

## **DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 29 aprile 1999**

### **“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”**

---

Art. 1.

Ai sensi dell'art. 2, comma 1, della legge 11 luglio 1995, n. 273, è emanato l'allegato schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato.

Art. 2.

I soggetti che forniscono i servizi pubblici del settore idrico inviano al Dipartimento della funzione pubblica comunicazione dell'avvenuta adozione della carta dei servizi e dei successivi aggiornamenti.

Il presente decreto sarà pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

Roma, 29 aprile 1999

p. Il Presidente del Consiglio dei Ministri: Piazza

Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato

#### **PREMESSA**

Questo documento è stato predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, d'intesa con i Ministeri dei Lavori Pubblici, dell'Ambiente, della Sanità e dell'Industria, commercio ed artigianato e con la collaborazione dei rappresentanti dei gestori e dei fornitori del servizio idrico.

Esso costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato, in attuazione dell'art. 2, comma 1, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 (“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni” - Gazzetta Ufficiale n. 160 dell'11 luglio 1995).

Lo schema e lo strumento attraverso il quale la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” - Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994) riceve una traduzione settoriale, al fine di favorire l'adozione della carta dei servizi da parte dei gestori del servizio idrico integrato.

La carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi.

All'adozione della carta dei servizi sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio idrico.

## DEFINIZIONI

Nel presente testo s'intendono:

- per direttiva, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- per gestore o gestori, gli enti o le aziende che, a diverso titolo, gestiscono o forniscono il servizio idrico;
- per schema, questo schema generale di riferimento;
- per carta o carta aziendale, la carta dei servizi pubblici degli enti e delle aziende del settore idrico;
- per Dipartimento, il Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- per Ministeri, il Ministero dei Lavori Pubblici, dell'Ambiente, della Sanità e dell'Industria, commercio ed artigianato.
- per Autorità concedente, il titolare pubblico della funzione cui il servizio si riferisce.
- per Comitato, il Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, di cui alla direttiva.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente schema s'inserisce in un quadro normativo di settore, quello del servizio idrico, molto complesso, che ha subito di recente grandi cambiamenti, ancora non giunti a compimento, e per il quale si annunciano ulteriori evoluzioni.

Il corpo normativo fondamentale è rappresentato:

- dal testo unico sulle opere idrauliche n. 523 del 1904; - dal testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;
- dalla legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano generale degli acquedotti;
- dal DPR 24 luglio 1977, n. 616, concernente i trasferimenti e le deleghe alle Regioni ed alle Province Autonome;
- dalla legge 10 maggio 1976, n. 319, sulla tutela delle acque dall'inquinamento, integrata e modificata dalla legge 24 dicembre 1979, n. 650 e da numerosi ulteriori provvedimenti;
- dalla legge n. 349 dell'8 luglio 1986, di istituzione del Ministro dell'Ambiente; - dalla legge 18 maggio 1989, n. 183, relativa alla difesa del suolo che tra l'altro prevede l'istituzione delle Autorità di bacino e il potenziamento dei Servizi tecnici nazionali;
- dalla legge 8 giugno 1990, n. 142, riguardante l'ordinamento delle autonomie locali;
- dalla legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- dalla legge 5 gennaio 1994, n. 36, recante disposizioni in materia di risorse idriche, che si configura come una vera e propria legge di riforma e di riordino dell'intero settore.

Esistono, inoltre, numerose disposizioni (soprattutto derivanti dall'attuazione di direttive comunitarie) relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano, così come una normativa specifica relativa agli agenti inquinanti.

Ma è la legge 5 gennaio 1994, n. 36 (e la susseguente normativa di applicazione) ad avere maggiori punti di contatto con il presente schema, in quanto disciplina aspetti rilevanti della qualità del servizio.

Si tratta di una legge che ha l'obiettivo di favorire un serio recupero di efficienza nella gestione del servizio idrico pubblico, prevedendo: la nascita del servizio idrico integrato; la definizione degli ambiti territoriali ottimali, la gestione e la tariffa del servizio, la vigilanza ed il controllo sull'uso delle risorse idriche.

L'architettura della legge si fonda sulla unitarietà del ciclo dell'acqua (approvvigionamento, distribuzione, fognatura e depurazione) e sulla gestione imprenditoriale del servizio, proprio per recuperare efficienza e migliorare la qualità del servizio per i cittadini.

A seguito della legge nazionale, ogni Regione deve emanare un proprio provvedimento di attuazione. Le procedure sono complesse, richiedono il coinvolgimento dei diversi livelli istituzionali degli enti locali ed un elevato grado di definizione sia tecnica che economica. Si ricorda, infine, il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 che, in attuazione dall'articolo 4 della legge n. 36 del 5 gennaio 1994, disciplina:

- a) le direttive generali e di settore per il censimento delle risorse idriche, per la disciplina dell'economia idrica e per la protezione delle acque dall'inquinamento;
- b) metodologie generali per la programmazione della razionale utilizzazione delle risorse idriche e le linee della programmazione degli usi plurimi delle risorse idriche;
- c) i criteri e gli indirizzi per la programmazione dei trasferimenti di acqua per il consumo umano;
- d) le metodologie ed i criteri generali per la revisione e l'aggiornamento del piano regolatore degli acquedotti;
- e) le direttive e i parametri tecnici per la individuazione delle aree a rischio di crisi idrica con finalità di prevenzione delle emergenze idriche;
- f) i criteri per la gestione del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- g) i livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito ottimale nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione dei servizi di approvvigionamento, di captazione e di accumulo per usi diversi da quello potabile.

## ARTICOLAZIONE DELLO SCHEMA

Questo schema è articolato in una premessa e due parti:

- a) la premessa descrive gli aspetti generali dello schema;
- b) la prima parte contiene informazioni di carattere generale e costituisce riferimento per la redazione delle carte da parte dei singoli gestori;
- c) la seconda parte riporta quattro schede relative ad altrettanti aspetti del servizio idrico e gli allegati.

## PARTE PRIMA ASPETTI GENERALI

La carta del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nelle carte dei servizi predisposte dai singoli gestori si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

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

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal gestore.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura. La carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dei gestori. Il gestore prevede le modalità per rendere disponibile all'utente la carta del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'utente stesso. I contenuti della carta dei servizi costituiscono elemento di valutazione da parte dell'Autorità concedente del servizio al momento dell'affidamento o del rinnovo del servizio idrico integrato al gestore.

I gestori provvedono, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla carta medesima.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento I gestori del servizio:

- si ispirano ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi;
- garantiscono la parità di trattamento degli utenti a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Continuità

Costituisce impegno prioritario dei gestori garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la durata.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, i gestori garantiscono la identificabilità del personale e individuano i responsabili delle strutture.

Cortesia

I gestori si impegnano a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

I gestori perseguono l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

I gestori pongono la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio (tra cui ad esempio entità e tempi di applicazione degli interessi di mora) sono riportate in allegato alla carta come estratto/spiegazione del contratto di fornitura.

## STRUTTURA TIPO DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Ogni carta dei servizi deve contenere un indice che permetta la facile consultazione da parte degli utenti.

A titolo puramente esemplificativo, si propone la seguente struttura-tipo di indice delle carte:

Sez. I Presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali

Sez. II Informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi forniti

Sez. III Impegni e standard di qualità e modalità di verifica

Sez. IV Procedure di reclamo e modalità di rimborso e ristoro. In alternativa, i contenuti delle sezioni II e III possono essere articolati per aree tematiche.

In ciascuna carta, inoltre, i soggetti erogatori provvedono a definire, nell'ambito degli aspetti di relazione e di comunicazione con l'utenza, precisi impegni in materia di: riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente procedure di dialogo tra cliente ed azienda;

procedure e casistiche per i rimborsi; copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose. Qualora il gestore operi su più servizi che possono presentare analogie gestionali e contrattuali con il servizio idrico integrato, può predisporre un'unica carta per più servizi; in tal caso, nel rispetto delle norme e delle specificità di ciascun servizio, il gestore dovrà possibilmente adottare criteri omogenei per attività similari (tempi caratteristici criteri di accesso al servizio, procedure di reclamo, organi di tutela, ecc.), allo scopo di semplificare complessivamente il rapporto con l'utente.

## FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo. Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte del soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale. È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto).

È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).

- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. Tit. II, paragrafo 1, comma 7, della direttiva);
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

L'adozione degli standard è accompagnata da una relazione illustrativa con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 1, comma 3, della direttiva.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, devono essere pubblicati periodicamente, affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

Entro il 31 marzo di ciascun anno, i gestori sono tenuti a predisporre una relazione, da sottoporre al Comitato, sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 5, comma 2, della direttiva.

## GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Avvio del rapporto contrattuale (Scheda n. 1)

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà rispettare le scadenze garantite o già comunicate, i gestori comunicano tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi devono essere espressi in giorni di calendario. Nelle rispettive carte, i gestori definiscono i seguenti fattori di qualità:

Tempo di preventivazione

È, per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

I tempi di preventivazione definiti sono diversi a seconda della necessità o meno del gestore di effettuare il sopralluogo. 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 entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È 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 (con o senza l'installazione del contatore, a seconda della procedura adottata da Le aziende) che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente dalle aziende sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Tempo per la cessazione della fornitura

È il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

Allaccio alla pubblica fognatura

È il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali, il cui stralcio dovrà essere riportato nelle singole carte.

Accessibilità al servizio (Scheda n. 2)

Periodo di apertura al pubblico agli sportelli

I gestori definiscono i giorni e le ore di apertura degli sportelli (dedicati o partecipati) al pubblico, presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, assicurando orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza.

Dopo la realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 36, i gestori assicurano orari di apertura non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00 - 18.00 nei giorni feriali, e non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8.00 - 13,00 il sabato.

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

I gestori indicano quali pratiche possono essere espletate per via telefonica ed in quali giorni ed orari non che quelle che possono essere espletate per corrispondenza.

Dopo la realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 36, i gestori assicurano un servizio informazioni per via telefonica per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore il sabato.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

I gestori indicano i giorni e le ore nelle quali è possibile effettuare il pagamento delle bollette presso gli sportelli aziendali o secondo altre modalità previste, il più possibile differenziate.

Facilitazioni per utenti particolari

Vengono indicate le possibilità offerte dai gestori per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi, quali:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;

- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;

- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

#### Rispetto degli appuntamenti concordati

I gestori si impegnano a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente.

Viene, altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità (che comunque non può essere superiore alle 4 ore) richiesta all'utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo. La percentuale annua degli appuntamenti rispettati sul totale degli appuntamenti concordati, (ad esclusione di quelli non rispettati per causa dell'utente), deve essere indicata nella relazione annuale ai Comitato.

#### Tempi di attesa agli sportelli

I gestori indicano i tempi medi e massimi di attesa agli sportelli, in funzione della tipologia di sportello.

#### Risposta alle richieste senne dagli utenti

I gestori indicano un tempo entro il quale si impegnano a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto, che comunque deve essere inferiore a trenta giorni di calendario, decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al gestore) e può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente dell'utente ed il numero telefonico interno.

#### Risposta ai reclami scritti

Vengono indicati i tempi entro i quali i gestori si impegnano a rispondere ai reclami, a seconda che la risposta stessa richieda o meno un sopralluogo (anche in questo caso fa fede la certificazione postale o la data di protocollo di arrivo ai gestore ed il tempo stesso non può superare i trenta giorni di calendario), nella forma più adeguata.

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

#### Gestione del rapporto contrattuale (Scheda n. 3)

##### Fatturazione

I gestori indicano, per ogni tipologia di utenza, la periodicità della fatturazione, che deve avere cadenza almeno semestrale, le modalità di rilevazione dei consumi e di svolgimento del procedimento di fatturazione.

La lettura dei contatori deve essere effettuata almeno due volte l'anno.

È assicurata all'utente almeno nei casi di collocazione in proprietà privata del contatore, la possibilità di auto lettura. Vengono altresì, indicate le modalità con le quali l'utente può comunicare i propri consumi.

#### Rettifiche di fatturazione

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

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, sono indicati i tempi massimi di rettifica della fatturazione riconosciuta errata

dalle aziende decorrenti dalla data della comunicazione da parte dell'utente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione).

Sono altresì fissati i tempi massimi per la restituzione dei pagamenti in eccesso a partire dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso possono essere effettuati con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio. I gestori indicano i mezzi con i quali è preavvisato l'utente di tale sospensione e le modalità per evitare la sospensione stessa. Tale preavviso non potrà comunque essere inferiore a 20 giorni e dovrà essere accompagnato dal duplicato della fattura non pagata. I gestori comunicano le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura, che dovrà avvenire entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente. In quest'ultimo caso, è facoltà del gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente.

I gestori individuano procedure specifiche per i casi di erronea azione per morosità.

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

#### Verifica del contatore

Vengono indicate le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici del gestore.

I gestori indicano il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione richiesta dall'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica.

Vengono, altresì indicate le modalità con le quali i gestori comunicano all'utente i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.

#### Verifica del livello di pressione

Vengono indicate le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

I gestori indicano il tempo massimo entro il quale provvedono ad effettuare tale verifica, a partire dalla richiesta dell'utente. Qualora sia necessaria la presenza dell'utente, tale tempo coincide invece con il periodo massimo entro il quale i gestori sono tenuti a concordare l'appuntamento con l'utente.

#### Continuità del servizio (Scheda n. 4)

##### Continuità e servizio di emergenza

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a 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.

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. Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

#### Tempi di preavviso per interventi programmati

Vengono indicate, con un periodo di tempo indicato dal gestore non inferiore a due giorni di anticipo, le modalità di preavviso di lavori da effettuare sulla rete ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio.

#### Durata delle sospensioni programmate

I gestori indicano i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 24 ore.

#### Pronto intervento

I gestori comunicano la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati sia per servizio di acquedotto che di fognatura:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana;
  - le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
  - il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra;
  - il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata;
  - il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto;
  - il tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.
- Vene, altresì, indicato il numero telefonico, attraverso il quale l'utente può accedere al servizio.

#### Crisi idrica da 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, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente 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.

#### Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Le aziende effettuano, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, indicando nella relazione annuale al Comitato i risultati della ricerca.

## INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, i gestori definiscono gli strumenti da utilizzare.

I gestori individuano, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

In particolare, ciascun gestore:

- assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, è tenuto a fornire, su richiesta di questo, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:
- durezza totale in gradi idrotimetrici ( F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unita e decimi di pH
- residuo fisso a 180 C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO in base 3
- nitriti in mg/l di NO in base 2
- ammoniaca in mg/l di NH in base 4,
- fluoro in micron/l di F
- cloruri in mg/l di Cl
- rende note agli utenti, tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti:
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il gestore informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di utili degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informa l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
- rende note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicura inoltre un servizio di informazioni relative al gestore ed alla generalità dei servizi;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

I gestori, inoltre, si impegnano:

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

I gestori, infine, rendono noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

## LA TUTELA

### La gestione dei reclami

I gestori definiscono, nelle carte aziendali, una procedura di reclamo.

A tale scopo, si attengono alle seguenti indicazioni:

- a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al gestore dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal gestore ed il cui indirizzo e numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente;
- b) 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;
- c) entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il gestore riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- d) semestralmente il gestore è tenuto a riferire al Comitato circa il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi;
- e) almeno una volta all'anno, il gestore predispose un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui al punto d), indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni;

Per la definizione delle procedure di reclamo, può farsi riferimento alla norma UNI 10600; in particolare, il gestore deve prevedere una apposita funzione o procedura che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

### Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori pubblici. Il reclamo stesso è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito, con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art. 21, comma. 5, della legge 5 gennaio 1994, n. 36.

L'utente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente, può rivolgersi ad altri eventuali organi di tutela, indicati nella carta dei servizi nelle forme e nei modi dalla stessa previsti.

## VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

I gestori effettuano rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

I gestori indicano, inoltre, con quali mezzi gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, i gestori si impegnano a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

## SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

I gestori indicano i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

## RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

I gestori individuano ed indicano gli standard specifici da assoggettare a rimborso, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal soggetto erogatore.

I gestori riconoscono agli utenti che ne fanno richiesta, sulla base di documentazione comprovare il mancato rispetto di tali standard, un rimborso forfetario unico per ogni contratto d'utenza, la cui entità deve essere preventivamente stabilita per ciascuno di essi e riportata nelle carte.

Le richieste, corredate dalle informazioni e dei documenti che possano servire alle aziende per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto all'indirizzo indicato entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o del protocollo dei gestori in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, i gestori accreditano l'importo sulla prima bolletta utile, o adottano altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo ne danno comunicazione scritta e motivata all'utente.

## VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni delle carte tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

## PRIMA ATTUAZIONE

In attesa della realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 36, i gestori che operano su singoli o multipli segmenti del ciclo integrato delle acque (acquedotto, fognatura e depurazione) provvedono in ogni caso alla predisposizione di carte dei servizi riferite ai singoli servizi gestiti, ricercando il massimo livello di coordinamento all'interno del ciclo.

## ALLEGATI ALLO SCHEMA GENERALE

### Livelli minimi dei servizi

Il gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g), della legge n.36/94, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, della stessa legge, resi noti all'utenza.

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi per le utenze domestiche:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in contratto la quota minima piezometria che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m., salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

Le indicazioni sul contratto di fornitura utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d), vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità delle rispettive "carte", nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.

Il gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.

L'azienda si impegna, inoltre, ad assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni fra Enti Locali e gestori. L'azienda si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

L'azienda si impegna ad effettuare gli interventi in base alla segnalazione di guasti entro i tempi che sono stabiliti in corrispondenza ai livelli di guasto e di rischio descritti nei punti successivi.

#### Continuità del servizio

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

Il gestore deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

#### Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il gestore può erogare acqua non potabile purchè ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

Il gestore comunica altresì all'Ente, affidatario responsabile del coordinamento individuato ai sensi dell'articolo 9, comma 3, della legge n.36/94, nonché alle Province e ai Comuni che detengono il potere di controllo sull'attività del gestore, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

#### Segnalazioni guasti

Il servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto deve essere assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno.

#### Servizio informazioni

Il gestore assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 il sabato.

Il servizio può essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, pur che sia consentito all'utente il ricorso all'operatore.

#### Accesso agli sportelli

Gli sportelli del gestore debbono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio. Deve essere assicurato un orario di apertura non inferiore alle 8 ore giornaliere, nell'intervallo 8,00 - 18,00 nei giorni feriali e non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8,00 - 13,00 il sabato.

#### Pagamenti

Per il pagamento delle bollette deve essere garantito il pagamento a mezzo:

- contanti;
- assegni circolari o bancari,
- carta bancaria o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- conto corrente postale.

Per il pagamento degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie deve essere consentito il pagamento anche a mezzo bonifico bancario.

Il gestore, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente e la riprende entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente.

#### Informazione agli utenti

Il gestore rende pubblici periodicamente, con cadenza almeno semestrale, i principali dati qualitativi relativi al servizio erogato.

#### Reclami

Il gestore assicura, in tempi da definire in convenzione, risposta scritta ai reclami degli utenti pervenuti per iscritto.

#### Penali

La convenzione prevede i criteri per la determinazione di penali o rimborsi all'utente da parte del gestore per i disservizi imputabili a quest'ultimo.

#### Lettura e fatturazione

La lettura dei contatori è effettuata almeno due volte all'anno, prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo. La scadenza di fatturazione non può essere superiore al semestre.

È assicurata all'utente la possibilità di auto lettura.

## Sistema di Qualità

Il soggetto gestore deve adottare un Sistema di Qualità quando l'utenza servita superi i 100.000 abitanti. Il Sistema, allegato alla Convenzione, è redatto conformemente alle norme della serie UNI 29000, relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

Il Sistema di Qualità deve essere dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato ad un idoneo Sistema Informativo Territoriale, e atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l'aggiornamento della situazione patrimoniale dei cespiti.

Il sistema di Qualità deve inoltre comprendere un piano di manutenzione programmata e di rinnovi tali da garantire il continuo mantenimento in efficienza del sistema affidato al gestore.

## Ulteriori impegni dei gestori

Il gestore si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili e reflue ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera g) della legge n. 36/94.

In particolare, sono garantiti i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita per il quale il gestore deve mettere in opera dispositivi di controllo in rete; i prelievi e le analisi di laboratorio debbono garantire, al punto di consegna all'utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione attraverso prelievi e analisi di laboratorio. I gestori indicano nella relazione annuale al Comitato l'entità e la tipologia dei controlli effettuati.

In tale relazione, il gestore fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture di approvvigionamento, trattamento, collettamento e depurazione e delle misure adottate per mitigare gli effetti negativi per l'ambiente.