprietà:

- Allacciamento nuova utenza 30 giorni
- Spostamento contatori 20 giorni

Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Tempo per la posa del contatore

Convenzionalmente la posa contatore si assume come momento di attivazione della fornitura, salvo diversamente concordato con l'utente.

- Posa contatore ed attivazione fornitura 7 giorni

Tempo per la riattivazione della fornitura

La riattivazione della fornitura consiste nella rimozione del sigillo del contatore.

- Riattivazione fornitura 7 giorni

Tempo per la cessazione della fornitura

E' il tempo massimo a disposizione del Comune di GOTTASECCA per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data della richiesta documentata del cliente, salvo diversamente concordato tra le parti. La scadenza del contratto è comunque quella prevista dal regolamento d'utenza.

- Cessazione fornitura 5 giorni

Allaccio alla pubblica fognatura

E' il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto dei regolamenti comunali, escluso l'eventuale ottenimento delle autorizzazioni da altri enti pubblici.

- Allaccio fognatura 30 giorni

2) ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

Lo Sportello Comunale è accessibile negli orari di ufficio o via mail all'indirizzo istituzionale o PEC (gottasecca@reteunitaria.piemonte.it e gottasecca@cert.ruparpiemonte.it)

- telefonicamente nell'orario di ufficio al n. 0174-906500 e
- fuori orario di lavoro al fax n. 0174-906942

Differenziazione delle modalità di pagamento

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati sul conto corrente postale o con bonifico bancario.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Tempi di attesa agli sportelli: 15 minuti

Risposta alle richieste scritte degli utenti

- 20 giorni se la risposta non richiede verifiche
- 30 giorni se la risposta richiede verifiche



esterne
esterne

Risposta ai reclami scritti

- 20 giorni se la risposta non richiede verifiche esterne
- 30 giorni se la risposta richiede verifiche esterne

3) GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Fatturazione

La fatturazione dei consumi viene eseguita con programmi informatici specifici e completi di sistemi di verifica. Le letture dei contatori e le successive fatturazioni avverranno con le scadenze stabilite annualmente.

Rettifiche di fatturazione

Nel caso in cui nel processo di fatturazione vengano riscontrati degli errori di fatturazione si procede alla verifica e alla eliminazione dell'errore stesso. Se l'errore viene segnalato dall'utente si provvederà alla verifica ed al rimborso con emissione della nota di credito ed alla restituzione della somma.



Morosità

Previa diffida a norma di legge, verrà ridotta l'erogazione in caso di morosità dell'utente. Il preavviso della limitazione dell'erogazione avviene tramite raccomandata A.R. accompagnata dai dati relativi alla fattura non pagata. Tempo tra preavviso di riduzione e riduzione dell'erogazione 20 giorni. Si ristabilirà l'erogazione entro 48 ore dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente.

Verifica del contatore



L'Ente si impegna alla verifica del corretto funzionamento del contatore inviandolo ad un laboratorio esterno previa richiesta scritta da parte dell'utente entro 30 giorni.

Qualora dalla verifica si riscontri che il contatore non rispetti le tolleranze stabilite nei regolamenti, il Comune provvederà alla sostituzione gratuita del contatore oltre al rimborso della somma erroneamente fatturata nelle modalità previste dal paragrafo "rettifiche di fatturazione". Il rimborso non potrà in alcun caso essere esteso a periodi precedenti. Qualora il contatore rispetti le tolleranze stabilite nei regolamenti, l'utente dovrà corrispondere al Comune le spese per la verifica. Si provvederà alla comunicazione del risultato in forma scritta.

Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei punti di consegna, tale misurazione avverrà entro 10 giorni a partire dalla segnalazione da parte dell'utente. Il Comune provvederà alla comunicazione del risultato in forma scritta.

4) CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Continuità e servizio di emergenza



Il comune gestisce le reti di distribuzione dell'acquedotto ed eroga acqua senza interruzioni e nella quantità prevista 24 ore su 24 per 365 giorni/anno, salvo i casi di riparazione e di manutenzione delle reti e

degli impianti. Tali manutenzioni avranno di norma carattere settoriale così da limitare al minimo necessario i tempi di disservizio. Nel caso in cui si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile di durata elevata e superiore a 48 ore, il Comune metterà a disposizione delle autobotti nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità competente.

Tempi di preavviso per interventi programmati



Il tempo minimo di preavviso all'utenza per modalità di informazione possono essere:

- Comunicazioni personali, se l'interruzione riguarda singoli edifici unifamiliari;
- Affissione di avvisi, se l'interruzione riguarda ampie aree.

interventi programmati è di 8 ore e le

Durata massima delle sospensioni programmate

Per riparazione guasti ordinari su impianti e tubazioni con DN <300 mm. la sospensione non supera le 12 ore che diventano 24 per interventi su tubazioni con DN >300 mm. e per riparazione guasti straordinari.

Pronto intervento

il Comune assicura: disponibilità pronto intervento 12/24h

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o non dipendente cercherà di ridurre al minimo i disagi mediante:

- L'invito al risparmio idrico e limitazione usi
- La limitazione dei consumi mediante riduzione
- La turnazione delle utenze.



dall'attività di gestione, il Comune

non essenziali;
della pressione in rete;

Capitolo IV

1) INFORMAZIONE ALL'UTENZA



Il Comune è attivo per informare gli utenti sulle procedure, sui contratti, tariffe, analisi acque, e per ogni altra informazione tramite lo sportello, il telefono, la corrispondenza, gli spazi su bollette e/o sugli allegati, e si rende disponibile per dare informazioni più approfondite ad Enti ed Associazioni che ne facciano richiesta.

2) LA TUTELA

La gestione dei reclami

I reclami possono essere rivolti:

- Telefonicamente al n° 0174/906500 presso i nostri sportelli nell'orario apertura degli uffici
- Tramite fax al n° 0174/906942
- Tramite posta elettronica all'indirizzo istituzionale gottasecca@reteunitria.piemonte.it
- Tramite PEC gottasecca@cert.ruparpiemonte.it
-

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente è tenuto a fornire tutte le informazioni in suo possesso per agevolare e velocizzare la risoluzione del problema segnalato e permettere una risposta scritta che avverrà entro 30 giorni.