



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2007

INDICE

TITOLO PRIMO

Premesse

Art. 1 - La Carta dei Servizi	pag. 3
Art. 2 - Riferimenti legislativi	pag. 3
Art. 3 - Principi Fondamentali	pag. 4

TITOLO SECONDO

Strutture gestite

Art. 4 - Presentazione del Gestore	pag. 6
Art. 5 - Il Territorio servito	pag. 6
Art. 6 - Struttura del Gestore	pag. 6

TITOLO TERZO

Servizi forniti

Art. 7 - Aspetti generali	pag. 7
Art. 8 - Servizio informazioni telefoniche	pag. 7
Art. 9 - Distribuzione idrica	pag. 7
Art. 10 - Fognatura	pag. 7
Art. 11 - Depurazione	pag. 7
Art. 12 - Servizio di trattamento bottini	pag. 7
Art. 13 - Servizio di controllo dell'acqua potabile	pag. 8
Art. 14 - Servizio di teleallarme	pag. 8
Art. 15 - Servizio di ricerca perdite	pag. 8
Art. 16 - Servizio SIT	pag. 8
Art. 17 - Procedure di pagamento	pag. 8
Art. 18 - Modalità di lettura e verifica misuratori dell'acquedotto	pag. 9
Art. 19 - Scadenza delle bollette	pag. 9

TITOLO QUARTO

Tariffa

Art. 20 - Aspetti generali	pag. 10
Art. 21 - Le tariffe per il Servizio di Acquedotto	pag. 10
Art. 22 - Le tariffe per il Servizio di Fognatura e Depurazione	pag. 10
Art. 23 - Le tariffe per il Servizio accessorio di trattamento bottini	pag. 10
Art. 24 - Consumi anomali di acquedotto derivanti da rotture	pag. 10

TITOLO QUINTO

Impegni e modalità di verifica

Art. 25 - Dichiarazione di impegno del Gestore	pag. 11
Art. 26 - Modalità di esecuzione della gestione	pag. 11
Art. 27 - Piano di gestione delle interruzioni dei servizi	pag. 11
Art. 28 - Livelli minimi di servizio	pag. 11
Art. 29 - Tempi del rapporto contrattuale	pag. 11

TITOLO SESTO

Standard di qualità dei servizi e rapporti contrattuali

Art. 30 - Standard di qualità	pag. 13
-------------------------------------	---------

Art. 31 -Avvio del rapporto contrattuale	pag. 13
Art. 32 -Opere di acquedotto	pag. 13
Art. 33 -Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza.....	pag. 14
Art. 34 -Attivazione della fornitura	pag. 14
Art. 35 -Riattivazione della fornitura	pag. 14
Art. 36 -Cessazione della fornitura	pag. 14
Art. 37 -Opere di fognatura.....	pag. 14
Art. 38 - Scarico in pubblica fognatura per utenze diverse dalle domestiche ..	pag. 15
Art. 39 - Orario di apertura al pubblico degli sportelli	pag. 16
Art. 40 - Rispetto degli appuntamenti concordati.....	pag. 16
Art. 41 - Tempo di attesa allo sportello.....	pag. 16
Art. 42 - Risposta alle richieste scritte dei utenti.....	pag. 16
Art. 43 - Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti,.....	pag. 17
Art. 44 - Gestione del rapporto contrattuale	pag. 17
Art. 45 - Verifica del contatore.....	pag. 18
Art. 46 - Verifica del livello di pressione.....	pag. 19

TITOLO SETTIMO

Continuita' del servizio

Art. 47 - Continuità e servizio di emergenza.....	pag. 20
Art. 48 - Tempi di preavviso per interventi programmati.....	pag. 20
Art. 49 - Durata delle sospensioni programmate	pag. 20
Art. 50 - Pronto Intervento	pag. 21
Art. 51 - Crisi idrica per scarsità	pag. 21

TITOLO OTTAVO

Procedure di reclamo, modalità di rimborso e ristoro

Art. 52 - Procedure di reclamo	pag. 22
Art. 53 - Valutazione del grado di soddisfazione	pag. 22
Art. 54 - Rimborsi per mancato rispetto degli impegni.....	pag. 22

APPENDICE 1 -TABELLA CLASSIFICAZIONE GUASTI	pag. 24
--	----------------

APPENDICE 2 -SINTESI DELLA CARTA.....	pag. 25
--	----------------

- Scheda n.1 – Avvio del rapporto contrattuale
- Scheda n.2 – Accessibilità al servizio
- Scheda n.3 – Gestione del rapporto contrattuale.....
- Scheda n.4 – Continuità del servizio.....

Allegato 1 - Modulo di reclamo.....	pag. 29
--	----------------

Allegato 2 - Scheda segnalazione disfunzioni, suggerimenti e reclami.....	pag. 30
--	----------------

TITOLO PRIMO PREMESSE

Art. 1 - La Carta dei Servizi

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, e i relativi standard di qualità che la Gea SpA si impegna a rispettare quale Gestore dei servizi stessi.

Il presente documento viene predisposto da Gea SpA ed approvato dal Comune in qualità di proprietario delle reti e degli impianti di acquedotto e di fognatura e depurazione la cui gestione è affidata alla Gea SpA.

La Carta del Servizio Idrico Integrato riconosce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni ed il giudizio sull'operato del Gestore.

Le informazioni esposte rilevano i principi fondamentali da rispettare nella fornitura del servizio, le modalità di accesso al servizio stesso e gli standard di qualità garantiti. L'utente può verificare quanto scritto e, in determinati casi, chiedere un rimborso per il mancato rispetto delle prestazioni che sono state garantite.

Gli aggiornamenti del presente documento saranno resi noti tramite gli strumenti di informazione previsti e, comunque, sarà possibile ottenerne copia presso lo sportello della Gea SpA di seguito denominata Gestore.

I principi, i comportamenti e le metodologie indicati nella presente Carta dei Servizi si applicano per quanto compatibili o non in contraddizione con i vigenti Regolamenti Comunali di Acquedotto o di Fognatura e Depurazione ovvero con quanto previsto nel contratto di servizio stipulato tra Gea ed il Comune.

Art. 2 - Riferimenti legislativi

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

- Art. 22, comma 6 della Legge 5 gennaio 1994, n° 36, di riforma e riordino del settore risorse idriche;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di *"Carte dei servizi pubblici"*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n°36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA (piano regolatore generale acquedotti), direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico Integrato, i livelli minimi che devono garantirsi nell'ATO (ambito territoriale ottimale), nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";

- Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;
- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, “Testo Unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali”;
- Decreto Legislativo 02 febbraio 2001 n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano“
- Legge Regionale 23 giugno 2005, n. 13 “Organizzazione del servizio idrico integrato e individuazione degli ambiti territoriali ottimali in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n. 36 (Disposizioni in materia di risorse idriche)”;
- Decreto Legislativo _03.04.2006, n.152: “Norme in materia ambientale” e sue modifiche ed integrazioni.

Art. 3 - Principi Fondamentali

Nell’erogazione del Servizio Idrico Integrato il Gestore opera nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

I principi fondamentali sono sinteticamente i seguenti:

- **Eguaglianza ed imparzialità**

Il Gestore assume l’obbligo di conformare il proprio comportamento, nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità dovendosi interpretare in funzione di tale obbligo le clausole del regolamento.

Il Gestore garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell’ambito di tutto il territorio di competenza, a prescindere dalle situazioni precostituite antecedentemente alla presente Carta.

- **Continuità**

Il Gestore si obbliga ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di pressione. I casi di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio sono eccezionali ovvero conseguenti ad esigenze di manutenzione e miglioramento della rete idrica e/o fognaria.

Qualora si dovessero verificare rilevanti interruzioni per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza dando le opportune informazioni tramite i mass-media, gli organi di stampa, manifesti ed altre forme di pubblicità ritenute opportune; nel caso di piccole interruzioni non prevedibili, per rotture od altro, il Gestore valuterà di volta in volta la possibilità o meno di avvisare l’utenza.

- **Partecipazione**

Il Gestore garantisce la partecipazione dell’utente alle diverse fasi del servizio affinché l’utente possa verificare la corretta erogazione dei servizi forniti e affinché gli utenti ed il Gestore possano collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l’Utente ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano.

- **Efficienza ed efficacia**

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia adottando le soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche più funzionali allo scopo, compatibilmente alle effettive possibilità.

- **Chiarezza e comprensibilità**

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, alla riduzione ed alla semplificazione delle procedure adottate, riducendo, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornendo altresì la massima informazione su detti adempimenti. Inoltre, ove possibile, provvede alla massima semplificazione ed all'informatizzazione dei rapporti con l'utenza e delle forme di pagamento delle prestazioni.

L'erogazione del servizio deve avvenire, comunque, nel rispetto di tutti i principi contenuti nella citata Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 , anche se non integralmente riportati nel presente articolo.

TITOLO SECONDO STRUTTURE GESTITE

Art. 4 - Presentazione del Gestore

La ditta Gea SpA detiene la gestione del Servizio Idrico Integrato che comprende i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

La sede legale e gli uffici sono ubicati a Pordenone nel Centro Direzionale Galvani, Piazzetta del Portello 5.

Art. 5 - Il Territorio servito

L'acqua distribuita all'utenza acquedottistica proviene per il 100% da falde acquifere sotterranee tramite pozzi e dai centri di produzione viene erogata direttamente mediante una rete idrica di distribuzione interconnessa.

Il servizio idrico erogato è volto al soddisfacimento del fabbisogno degli utenti per usi diversificati:

- uso domestico
- uso non domestico
- idranti.

Le acque reflue recapitano ai depuratori tramite un insieme di reti fognarie di tipo misto e separato.

Art. 6 - Struttura del gestore

Gea SpA mette a disposizione del Comune, per la gestione del servizio affidato, il proprio personale tecnico ed amministrativo nonché le strutture ed attrezzature connesse.

Gea si riserva, a proprio insindacabile giudizio e senza alcun onere per il Comune, di assumere il personale che si rendesse necessario per l'espletamento del nuovo servizio per conto del Comune.

Altri servizi che potranno essere affidati in seguito dovranno essere regolati da apposita e specifica convenzione.

TITOLO TERZO SERVIZI FORNITI

Art. 7 - Aspetti generali-

Il Gestore, in un'ottica di trasparenza e miglioramento dei rapporti con l'utenza, fornisce agli utenti le informazioni necessarie circa le modalità di prestazione dei servizi.

Le comunicazioni rivolte al singolo utente verranno effettuate all'indirizzo di spedizione delle bollette, quelle dirette alla totalità degli utenti verranno effettuate tramite stampa, mezzi di comunicazione di massa o riportate sulle bollette.

Art. 8 - Servizio informazioni telefoniche

Il Gestore effettua un servizio di informazioni telefoniche attraverso il quale è possibile ottenere informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi).

Art. 9 - Distribuzione idrica

Il Gestore eroga il servizio di distribuzione idrica per usi civili ed industriali nel territorio del Comune nei limiti della disponibilità idrica e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio, assumendosene la responsabilità fino al contatore d'utenza.

Art. 10 - Fognatura

Il Gestore garantisce il servizio di fognatura nel territorio del Comune nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente con il sistema fognante-depurativo.

Art.11 - Depurazione

Il Gestore garantisce il servizio di depurazione nelle aree del territorio del Comune servite da rete fognaria che recapita ad un impianto di depurazione, nei limiti delle capacità di ricezione dell'impianto gestito ed in esercizio e compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso impianto.

Tutte le acque depurate vengono costantemente controllate nel rispetto delle norme vigenti prima di essere restituite all'ambiente.

Art. 12 – Servizio di trattamento bottini

Il Gestore effettua, presso gli impianti di depurazione da lui gestiti ed appositamente autorizzati, posti anche al di fuori del territorio comunale, il servizio di trattamento dei fanghi provenienti dall'espurgo dei pozzi neri di abitazioni civili o di insediamenti con scarichi di tipo domestico siti nel territorio provinciale di Pordenone. Tale servizio, a

pagamento, è rivolto agli espurgatori abilitati ed autorizzati e viene effettuato nei limiti delle capacità di ricezione di ogni singolo impianto e compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso impianto.

Art. 13 - Servizio di controllo dell'acqua potabile

La qualità dell'acqua erogata dal Gestore è corrispondente ai vigenti standard di legge D.Lgs. n. 31/2001 e succ. modifiche ed integrazioni.

Il Gestore tramite laboratori di analisi qualificati svolge i controlli di legge, secondo le necessità, con cadenza giornaliera, settimanale, quindicinale e mensile.

Il Gestore fornisce su richiesta i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita:

- | | |
|------------------------------------|---------|
| - Temperatura alla fonte | (°C) |
| - Conducibilità elettrica a 20°C | (µS/cm) |
| - Durezza totale in gradi francesi | (°F) |
| - Concentrazione ioni idrogeno | (pH) |
| - Residuo fisso a 180°C | (mg/l) |
| - Nitrati | (mg/l) |
| - Cloruri | (mg/l) |
| - Cloro residuo libero | (mg/l) |
| - Atrazina e Deetilatrizona | (µg/l) |

Art.14 - Servizio di teleallarme

Il funzionamento delle centrali idriche, degli impianti di depurazione, degli impianti di sollevamento, è costantemente sorvegliato da un sistema di teleallarme. In caso di guasti o anomalie di funzionamento sono automaticamente allarmati gli addetti alla reperibilità ed al pronto intervento.

Art.15 - Servizio di ricerca perdite

Nell'ambito di una manutenzione preventiva e di mantenimento, sono effettuate ricerche delle perdite di acqua lungo le condotte della rete di distribuzione al fine del loro progressivo contenimento ed eliminazione. Tale servizio è svolto esclusivamente sulla rete pubblica.

Art. 16 - Servizio SIT

Il Gestore mantiene aggiornati i dati e le cartografie che costituiscono le banche dati della rete acquedottistica e delle fognature.

Art.17 - Procedure di pagamento

Per il pagamento delle fatture l'utente potrà avvalersi delle seguenti modalità:

- presso gli sportelli postali;
- presso gli sportelli bancari;

- sarà inoltre possibile effettuare il pagamento delle utenze, franco commissioni, presso gli sportelli degli istituti bancari che, di volta in volta, sottoscriveranno apposita convenzione con la società GEA spa. L'elenco degli stessi sarà consultabile presso gli uffici amministrativi di GEA.

Art. 18 - Modalità di lettura e verifica dei misuratori dell'acquedotto

Il Gestore effettua le letture dei misuratori di acqua presso gli utenti almeno due volte l'anno. La lettura è effettuata manualmente tramite letturista con l'utilizzo di terminali portatili che permettono l'identificazione dell'utente.

È sempre concesso, nei casi in cui il letturista non possa accedere fisicamente al contatore, produrre l'autolettura del contatore da parte dell'utente (utilizzando l'apposita cartolina rilasciata in loco dai letturisti GEA), da comunicare al Gestore attraverso:

- compilazione della scheda di autolettura
- telefonata.

È comunque diritto del gestore effettuare in ogni momento con proprio letturista una lettura di controllo qualora lo ritenesse opportuno.

Art. 19 - Scadenza delle bollette

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

Il Gestore emette le fatture in attuazione di quanto previsto dal regolamento comunale in vigore.

Le somme dovute dagli utenti, sia per i consumi di acqua che ad altro titolo, dovranno essere pagate entro la data di scadenza indicata sulla bolletta che non potrà essere inferiore a 15 giorni dalla data di emissione della stessa.

TITOLO QUARTO TARIFFA

Art. 20 - Aspetti generali

La determinazione delle tariffe è di competenza dell'Autorità d'Ambito. Le tariffe di cui agli articoli 21 e 22 valgono fino alle decisioni che saranno assunte dall'Autorità d'Ambito. Il Gestore si impegna a rendere note le variazioni delle tariffe tramite i mezzi informativi locali o direttamente all'utente nei periodi di fatturazione.

Art. 21 - Le tariffe per il Servizio di Acquedotto

La tariffa del servizio acquedotto per le utenze domestiche e le utenze miste (costituite, queste ultime, da usi domestici e usi non domestici serviti da un unico contatore) è composta da una quota fissa, da applicarsi ad ogni unità di utenza finale, e da una quota variabile in base al consumo rilevato.

Per le utenze non domestiche la tariffa è composta da una quota relativa al nolo contatore, da una quota fissa di minimo contrattuale e da una quota variabile in base al consumo rilevato.

La tariffa degli idranti consiste in un canone fissato in base al diametro della presa.

Art. 22 - Le tariffe per il Servizio di Fognatura e Depurazione

La tariffa del servizio di fognatura e depurazione è differenziata in base all'uso domestico e industriale. Per l'uso domestico la tariffa è unica e viene commisurata al 100% del volume di acqua prelevata dal pubblico acquedotto e/o da pozzi privati che devono essere dotati di apposito contatore misuratore. Per l'uso industriale la tariffa è determinata in funzione della quantità e della qualità dell'acqua scaricata.

Art. 23 - Le tariffe per il Servizio accessorio di trattamento bottini

La tariffa del servizio accessorio di trattamento dei fanghi provenienti dall'espurgo dei pozzi neri viene stabilita annualmente dal Gestore.

Art. 24 - Consumi anomali di acquedotto derivanti da rotture

In caso di guasti o perdite di assoluta eccezionalità il Gestore si riserva la possibilità, valutando caso per caso, verificando la buona fede ed una sola volta per ciascun utente, di applicare, sull'eccedenza dei consumi medi precedenti, la tariffa base vigente al momento, come approvata con delibera della Giunta Comunale, ed eventuali dilazioni sui pagamenti.

TITOLO QUINTO IMPEGNI E MODALITÀ DI VERIFICA

Art. 25 - Dichiarazione di impegno del Gestore

La presente Carta fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato.

Il Gestore assume l'impegno di fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta al fine di poter aumentare e migliorare la qualità dell'erogazione dei propri servizi anche tramite la partecipazione degli utenti.

Gli impegni assunti con questo documento rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con l'utenza.

Art. 26 - Modalità di esecuzione della gestione

Il Gestore si impegna ad eseguire la gestione con una adeguata organizzazione per far fronte alle esigenze del sistema nel suo complesso e, in particolare, garantendo il controllo continuo delle opere e degli impianti, 24 ore su 24 per l'intero anno.

Il Gestore assicura la messa in atto di tutti gli interventi che fanno parte della buona prassi operativa, per assicurare che il sistema abbia un funzionamento di regime regolare, in modo da ottenere i previsti risultati di soddisfazione dell'utenza e di qualità dell'acqua erogata e scaricata da verificarsi con apposite ricerche di mercato.

Art. 27 - Piano di gestione delle interruzioni dei servizi

Il Gestore si impegna ad attivare i piani di emergenza per la gestione delle situazioni di crisi idrica o nel caso di bassa qualità dell'acqua erogata. Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore potrà erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione all'utenza ed alle autorità competenti.

Art. 28 - Livelli minimi di servizio

In condizioni normali di esercizio il Gestore si impegna a garantire per il servizio idropotabile ad ogni utente i seguenti livelli minimi di servizio:

- disponibilità giornaliera di acqua per singolo abitante maggiore di 150 l/giorno;
- portata minima per ogni unità abitativa maggiore di 0,10 litri/secondo. Il valore di portata è riferito al punto di consegna, punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete dell'acquedotto all'impianto dell'Utente. Tale valore può variare in caso di contemporaneo massiccio attingimento da parte dell'utenza.
- pressione minima di esercizio riferita al piano di campagna non inferiore a metri 10. Le misure delle pressioni vengono effettuate al punto di consegna.

Art. 29 - Tempi del rapporto contrattuale

I tempi di prestazione, indicati a partire dall'art. 32, sono espressi in giorni di calendario e decorrono, se non diversamente precisato, dalla data della richiesta del servizio da parte dell'Utente, al netto del tempo necessario per:

- il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi,
- la predisposizione di opere edili;
- superare impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dal Gestore, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;
- ulteriori adempimenti a carico dell'utente.

TITOLO SESTO STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E RAPPORTI CONTRATTUALI

Art. 30 - Standard di Qualità

Nell'Appendice 2 alla presente Carta dei servizi vengono schematizzati gli standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio.

Lo "standard" o "livello di servizio promesso" indica il valore prefissato da parte del Gestore in relazione a ogni "indicatore di qualità".

L' "indicatore di qualità", descrive il livello del servizio erogato, in corrispondenza a ciascun fattore di qualità.

Il "fattore di qualità" esprime gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'Utente.

Sono fissate tre tipologie di standard degli "indicatori di qualità" relativi a ciascun "fattore" considerato:

- *Standard generale* – è un *fattore di qualità* relativo ad un complesso di prestazioni, quantificabile tramite un opportuno *indicatore di qualità* misurato come valore medio inteso dall'Utente come parametro caratteristico della qualità del servizio offerto nella sua globalità.
- *Standard specifico* – è un *fattore di qualità* relativo ad una specifica prestazione resa dal Gestore misurabile tramite un opportuno *indicatore di qualità* espresso come soglia massima o minima. Tale parametro è percepito dall'utente in modo immediato e diretto, ed è riferito ad una singola prestazione che può essere direttamente verificata dall'utente.
- *Standard qualitativo* – è la corrispondenza tra fattori di qualità espressi sotto la forma di assicurazione da parte del Gestore rispetto ai specifici impegni assunti

Gli standard rimangono prefissati fino all'approvazione di nuovi standard migliorativi ridefinibili in base ad indagini periodiche condotte sui livelli di soddisfazione dell'utenza, su nuove esigenze emergenti o su possibili miglioramenti dei processi aziendali.

Art. 31 - Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti negli articoli successivi riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

Art. 32 - Opere di acquedotto

- **Preventivi**

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di quelli esistenti devono essere presentate dal proprietario dell'immobile con le modalità previste dal Regolamento vigente. Per la decorrenza dei tempi si considererà la data di ricevimento da parte del Gestore.

A fronte della domanda viene elaborato il preventivo sulla base del prezzario vigente basandosi sulle informazioni fornite dal richiedente stesso e su quelle eventualmente acquisite nel corso di specifico sopralluogo.

Per i preventivi il Gestore ha definito il tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata, misurato in giorni, con le seguenti distinzioni:

- Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti senza che vi sia necessità di sopralluogo. **Tmax= 10 gg lavorativi**
- Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti ove si presenti la necessità di procedere ad un sopralluogo. **Tmax= 20 gg lavorativi**
- Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore fornisce risposta scritta per precisare i tempi necessari per i successivi interventi.

Art. 33 - Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

Solo a seguito della stipula del contratto da parte dell'utente, e dopo che lo stesso avrà provveduto al pagamento delle spese di allacciamento risultanti dal preventivo, il Gestore procede all'esecuzione dei lavori previa comunicazione agli Enti Pubblici competenti.

A decorrere dalla data di stipula del contratto, i lavori necessari per attivare la fornitura, esclusi i giorni necessari per eseguire lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, dovranno rispettare il seguente standard:

Tmax= 45 gg lavorativi

Art. 34 - Attivazione della fornitura

Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il tempo di attivazione della fornitura, misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione, dovrà rispettare il seguente standard:

Tmax= 10 gg lavorativi

Art. 35 - Riattivazione della fornitura

Quando siano già state realizzate le eventuali modifiche alle opere di allacciamento alla rete, il tempo di riattivazione della fornitura, misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione, dovrà rispettare il seguente standard:

Tmax= 5 gg lavorativi

Art. 36 - Cessazione della fornitura

Il tempo massimo entro cui il Gestore provvede a disattivare la fornitura dell'acqua, misurato in giorni dal ricevimento della richiesta dell'utente, dovrà rispettare il seguente standard:

Tmax= 5 gg lavorativi

Art. 37- Opere di fognatura

• Domande di allacciamento alla fognatura

Le richieste di allacciamento e le richieste di modifica degli allacciamenti esistenti, devono essere presentate dal proprietario dell'immobile con le modalità previste dal Regolamento vigente. Per la decorrenza dei termini si considererà la data di ricevimento da parte del Gestore.

- **Presa d'utenza già realizzata**

Qualora l'immobile risulti già dotato di presa d'utenza in sede stradale, il relativo costo di realizzazione dovrà essere corrisposto all'ente costruttore (Comune o Gestore) e solo successivamente, previa esibizione di prova dell'avvenuto pagamento rilasciata dall'ente, potrà essere presentata al Gestore domanda di allacciamento.

- **Presa d'utenza da realizzare: Preventivo e Costruzione**

Qualora l'immobile risulti privo di dotazione di presa d'utenza, il Gestore provvede alla elaborazione del preventivo, per la realizzazione della presa d'utenza in sede stradale, sulla base del prezzario vigente, basandosi sulle informazioni fornite dal richiedente stesso e su quelle eventualmente acquisite nel corso di specifico sopralluogo.

Per i preventivi il Gestore ha definito il tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata, misurato in giorni, con le seguenti distinzioni:

- Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti senza che vi sia necessità di sopralluogo. **Tmax= 10 gg lavorativi**
- Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti ove si presenti la necessità di procedere ad un sopralluogo. **Tmax= 20 gg lavorativi**
- Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore fornisce risposta scritta per precisare i tempi necessari per i successivi interventi.

Il preventivo di spesa proposto dal Gestore dovrà essere sottoscritto per accettazione dall'utente. Il quale dovrà altresì provvedere al pagamento delle somme dovute a titolo di anticipo, e solo in seguito il Gestore darà corso ai lavori di costruzione della presa d'utenza, previa comunicazione agli Enti Pubblici competenti.

- **Autorizzazione all' allacciamento alla pubblica fognatura**

Il tempo massimo tra la data di ricevimento della domanda di allacciamento presentata dall'utente e il rilascio da parte del Gestore della Autorizzazione all'allacciamento alla pubblica fognatura, viene considerato al netto dei tempi per eventuali autorizzazioni di terzi e/o presentazione di ulteriori atti richiesti all'utente ritenuti necessari al fine dell'istruttoria della pratica nonché del pagamento dell'acconto per la costruzione della presa d'utenza realizzata dal Gestore ed è di:

Tmax= 60 gg lavorativi

- **Esecuzione dei lavori di allacciamento**

Entro i termini previsti dall'Autorizzazione, l'utente dovrà provvedere, a proprie spese, ad allacciare l'immobile alla fognatura e la data di ultimazione dei lavori dovrà essere tempestivamente comunicata al Gestore.

Art. 38 - Scarico in pubblica fognatura per utenze diverse dalle domestiche o simili

- **Domande di Autorizzazione allo Scarico**

Le domande di Autorizzazione allo Scarico in pubblica fognatura per utenza diverse dalle domestiche o simili, devono essere presentate dal titolare dell'attività da cui origina lo scarico con le modalità previste dal Regolamento vigente. Per la

decorrenza dei tempi si considererà la data di ricevimento da parte del Gestore, nel rispetto dei tempi complessivi per i procedimenti previsti per legge.

- **Spese di Istruttoria e Pareri**

Successivamente al ricevimento della domanda, il Gestore inoltrerà all'utente una fattura per il rimborso delle spese sostenute per dare corso alla pratica e procederà, qualora necessario, alla richiesta di pareri ad altri enti avendo cura di informare per conoscenza l'utente.

- **Autorizzazione allo Scarico in pubblica fognatura**

Il tempo massimo tra la data di ricevimento della domanda di autorizzazione presentata dal titolare dell'attività da cui origina lo scarico e il rilascio da parte del Gestore della Autorizzazione allo Scarico in pubblica fognatura, è da considerarsi al netto dei tempi per eventuali autorizzazioni di terzi e/o presentazione di ulteriori atti da parte dell'utente nonché del pagamento delle spese di istruttoria ed è di:

Tmax= 60 gg lavorativi

- **Validità**

L'Autorizzazione allo Scarico in pubblica fognatura è valida quattro anni dalla data del rilascio. Un anno prima della scadenza ne deve essere chiesto il rinnovo.

Art. 39 - Orario di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli sono aperti al pubblico in base alle esigenze di servizio formalmente e preventivamente concordate con l'Amministrazione Comunale .

Art. 40 - Rispetto degli appuntamenti concordati

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

- la data è concordata entro un periodo massimo di 10 giorni a partire dal giorno successivo alla data della richiesta. Non sono accettate contestazioni per aumenti di tale periodo indotti o provocati dall'Utente;
- rispetto all'ora fissata per l'appuntamento all'Utente è chiesta una disponibilità massima di attesa di minuti 30, salvo cause di forza maggiore che dovranno essere tempestivamente segnalate con comunicazione telefonica.

Art. 41 - Tempo di attesa allo sportello

Lo sportello è abilitato alla gestione di ogni operazione in modo tale da garantire un tempo medio di attesa di 30 minuti.

Art. 42 - Risposta alle richieste scritte degli utenti

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento, in via definitiva o, eccezionalmente, in via interlocutoria.

Nel calcolo del tempo di risposta, è assunta come riferimento la data del timbro di ricevuta apposto dal Gestore.

Art. 43 - Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente

Il personale del Gestore è tenuto a rispettare i principi generali stabiliti nella presente Carta.

È fatto assoluto divieto al personale del Gestore di chiedere o ricevere compensi da parte degli Utenti per le prestazioni eseguite per conto del Gestore.

Art. 44 - Gestione del rapporto contrattuale

• Stipula del Contratto

Il rapporto contrattuale ha inizio, successivamente all'accettazione da parte dell'utente del preventivo di cui all'art. 32, con la firma del contratto di allacciamento. Tale contratto dovrà essere sottoscritto dal proprietario dell'immobile e rimarrà in vigore fino alla cessazione dell'utenza con rimozione del contatore.

In caso di locazione dell'immobile il locatario dovrà stipulare un apposito contratto di fornitura acqua che dovrà essere disdetto al momento della riconsegna dell'abitazione al proprietario.

Sia il contratto di allacciamento e fornitura acqua intestato al proprietario che quello di sola fornitura acqua intestato al locatario sono soggetti al versamento di un anticipo sui consumi, attualmente fissato in € 50,00 per ogni unità servita riportata nel Contratto di Fornitura Acqua. Tale importo potrà essere aggiornato periodicamente ma con effetto solamente sui contratti che verranno stipulati successivamente.

Tale anticipo è richiesto a garanzia del regolare pagamento delle fatture e verrà rimborsato al momento della chiusura del contratto o dell'utenza dopo l'accertamento del regolare pagamento di tutte le fatture, compresa quella di chiusura.

• Fatturazione

L'utente del Servizio Acquedotto è tenuto a pagare i consumi d'acqua, la quota fissa, il nolo contatore, il volume minimo impegnato e la tariffa di fognatura e depurazione, ove previsto, in base alle tariffe stabilite dall'organo competente, per le varie categorie d'uso. L'utente che preleva acqua autonomamente dal sottosuolo tramite pozzo privato e che recapita i propri reflui nel sistema fognario, è tenuto al pagamento della tariffa di fognatura e depurazione calcolata sulla base della quantità d'acqua misurata dal proprio contatore ovvero, in mancanza di questo, sulla base forfetaria prevista dalla normativa vigente. La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nel precedente Art. 20. Il corrispettivo del servizio, fatturato all'utente anche in acconto o anticipo sui consumi, viene determinato sulla base dei consumi progressi.

• Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, il Gestore provvederà tempestivamente all'emissione di una nota di accredito a storno totale della bolletta sbagliata e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti, mediante conguaglio, nella fatturazione successiva dall'accertamento dell'errore o dalla acquisizione del reclamo dell'Utente.

• **Morosità. Ritardati Pagamenti**

L'Utente che non effettua il pagamento entro il termine stabilito in fattura sarà sollecitato ad effettuare i pagamenti entro 15 giorni dalla data della lettera di sollecito. Per i pagamenti effettuati dopo la scadenza della fattura, l'utente dovrà versare una penale:

- del 3% per i pagamenti effettuati dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza;
- del 5% per i pagamenti effettuati dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza;
- del 10% per i pagamenti effettuati dopo il 30° giorno solare e fino a 90 giorni dalla data di scadenza.

Per i pagamenti effettuati oltre i 90 giorni, oltre alla penale saranno applicati anche gli interessi legali aumentati di 3 punti percentuali. A suo carico, saranno addebitate anche le spese postali.

Nella stessa lettera di sollecito/diffida il Gestore avviserà l'utente che il mancato pagamento comporterà lo stacco della fornitura, oppure il diritto del Gestore di procedere alla limitazione dell'erogazione dell'acqua tramite diaframma tarato.

Il Gestore, qualora non risultino pagate entro i termini almeno 2 fatture, avrà il diritto di sospendere l'erogazione dell'acqua all'utente moroso, di levare d'opera il contatore, e di disdire con effetto immediato il contratto di fornitura. La sospensione della fornitura per morosità viene preavvisata a mezzo lettera raccomandata con almeno 20 giorni di anticipo rispetto alla chiusura.

L'utente moroso non può pretendere risarcimento di danni derivanti dalla limitazione o sospensione dell'erogazione.

Il Gestore si riserva comunque la facoltà di esercitare l'azione legale che riterrà più opportuna per il recupero di qualsiasi credito nei confronti degli utenti durante ed anche dopo la cessazione della fornitura. Qualora l'utente richieda la riattivazione del servizio dovrà corrispondere, oltre alle fatture non pagate ed ai relativi interessi di mora, anche le spese di sospensione e quelle di riattivazione, individuate nel prezzario vigente, oltre ad una penale di **€25,00** (venticinque euro).

Il Gestore si riserva 5 giorni per la riapertura della fornitura dall'acquisizione della relativa richiesta.

Nel caso in cui la riattivazione del servizio venga disposta dall'Autorità competente, è facoltà del Gestore di porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, in deroga a quanto previsto all'art. 28, comunicandolo in forma scritta all'Utente o al soggetto nei cui confronti è stata disposta la riattivazione, nelle more della definizione della controversia insorta e comunque fatto salvo il diritto del Gestore al pagamento del servizio prestato.

Art. 45 - Verifica del contatore

L'utente può richiedere, mediante modulo prestampato disponibile presso l'ufficio, la verifica del corretto funzionamento del proprio misuratore, in contraddittorio con i tecnici del Gestore. La verifica potrà essere effettuata con la posa in serie di un contatore omologato con bollo metrico per un periodo di almeno 15 giorni ovvero, in alternativa, rimuovendo il contatore e controllandolo presso un banco di prova omologato alla presenza dell'utente, se richiesta, e dei tecnici aziendali. L'errore massimo ammesso per i contatori installati è pari al 5% del valore effettivo. Per errori superiori al limite di tolleranza del 5% in più o in meno il Gestore procede al ricalcolo degli importi a debito dell'utente basandosi sul consumo medio giornaliero del

corrispondente periodo di lettura dell'anno precedente. Nel caso di eventuali importi pagati e non dovuti dall'Utente per tutto il periodo in cui è stata registrata l'errata misurazione (comunque non oltre i due anni) il Gestore darà inizio alla procedura del relativo rimborso.

In caso di errore inferiore al 5% del valore effettivo, non si procede al rimborso ed il costo della prova è posto a carico dell'utente. La verifica dei contatori verrà effettuata entro 90 giorni dall'avvenuta richiesta scritta da parte dell'utente.

Art. 46 - Verifica del livello di pressione

Qualora l'utente chieda la verifica del livello di pressione in contraddittorio con i tecnici del Gestore, sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica nel caso in cui fosse riscontrata la regolarità del servizio, e cioè una pressione non inferiore a quella individuata al precedente Art. 28

Il tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione, a partire dalla segnalazione o richiesta dall'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica, è fissato in giorni 7.

TITOLO SETTIMO CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Art. 47 - Continuità e servizio di emergenza

Il servizio viene effettuato con continuità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno. La mancanza del servizio può essere imputabile solo 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 di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore indica come standard di qualità per la continuità del servizio il rapporto tra la somma dei tempi di sospensione del servizio ed il numero di interventi con un Tempo medio annuo per intervento pari a 5 ore e comunque assicura:

- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti e per le tubazioni sino a 300 mm di DN ed entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

Il Gestore si impegna ad attivare un servizio di emergenza sostitutivo alla distribuzione idrica quando i tempi di intervento si stimano superiori alle 12 ore.

La distribuzione alternativa avviene tramite autobotti per acqua potabile.

Art. 48 - Tempi di preavviso per interventi programmati

Il Gestore indica come standard di qualità per il preavviso su interventi programmati, che richiedano una sospensione del servizio di almeno 12 ore consecutive, un tempo minimo di 3 giorni prima della interruzione del servizio.

Le modalità di comunicazione utilizzate, separatamente o congiuntamente, possono essere:

- avvisi scritti ubicati lungo le Vie interessate o presso i singoli edifici;
- comunicazioni porta a porta;
- diffusione a mezzo quotidiani e Tv locali
- internet

Per motivi di estrema urgenza o di emergenza non prevedibili, con pregiudizio della pubblica incolumità o della salute, è ammissibile l'interruzione improvvisa del servizio senza preavviso come sopra indicato.

Art. 49 - Durata delle sospensioni programmate

In caso di interventi programmati di manutenzione ordinaria sulle reti o sugli impianti è previsto un tempo massimo di sospensione del servizio di 12 ore al giorno. In caso di interventi programmati di particolare rilevanza e complessità la durata della sospensione può essere superiore alle 12 ore ma, comunque, inferiore alle 24 ore al giorno.

Art. 50 - Pronto Intervento

Il Gestore assicura la reperibilità 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno per il servizio di pronto intervento.

La classificazione dei guasti è riprodotta nella tabella riportata in *Appendice 1*.

Art. 51 - Crisi idrica per scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, informerà l'utenza, proponendo all'Autorità competente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

TITOLO OTTAVO
PROCEDURE DI RECLAMO, MODALITÀ DI RIMBORSO E RISTORO

Art. 52 - Procedure di reclamo

Qualsiasi violazione ai principi indicati nella presente Carta dei Servizi può essere segnalata dall'utente nelle seguenti forme:

- lettera in carta semplice indirizzata o consegnata a " Gea SpA – Servizio Idrico Integrato – Piazzetta del Portello n. 5 - 33170 Pordenone"
- apposito modello da compilare e sottoscrivere (all. 1);
- segnalazione a mezzo telefono o fax (telefono 0434/506411 - fax 0434/523257);
- colloquio con il responsabile dello sportello al pubblico del quale viene redatto apposito verbale, sottoscritto dall'utente.

Nella predisposizione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso e, in ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, ha l'obbligo di descrivere i fatti, indicare i dati del dipendente che ha seguito la pratica o eseguito i lavori, allegando in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultano necessari.

L'ufficio, dopo una sua istruttoria interna (vedi all.2), riferisce all'utente entro 30 giorni dal momento della presentazione del reclamo l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Per il calcolo dei giorni fa fede la data del protocollo di ricevimento.

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

Il Gestore si impegna trasmettere mensilmente al Comune di Pordenone l'elenco dei reclami ricevuti ovvero i nominativi e i numeri di telefono di coloro che hanno fatto segnalazione telefonica o verbale.

Art. 53 - Valutazione del grado di soddisfazione

Il Gestore, al fine di verificare la qualità dei servizi resi, il grado di soddisfazione dell'utente e gli eventuali interventi sulla qualità, acquisisce secondo le modalità di volta in volta più opportune, i giudizi dell'utenza.

A tale scopo effettua con cadenza periodica annuale rilevazioni a campione con adeguati strumenti che consentano di verificare con la maggiore rispondenza possibile l'effettivo grado di soddisfazione.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore pubblica annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e si impegna a renderlo disponibile agli utenti medesimi e/o alle associazioni dei consumatori attraverso opportune forme di comunicazione.

Art. 54 - Rimborsi per mancato rispetto degli impegni

In caso di non rispetto degli standard di seguito indicati è previsto un sistema di indennizzo o rimborso agli utenti da richiedere, con le procedure già descritte per il reclamo, entro 30 (trenta) giorni dall'evento che lo ha causato.

Entro 30 giorni dalla richiesta si procederà all'effettuazione degli accertamenti necessari per verificare quanto segnalato e, riconosciuta la validità della richiesta, a disporre l'indennizzo dell'utente con l'accreditamento nella misura di **Euro 25,00** (venticinque/00 euro) nella prima bolletta utile.

È soggetto al sopraddetto rimborso forfetario il mancato rispetto dei seguenti standard:

- tempi di preventivazione;
- esecuzione lavori;
- richiesta attivazione della fornitura.

Non sono ammesse richieste plurime di rimborso, qualora derivanti da più inosservanze degli standard sopra indicati con riferimento alla medesima pratica od utenza.

Tabella classificazione guasti

Fughe d'acqua	Disservizi e varie	Livello urgenza
All'interno del fabbricato con discreta fuoriuscita In prossimità delle pareti esterne e quando vi è la presenza di interrati e/o seminterrati In strada con rilevante fuoriuscita in qualsiasi stagione In strada con possibilità di gelate anche con poca fuoriuscita In prossimità di edifici pubblici Allagamento di acque di fogna	Manca l'erogazione del servizio acqua a qualsiasi utente Servizio discontinuo ad attività produttiva e pubbliche Misuratore acqua bloccato Impianti danneggiati da incidenti, frane o calamità naturali Contatore rotto per gelo Acqua con potabilità sospetta Avvallamenti del terreno improvvisi in corrispondenza di opere gestite dal Gestore Occlusione scarico di allacciamento fogna Acque reflue in ambienti a destinazione d'uso umano	1
Fuga da allacciamento in piccola quantità Fuga discreta da reti in campagna o cortili interni Fuga in strada con incanalamento dell'acqua in fogna o canaletta	Controllo tempi di esecuzione e qualità dei ripristini stradali Verifica avvallamento stradale Rubinetti contatori rotti o bloccati Controllo o verifica di danni agli impianti gestiti dal Gestore ove non esista fuoriuscita Riscontrata lieve difformità dell'impianto interno Piccoli cedimenti del manto stradale	2
Piccola fuga al misuratore posto all'esterno Fuga acqua in campagna o in luogo tale da non destare Pericolo con piccole fughe che non pregiudicano il servizio sia alle reti che agli allacciamenti Piccole fughe su pezzi speciali tipo sfiati o valvolame	Sistemazione chiusino o pozzetto Ubicazione condotte e/o presa Contatore sporco Demolizione o sezionamento impianto	3
	Spurgo tubazione Verifica potenzialità impianto Controllo funzionalità del misuratore Difformità non sostanziali dell'impianto interno Richiesta modifiche di reti ed allacciamenti fatti da terzi	4

Il Gestore interviene a chiamata sui guasti con i tempi di seguito indicati:

Livello urgenza	Con i propri operatori	Con squadra di manutenzione
1	45 minuti (tra le ore 8,00-20,00) / 2 ore (tra le ore 20,01 – 7,59)	2,0 ore
2	2 ore	4 ore
3	1 giorno.	3 giorni
4	3 giorni.	10 giorni

Sintesi della Carta

Scheda n.1 – Avvio del rapporto contrattuale

Codice	Fattori	Note	Indicatori	Tipologia dello Standard	Unità di misura	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
1	Tempo di preventivazione	Senza sopralluogo	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	specifico	Giorni	2	10		Indennizzo € 25,00
2	(art 32)	Con sopralluogo		specifico	Giorni	7	20		€ 25,00
3	Tempo esecuzione allacciamento di una nuova utenza idrica. (art 33)	Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari	Tempo massimo tra la firma del contratto e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	specifico	Giorni	15	45		Indennizzo € 25,00
4	Tempo per l'attivazione della fornitura (art 34)		Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	specifico	Giorni	5	10		Indennizzo € 25,00
5	Tempo per la riattivazione della fornitura (art 35)	Senza modifica della potenzialità del contatore	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	specifico	Giorni	2	5		Indennizzo € 25,00
6	Tempo per la cessazione della fornitura (art 36)		Tempo massimo per la cessazione	specifico	Giorni	2	5		
7	Allaccio alla pubblica fognatura di utenze domestiche o assimilabili (art 37)	al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, nonché dei tempi per eventuali autorizzazioni di terzi	Tempo massimo tra la richiesta di nulla osta ed il relativo rilascio	specifico	Giorni	30	60		
8	Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura utenze non domestiche o assimilabili (art 38)		Tempo massimo tra la richiesta dell'utente ed il rilascio della autorizzazione	specifico	Giorni	45	90		
9	Autorizzazione al conferimento presso impianto depurativo (art 12)		Tempo massimo tra la richiesta dell'utente ed il rilascio della autorizzazione	specifico	Giorni	7	30		

Scheda n.2 – Accessibilità al servizio

Codice	Fattori	Note	Indicatori	Tipologia dello Standard	Unità di misura	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
10	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli <i>(art 39)</i>	Livello minimo 14 ore settimanali	Giorni di apertura e relativo orario	generale	Ore per settimana	14.00	17.30		Da lun. a ven. 10.30-12.30 Lun. e giov. 15.30-17.30
11	Servizio informazioni <i>(art 8)</i>	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio	Giorni di apertura e relativo orario	generale	Ore per settimana		36		Contact center a mezzo segreteria telefonica
12	Accessibilità ai locali aperti al pubblico								Non esistono barriere architettoniche
13	Rispetto degli appuntamenti concordati <i>(art 40)</i>	Per tipologia di richiesta	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	specifico	Minuti	15	30		
14	Tempi di attesa agli sportelli <i>(art 41)</i>	Distinzione per tipologia di sportello fisico	Tempi di attesa agli sportelli	generale	Minuti	15	30		
15	Risposta alle richieste scritte dagli utenti <i>(art 42)</i>	Per tipologia di quesiti e richieste	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	specifico	Giorni	10	30		
16	Risposta ai reclami scritti <i>(art 52)</i>	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedano o meno un sopralluogo	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	specifico	Giorni	15	30		
17	Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente <i>(art 43)</i>			Qualitativo					Tutto il personale che interagisce con il pubblico

Scheda n.3 – Gestione del rapporto contrattuale

Codice	Fattori	Note	Indicatori	Tipologia dello Standard	Unità di misura	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
18	Fatturazioni (art 18 - 44)		Numero fatturazioni annuali su lettura	generale	Numero		3	2	Con n° 2 letture dirette + autolettura
19	Rettifiche di fatturazione (art 44)		Tempo massimo dalla comunicazione dell'utente alla restituzione dei pagamenti in eccesso	specifico	Semestre		1		Fatturazione successiva
20	Morosità (art 44)	5 giorni per il riavvio della fornitura	Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura	specifico	Giorni		20		Indennizzo € 25,00
21	Verifica del contatore (art 45)		Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	specifico	Giorni		15		
22	Verifica del livello di pressione (art 46)		Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	specifico	Giorni		7		
23	Strumenti informativi (art 48)	Stampa	Tempi di informazione e relativi strumenti	generale	Giorni			3	
24		Televisione			Giorni			1	
25		Avvisi scritti			Giorni			3	
26		Call center			Giorni			2	

Scheda n.4 – Continuità del servizio

Codice	Fattori	Note	Indicatori	Tipologia dello Standard	Unità di misura	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
27	Continuità del servizio (art 47)	Indice di durata media delle interruzioni	Rapporto tra la somma dei tempi di sospensione del servizio ed il numero di interventi	generale	Ore/numero	3			
28	Servizio di emergenza (art 47)		Tempo entro cui si attiva il servizio sostitutivo alla distribuzione	generale	Ore		12		Servizio con autobotti certificate al trasporto di acqua potabile, oppure Sacchetti da 5 litri di acqua potabile
29	Preavviso per interventi programmati (art 48)		Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura per l'esecuzione di interventi programmati	specifico	Giorni			3	
30	Durata sospensioni programmate (art 49)	Per eventuale programmi di erogazione discontinua	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	specifico	Ore/giorno	12	< 24		
31	Pronto intervento (art 50)	Accesso tramite servizio reperibilità per livello di urgenza 1, come dalla classificazione guasti in <i>Appendice 1</i> alla Carta dei Servizi	Tempi massimi di intervento per guasti con livello di urgenza pari ad 1	specifico	Minuti		45		Servizio 24h/24h
32	Crisi idrica di scarsità (art 51)		Provvedimenti che il Gestore si riserva di intraprendere in situazioni di scarsità idrica	Qualitativo					1. invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
33									2. utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
34									3. limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
35									4. turnazione delle utenze.

Modulo di reclamo

Gea SpA
Servizio Idrico Integrato

Fax n. 0434 523257
Tel. n. 0434 506411

Oggetto: Istanza di reclamo e messa in mora.

Il sottoscritto _____ nato a _____

il _____ residente a _____

telefono _____ titolare dell'utenza n. _____

interessato all'emanazione del provvedimento relativo alla propria richiesta di

_____ ,

presentata il _____ ed assegnata in qualità di responsabile

a _____

visti i termini stabiliti dalla Vostra Carta del Servizio, avanza formale istanza di

reclamo e chiede la definizione della pratica entro il _____, salvo azione

di responsabilità e risarcimento danni, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n.241 e

dell'art.328 del codice penale (così come modificato dalla legge 26 aprile 1990, n.86).

Distinti saluti

(firma)

Allega:

SERVIZIO COMMERCIALE

Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami

Segnalazione effettuata:

verbalmente telefonicamente con modulo con lettera

dal Sig. /Sig.ra _____ residente a _____

telefono _____ titolare dell'utenza n. _____

Oggetto della segnalazione:

Ricevuta il _____

Firma _____

Per la risposta all'utente si trasmette la segnalazione a:

Ufficio Manutenzioni _____

Direzione Amministrativa/Commerciale _____

Sistema Qualità _____

Direzione tecnica _____

Pordenone il _____

L'operatore _____