

Regione ABRUZZO



Ambito Territoriale Ottimale N° 5 Teramo

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INDICE

- Art.1 PREMESSA
- Art. 2 CARATTERISTICA DEL SERVIZIO E AMBITO DI GESTIONE
- Art. 3 PRINCIPI FONDAMENTALI
- Art. 4 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
- Art. 5 INFORMAZIONE AGLI UTENTI
- Art. 6 TUTELA
- Art. 7 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
- Art. 8 SERVIZI DI CONSULENZA ALL'UTENTE
- Art. 9 RIMBORSI FORFETTARI PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI
- Art.10 VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

APPENDICI:

- A RIEPILOGO INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI
- B PARAMETRI QUALITATIVI DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA

GLOSSARIO

ACQUA NON CONTABILIZZATA - Acqua immessa in rete e non fatturata all'utente

ATO - Ambito territoriale ottimale

C.M.A. - Concentrazioni massime ammissibili ai sensi del DPR 24 maggio 1988. n.236.

CONTRATTO - E' il contratto di utenza tra il Gestore e il cliente/utente.

CONVENZIONE - Regola i rapporti fra l'Ente ed il Gestore; ad essa è allegato il "Disciplinare" (v. avanti).

D. P.C.M. 27. 1.1994 - E' la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri che detta i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Gazzetta Ufficiale del 22 febbraio, n. 43).

D.P.C.M. 4.3.1996 - E' il complesso di disposizioni in materia di risorse idriche emanate in esecuzione dell'articolo 4.1 della legge (Supplemento ordinario n. 47 alla Gazzetta Ufficiale del 14 marzo 1996, n.62).

DISCIPLINARE- E' il documento, integrante la Convenzione, che dettaglia i termini di esercizio del servizio da parte del Gestore nell'ATO.

ENTE - E' il soggetto (Ente d'Ambito Territoriale Ottimale Teramano n° 5) costituito fra i Comuni ricadenti in ciascun ATO, ai sensi dell'articolo 9 della "Legge" (v. avanti) e dell'articolo 6 della L.r. 13/01/1997 n° 2.

GESTORE- E' il soggetto imprenditoriale che, attenendosi alla convenzione predisposta dall'Ente, assicura la gestione del servizio idrico integrato ai sensi dell'articolo 9.2 della Legge.

IMMISSIONE IN FOGNA - E' il manufatto, di norma insistente sul suolo pubblico o asservito e comunque accessibile al Gestore, ove gli scarichi fognari dell'utente si immettono nella pubblica fognatura.

IMPRESE COLLEGATE - Quando l'impresa principale partecipa in misura superiore al decimo del capitale; il ventesimo per società quotata in borsa (v. articolo 2359 c.c.).

IMPRESE CONTROLLATE - Quando la controllante dispone della maggioranza necessaria per le deliberazioni ordinarie (v. articolo 2359 c.c.).

LEGGE - E' la legge 5 gennaio 1994 n. 36 (supplemento ordinario N.11 alla Gazzetta Ufficiale del 19 gennaio 1994, n. 14) e successive modificazioni, la c.d. "legge Galli".

METODO - E' il "Metodo normalizzato per la definizione delle componenti di costo e la determinazione della tariffa di riferimento del servizio idrico integrato", come individuato dal Decreto del Ministro dei Lavori Pubblici 1/8/1996.

PIANO - E' il "Piano economico finanziario e programma degli interventi" elaborato dall'Ente.

PUNTO DI CONSEGNA – E' il punto, di norma insistente su proprietà pubblica o asservita, ove la fornitura idrica viene trasferita dalla rete pubblica, gestita dal Gestore, a quella dell'Utente, di norma insistente su proprietà privata; esso può anche non coincidere col punto ove è installato il contatore.

SII – Servizio Idrico Integrato.

ARTICOLO 1 - PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico (in seguito indicata Carta) intende stabilire e garantire i diritti del Cliente/Utente (in seguito indicato Utente) del servizio idrico effettuato da Ruzzo Servizi S.p.A (in seguito indicato Gestore) nel territorio dell'Ambito.

Per quanto attiene al servizio di acquedotto esso si riferisce agli usi potabili, mentre per quanto attiene ai servizi fognari - depurativi esso si riferisce ai reflui che affluiscono alla fognatura destinata ad accogliere, in particolare, le acque di scarico proveniente dagli insediamenti civili.

In essa sono richiamati i principi ai quali si ispira l'erogazione del servizio; vengono definiti gli indicatori di qualità del servizio, distinti in indicatori generali, che caratterizzano la qualità globale del servizio erogato, ed in indicatori specifici che sono direttamente valutabili da ciascun Utente; sono dichiarati i diritti degli Utenti alla informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio.

A fronte di proprie carenze nella organizzazione del servizio e nei termini precisati dalla Carta, il Gestore si impegna a pagare un rimborso all'Utente interessato.

Gli standard di erogazione del servizio fissati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni di esercizio normali. Non sono pertanto da considerarsi validi in situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'autorità pubblica.

ARTICOLO 2 - CARATTERISTICA DEL SERVIZIO E AMBITO DI GESTIONE

2.1 Caratteristiche principali del servizio

Il Gestore provvede all'esercizio di impianti per la captazione, il trasporto, il trattamento e la distribuzione dell'acqua potabile nonché per la gestione dei sistemi fognari e depurativi secondo i principi e le indicazioni della Legge 36/94.

La quantità d'acqua potabile distribuita in un anno è di circa 25 milioni di metri cubi, dei quali l'87% proveniente da sorgenti, il 13% da pozzi.

La lunghezza totale delle reti acquedottistiche adduttrici è di circa km 1.035; delle reti acquedottistiche distributrici è di circa km 2.081; esse servono circa 244.000 abitanti residenti e 273.000 abitanti fluttuanti.

Il sistema fognario gestito conta all'incirca Km 881 di reti fognarie; km 636 di collettori e serve circa 230.000 abitanti residenti e circa 273.000 abitanti fluttuanti.

Gli impianti di depurazione ammontano a 91, più 394 fosse Imhoff, e trattano acque reflue per una popolazione residente pari a circa 220.000 abitanti, più circa 260.000 abitanti fluttuanti.

Occorre ricordare che l'acqua è un bene prezioso, una risorsa limitata, e di conseguenza vanno adottati comportamenti volti al risparmio ed alla tutela della stessa.

2.2 Area di effettuazione del servizio

Il servizio idrico è svolto dal gestore nell'area dei comuni appartenenti all'Ambito n° 5 Teramano, ai sensi della Legge Regionale n° 2/1997:

Alba Adriatica
Ancarano
Basciano
Bellante
Campi
Canzano
Castel Castagna
Castellalto
Castelli
Cellino Attanasio
Cermignano
Civitella del Tronto
Colledara
Colonnella
Controguerra
Corropoli
Cortino
Crognaleto
Fano Adriano
Giulianova
Isola del Gran Sasso
Martinsicuro
Montorio al Vomano
Morro d'oro
Mosciano Sant'Angelo
Nereto,
Notaresco
Penna Sant'Andrea
Pietracamela
Pineto
Rocca Santa Maria
Roseto degli Abruzzi
Sant'Egidio alla Vibrata
Sant'Omero
Teramo
Torano Nuovo
Torricella Sicura
Tortoreto
Tossicia
Valle Castellana

ARTICOLO 3 - PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi idrici sono gestiti nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché delle leggi che regolano i servizi idrici, con particolare riferimento alla legge del 5 gennaio 1994 n. 36.

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione dei servizi svolti dal Gestore si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi relativa a sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni politiche.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

3.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

3.3 Partecipazione

L'Utente ha titolo di richiede al Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

3.4 Cortesia

Il Gestore si impegna ad improntare tutti i rapporti con l'Utente al rispetto della massima cortesia.

3.5 Efficacia ed efficienza

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

3.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, alla chiarezza e comprensibilità di qualsiasi comunicazione.

3.7 Uso sostenibile delle risorse idriche

L'uso non controllato di una risorsa naturale, può portare all'esaurimento o alla irreversibile compromissione della risorsa stessa.

E' quindi necessario gestire la risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile nel rispetto dei diritti delle generazioni future.

Ne deriva allora:

- per il Gestore l'impegno ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, oltre che a ridurre le dispersioni in rete;
- per l'Utente l'obbligo di non sprecare l'acqua potabile e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali con il versamento di sostanze inquinanti.

3.8 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di somministrazione del servizio idrico sono riportate nel contratto di fornitura.

ARTICOLO 4 - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Costituiscono standard di qualità del servizio idrico integrato fornito all'Utente gli indicatori qualitativi e quantitativi in seguito descritti. Gli standard si riferiscono ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale, all'accessibilità al servizio, alla gestione del rapporto di contratto e alla sicurezza del servizio.

4.1 Livelli minimo di servizio

Il Gestore si impegna ad assicurare alle UtENZE domestiche i seguenti livelli minimi di servizio:

a) dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 250 litri per abitante al giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore;

b) portata erogata al punto di consegna non inferiore a 0.10 litri al secondo per ogni unità abitativa con carico idraulico di cui alla successiva lettera c);

c) carico idraulico di 15 metri, misurato al punto di consegna. Sono ammesse deroghe in casi particolari per le quali viene indicata la quota minima piezometrica che il Gestore è in grado di assicurare al punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, eventuali sollevamenti saranno a carico degli Utenti;

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 indicati alla lettera c).

Le indicazioni, sul contratto di fornitura di utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto

ai limiti riportati 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.

4.2 Servizi di controllo qualità

Il gestore assicura un servizio di controllo della qualità dell'acqua potabile distribuita e dell'acqua di scarico trattata, impegnandosi ad assicurare il rispetto di tutte le norme e leggi vigenti in materia di acque potabili.

Nel dettaglio, il Gestore garantisce i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita, mediante prelievi ed analisi di laboratorio, tali da garantire al punto di consegna all'Utente il rispetto dei limiti minimi indicati nella tabella allegata al DPR 24 maggio 1988, n. 236 e successive norme;
- servizio di controllo interno sulle acque immesse, 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 agli impianti di depurazione nonché dei reflui della depurazione stessa attraverso prelievi e analisi di laboratorio;
- trattamento di disinfezione relativa all'acqua distribuita in rete in termini conformi alle normative vigenti.

Il Gestore garantisce altresì un servizio di pulizia e disincretazione delle condotte per limitare possibili fenomeni di colorazione e torpidità dell'acqua potabile distribuita. Un corretto rapporto di partecipazione richiede che fenomeni di questa natura siano segnalati tempestivamente dall'Utente al fine di consentire l'intervento del Gestore.

Il Gestore predisporrà un rapporto annuale sull'entità e la tipologia dei controlli effettuati; detto rapporto sarà reso di pubblico dominio con gli strumenti indicati all'art. 5 della presente carta.

4.3 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente

I tempi caratteristici relativi alle prestazioni erogate (ove non diversamente indicato) sono espressi in "giorni di calendario" e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Per alcuni standard riportati nel successivo paragrafo 9, è previsto il diritto, da parte dell'utente, ad un rimborso forfetario, nel caso in cui, per cause di forza maggiore od imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore si fa carico di informare tempestivamente all'Utente il nuovo termine. Per tutte le comunicazioni, in arrivo e in

partenza, fa fede il protocollo del Gestore.

4.3.1 Tempi per la stesura di preventivi

La richiesta di nuovi allacciamenti (per *acquedotto e fognatura*) o la modifica di quelli esistenti, deve essere presentata presso gli appositi uffici del Gestore.

Il tempo massimo decorrente dalla richiesta da parte dell'Utente allo sportello del Gestore e il momento in cui viene data allo stesso comunicazione dell'esito della richiesta è pari a:

10 giorni se non è necessario un sopralluogo

15 giorni se è necessario un sopralluogo

La data e l'ora del sopralluogo è indicata dal Gestore; su richiesta dell'Utente essa può essere posticipata, incrementando in eguale misura il tempo massimo sopraindicato.

Qualora i lavori necessari richiedano interventi particolarmente complessi, il tempo massimo previsto per l'emissione del preventivo è comunicato all'Utente di volta in volta.

4.3.2 Tempo di esecuzione degli allacciamenti di nuova utenza

L'allacciamento (per *acquedotto e fognatura*) è eseguito entro il massimo di 15 giorni di calendario a decorrere dalla data di pagamento delle spese previste in preventivo. Nel caso si tratti di opere di particolare complessità, il tempo è comunicato all'Utente di volta in volta.

I tempi indicati sono aumentabili su richiesta dell'Utente stesso.

4.3.3 Tempi per l'attivazione o riattivazione della fornitura

A completamento dei necessari interventi avvenuto, i tempi intercorrenti fra la data di definizione del contratto di fornitura di acqua potabile e la data di avvio della fornitura stessa sono:

nuovo allacciamento 5 giorni

allacciamento esistente 2 giorni

4.3.4 Tempi per la disattivazione della fornitura

Il tempo massimo per la disattivazione di una fornitura di acqua potabile è di 10 giorni a decorrere dalla data di ricevimento della disdetta dell'Utente.

Tale tempo è in ogni modo aumentabile in presenza di particolari esigenze dell'Utente stesso.

4.3.5 Allaccio alla pubblica fognatura

A completamento dei necessari interventi avvenuto, il tempo intercorrente fra la data di richiesta

documentata da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allaccio alla pubblica fognatura è stabilita

in 7 giorni

4.4 Accessibilità al servizio

4.4.1 Stipula e risoluzione dei contratti di fornitura

La definizione e la risoluzione dei contratti di fornitura possono avvenire presso gli Uffici del Gestore con i seguenti orari:

- ufficio di Teramo tutti giorni feriali con il seguente orario: da lunedì a sabato; dalle ore 8,30 alle ore 13,00;
- ufficio di Alba Adriatica il lunedì e giovedì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- ufficio di Giulianova il martedì e venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- ufficio di Roseto il mercoledì e sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- ufficio di Sant'Egidio alla Vibrata il lunedì e giovedì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- ufficio di Montorio a Vomano il martedì e venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;

La risoluzione del contratto può avvenire anche per corrispondenza.

4.4.2 Forme e modo di pagamento

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati:

- presso gli Uffici Gel Gestore con i seguenti orari:
 - ufficio di Teramo, tutti i giorni feriali con il seguente orario: da lunedì a sabato; dalle ore 8,30 alle ore 13,00;
- con domiciliazione bancaria o postale (ovvero l'addebito automatico sul c/c intrattenuto dall'Utente con una banca o con la posta);
- con versamento presso gli uffici postali;
- con versamento presso gli sportelli bancari presso i seguenti istituti:
 - Cassa di risparmio della Provincia di Teramo (Tercas)

4.4.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza

Il servizio è in corso di attivazione

4.4.4. Servizio informazione agli Utenti

E' previsto un servizio in grado di fornire informazioni e chiarimenti di natura commerciale relative a: contratti, subentri, volture, cessazioni, distacchi, cambiamenti di residenza, lettura misuratori, pagamenti, invio reclami, ecc.

Le richieste possono essere avanzate da parte degli Utenti componendo il numero verde 800 014479 nelle giornate da lunedì a sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30 o per corrispondenza inviandole a Ruzzo Servizi S.p.A., via Nicola Dati n° 16, 64100 Teramo, specificando nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico dell'Utente .

4.4.5. Facilitazioni per Utenti particolari

L'impegno del Gestore è volto ad assicurare un'attenzione specifica nei confronti degli Utenti portatori di handicap, degli anziani e di persone segnalate dai servizi sociali delle Amministrazioni Comunali.

In particolare sono garantite procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio, più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela.

L'Ufficio Utente aziendale (o diversamente definito) è strutturato opportunamente in termini di accesso e servizi per gli Utenti portatori di handicap. Il personale dell'ufficio si impegna, con la collaborazione degli altri Utenti presenti, a ridurre al minimo i tempi di attesa allo sportello dei portatori di handicap e degli anziani.

Il Gestore riserva altresì particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del servizio ai sensi del successivo paragrafo 4.7, agli Utenti presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica e rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura degli Utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornato il Gestore in merito a dette situazioni.

4.4.6. Rispetto degli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti concordati con l'Utente per allacciamenti, attivazioni di forniture, riattivazioni

di forniture per subentri, disattivazione, verifica delle caratteristiche dei complessi di misura ecc.

sono fissati entro un massimo di (7-20) giorni dalla data della richiesta dell'Utente.

La data e l'ora dell'appuntamento è indicata dal Gestore; su richiesta dell'Utente essa può essere

posticipata, incrementando in eguale misura il tempo massimo sopraindicato.

La fascia oraria di disponibilità richiesta all'Utente per l'appuntamento è di (3-4) ore giornaliere.

4.4.7. Tempi di attesa agli sportelli

Il numero e la dislocazione degli sportelli è stato previsto con l'obiettivo di:

- garantire agli Utenti un tempo di attesa accettabile
- contenere i costi di gestione.

Il tempo medio di attesa agli sportelli del Gestore aperti al pubblico è inferiore a 10-20 minuti in condizioni di normale affluenza; il tempo massimo è di 30.

4.4.8. Risposte alle richieste scritte degli Utenti

Le risposte alle richieste scritte di informazioni relative alla erogazione dei servizi idrici

vengono inviate dal Gestore entro 15) giorni dalla data di ricevimento della richiesta stessa.

Se la particolare complessità della richiesta dell'Utente non consente il rispetto del termine di cui sopra, il Gestore informa tempestivamente l'Utente stesso sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Sia per le richieste pervenute che per quelle in partenza, fa fede la data di protocollo del Gestore.

4.4.9. Risposte ai reclami scritti

Le risposte ai reclami scritti degli Utenti vengono inviate direttamente all'indirizzo degli stessi entro un massimo di:

- 20) giorni se non è necessaria l'esecuzione di un sopralluogo;
- 25) giorni qualora sia necessaria l'esecuzione di un sopralluogo.

Nel caso di reclami per fatti complessi che richiedessero analisi tecnico-amministrative di entità tale da non permettere di inviare la risposta entro i termini prefissati, l'Utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

Per tutte le comunicazioni scritte, in arrivo e in partenza, fa fede il protocollo del Gestore.

4.5 Gestione del rapporto di contratto

4.5.1. Fatturazione

I consumi sono fatturati di norma con periodicità trimestrale e sono rilevati dal personale del Gestore. E' assicurata all'Utente la possibilità di effettuare l'auto lettura del contatore; in tal caso i consumi rilevati possono essere comunicati al Gestore tramite l'apposito numero verde 800 014479.

Le fatture emesse possono comprendere consumi reali e consumi in acconto, questi ultimi calcolati sulla base delle precedenti letture rilevate dal Gestore.

Sono di norma emesse in ciascun anno 2 fatture di acconto e 2 di conguaglio.

Il consumo di acconto è determinato sulla base dei consumi stimati.

Nel caso in cui i consumi già fatturati in acconto siano superiori a quelli rilevati con la lettura, viene emessa una corrispondente fattura con importo a credito a beneficio dell'Utente.

Le fatture di importo modesto (fino a un massimo di € 3,00) possono essere inviate all'Utente esclusivamente a titolo informativo, mentre l'addebito dell'importo viene effettuato sulla fattura successiva, ciò va opportunamente precisato nel contratto di somministrazione.

4.5.2. **Rettifiche di fatturazione**

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

Nel caso l'errore venga segnalato dall'Utente prima del pagamento dell'importo della fattura, il Gestore ne sospende l'incasso in attesa dell'esito degli accertamenti avviati.

Se la segnalazione viene effettuata dopo il pagamento, il Gestore provvede ad avviare gli

accertamenti opportuni e, in relazione all'esito degli stessi, ad eseguire una rettifica della fatturazione.

In ogni caso la rettifica avviene entro i seguenti tempi massimi decorrenti dalla data di segnalazione dell'Utente:

- (15-40) giorni nel caso in cui non sia necessario un sopralluogo;
- (30-60) giorni nel caso in cui sia necessario un sopralluogo;

Per importi modesti (€ 10,00 – 50,00) l'addebito/accredito può avvenire sulla normale fattura successiva relativa alla fornitura.

4.5.3. Situazione di morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

La sospensione è preannunciata almeno 20 giorni prima all'Utente con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, nell'occasione l'Utente è informato circa le modalità da seguire per evitare la sospensione nonché le modalità, gli oneri ed i tempi relativi alla riattivazione della fornitura in caso di avvenuta sospensione.

L'Utente stesso può evitare il distacco dimostrando al personale del Gestore incaricato dell'intervento tecnico, oppure al personale addetto all'Ufficio Utenze del Gestore, l'avvenuto pagamento.

La riattivazione della fornitura avviene entro due giorni lavorativi successivi alla data di dimostrazione del pagamento.

Il Gestore si riserva comunque la facoltà di porre in atto i mezzi di limitazione della portata, comunicata per iscritto all'Utente.

4.5.4. Verifica delle caratteristiche del contatore

L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore; verifica che potrà avvenire anche presso laboratori specializzati.

S gli errori di misura rientrano nei valori massimi definiti dalle norme vigenti la spesa per effettuare tale verifica è a carico dell'Utente. Nel caso in cui le indicazioni del contatore risultino errate a danno dell'Utente con una percentuale superiore al valore massimo definito dalle norme vigenti viene rimborsato il corrispettivo del maggior consumo dovuto alla percentuale di errore superiore al citato massimo e ciò per il periodo di presunta segnalazione errata, da non ritenere in alcun caso estensibile oltre (3-6) mesi prima della data della verifica stessa. L'intervento per la verifica del contatore avviene entro il tempo massimo di (7-10) giorni di calendario decorrenti dalla data di richiesta da parte dell'Utente. In relazione alla particolare tipologia del misuratore, caratteristiche della installazione o concomitanza di richiesta il Gestore potrà differire tale termine.

Qualora sia necessaria la presenza dell'Utente oppure lo stesso faccia richiesta di essere presente, l'appuntamento viene fissato entro il termine di cui sopra, aumentabile dietro richiesta dell'Utente. La fascia di disponibilità richiesta all'Utente è di norma di 6 ore, gli eventuali oneri

sostenuti dall'Utente per presenziare alla verifica sono comunque a suo carico.

I risultati delle verifiche effettuate sono comunicati all'Utente a mezzo lettera.

4.5.5 Verifica del livello di pressione della rete

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna.

Il Gestore provvederà alle verifiche del caso ed entro (7-20) giorni decorrenti dalla richiesta dell'Utente, fornirà spiegazioni in merito, riservandosi tempi più lunghi, in ogni caso comunicati all'Utente, qualora siano necessarie verifiche complesse (sopralluoghi e/o registrazioni).

Qualora sia necessaria la presenza dell'Utente entro il suddetto termine viene fissato l'appuntamento con le modalità di cui al punto 4.4.6..

I risultati del controllo effettuato sono comunicati all'Utente direttamente o a mezzo lettera.

4.6 Continuità e sicurezza del servizio

4.6.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti all'uso utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

In ogni caso saranno fornite, su richiesta dell'Utente, adeguate e tempestive informazioni.

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.

L'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza è effettuata dal personale del Gestore dopo aver valutato attentamente i dati forniti dall'Utente nonché le ulteriori informazioni eventualmente disponibili.

4.6.2 Segnalazione guasti - servizio di pronto intervento

Il servizio di segnalazione guasti del Gestore è continuamente attivo per tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Si accede a tale servizio telefonicamente, componendo il numero 800 014479 pubblicizzato sull'elenco telefonico.

4.6.3 . Tempo di primo intervento in caso di pericolo

Il primo intervento in caso di situazioni di pericolo connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, di danni a immobili o di pericolosità per la viabilità, avviene entro (3-12) ore dalla segnalazione o dalla scoperta del problema.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo o in particolari situazioni tali da determinare un aumento del tempo di intervento, i tecnici del Gestore informano l'Utente e

forniscono le prime indicazioni comportamentali.

4.6.4 Tempo di primo intervento al di fuori dei casi di pericolo

Il primo intervento avviene entro 2-3 giorni lavorativi dalla segnalazione o dalla scoperta del problema; nel caso si abbia interruzione della fornitura idrica all'Utenza, il tempo sopraindicato si riduce a 1 giorno di calendario.

4.6.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di prevista scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori comunque non dipendenti dal Gestore, questo provvederà ad informare l'Utenza e proporrà alle autorità competenti le misure da adottare.

4.6.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e di acqua reflua e rende pubblici i risultati in un rapporto annuale.

4.7 Sospensioni programmate

Ogni qualvolta il Gestore debba eseguire lavori sugli impianti o sulla rete di distribuzione, ed in particolare nel caso di sospensioni programmate, adotta tutti gli accorgimenti per evitare interruzioni nella erogazione idrica.

Nel caso di lavori programmati sulla rete, per l'esecuzione dei quali non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni nell'erogazione del servizio, il Gestore provvede ad avvertire gli Utenti interessati tramite gli organi di informazione locali, o mediante avviso diretto.

4.7.1 Tempi di preavviso per interventi programmati

Il Gestore provvede, con un periodo di preavviso non inferiore a due giorni di anticipo, ad avvisare gli Utenti interessati alla sospensione.

In base alla natura dei lavori, al territorio interessato ed alla natura dell'Utenza servita, le modalità di preavviso sono differenti (diretto agli Utenti, affissioni, volantini, avvisi da automezzi muniti di altoparlanti, mezzi stampa, radio ed emittenti televisive locali,..).

4.7.2 Durata della sospensione programmata della fornitura

La durata massima delle sospensioni programmate della fornitura, è pari a (12 - 24) ore

4.7.3 Servizio sostitutivo

Qualora si dovesse verificare una interruzione continua del servizio di erogazione dell'acqua potabile per un periodo superiore alle 48 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni delle autorità competenti,

garantendo la tutela della salute dell'Utente.

ARTICOLO 5 - INFORMAZIONI AGLI UTENTI

5.1 Mezzi di informazione

Per garantire all'Utente una costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza i seguenti strumenti:

- ufficio per le pratiche utenti (numero telefonico 800 014479);
- stampati, opuscoli e materiale illustrativo;
- utilizzo degli spazi disponibili sulla fattura dell'acqua potabile;
- comunicazioni sui giornali e sulle emittenti radio-tv locali;
- indirizzo WEB: www.ruzzo.it
- comunicazioni dirette, in casi particolari.

5.2 Informazione sulla qualità dell'acqua potabile distribuita

Il Gestore assicura alla propria Utente la corrispondenza dell'acqua distribuita a vigenti standard di legge e rende noti, tramite anche gli strumenti sopra indicati, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata riportati in appendice.

5.3 Informazione sulle modifiche tariffarie

Il Gestore provvede, in caso di modifiche ai livelli tariffari, ad attivare una adeguata campagna informativa tesa a far conoscere le motivazioni della scelta e a chiarire, anche con dati esemplificativi, l'incidenza delle stesse sui consumi medi familiari.

5.4 Comportamento del personale del Gestore

Tutti i dipendenti del Gestore sono tenuti a rapportarsi con gli Utenti/cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni allo scopo di migliorare il livello del servizio.

I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nei rapporti personali, sia nelle comunicazioni telefoniche, nonché ad esibire, se richiesti, il tesserino personale di riconoscimento.

Il personale che lavora a diretto contatto con il pubblico è tenuto ad avere sempre in evidenza il tesserino di riconoscimento o altro equivalente indicatore.

ARTICOLO 6 - TUTELA

6.1 Controlli interni

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard indicati nella "Carta" può essere dall'Utente segnalata al Gestore 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.

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

- entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il Gestore riferirà all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate; qualora la complessità del reclamo non consenta il rispetto di tale termine, l'Utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

6.2 Controlli esterni

L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro i termini previsto dal precedente paragrafo, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, all' ATO o al Difensore Civico.

ARTICOLO 7 - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato tramite le modalità seguenti:

- indagini periodiche;
- informazioni raccolte dai contatti con gli Utenti;
- contenuti dei reclami pervenuti;

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente.

Si impegna inoltre a rivedere e migliorare annualmente gli standard di servizio contenuti nella presente Carta.

Il rapporto è trasmesso alle autorità competenti ed è reso disponibile alle associazioni dei consumatori ed è a disposizione di chiunque ne sia interessato.

Gli Utenti possono inoltrare al Gestore per iscritto o telefonicamente suggerimenti e proposte, rivolgendosi all'Ufficio Utenze oppure inviando un messaggio via e-mail all'indirizzo urp@ruzzo.it.

ARTICOLO 8 - SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

Agli Utenti è offerto un servizio di consulenza in merito a:

- il risparmio dell'acqua potabile;
 - i criteri di suddivisione dei consumi idrici rilevati da contatori divisionali di proprietà degli Utenti ;
 - gli aspetti tecnici/contrattuali riguardanti gli scarichi di reflui da attività produttive
- Tale consulenza è svolta dall'Ufficio Contratti del Gestore.

ARTICOLO 9 - RIMBORSI FORFETTARI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il Gestore individua una serie di indicatori da assoggettare a rimborso, a fronte di documentato mancato rispetto di tali indicatori, riconoscono un rimborso da corrispondere all'Utente su sua richiesta . Il rimborso è da intendersi forfetario, unico per ogni contratto d'Utenza.

Le richieste, corredate delle informazioni e dei documenti che possano servire alle aziende per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto all'indirizzo Ruzzo Servizi S.p.A., via Nicola Dati n° 16 64100 Teramo entro trenta giorni dalla scadenza del termine temporale massimo relativo all'indicatore considerato (fa fede la data di spedizione o del protocollo dei gestori in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Gestore provvede ad accreditare l'importo sulla prima bolletta utile, o adotta altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo ne danno comunicazione scritta e motivata all'Utente.

Gli standard soggetti a rimborso nel caso di riscontrata inadempienza del Gestore con relativi importi sono:

- | | | | |
|-------|---|---------------------|-------------|
| 4.3.1 | tempo massimo per preventivi | - rimborso previsto | €/g 50,00; |
| 4.3.2 | tempo massimo di attivazione della fornitura | - rimborso previsto | €/g 75,00; |
| 4.3.3 | tempo massimo di verifica delle caratteristiche del complesso di misura | - rimborso previsto | €/100,00; |
| 4.3.4 | tempo di primo intervento | - rimborso previsto | €/g 250,00; |

ARTICOLO 10 - VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente carta è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione del Gestore con delibera n° ____ del _____ ed ha decorrenza dal _____; essa potrà essere periodicamente aggiornata, sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni de quadro normativo di riferimento del settore.

Le variazioni della carta saranno portate a conoscenza degli utenti per mezzo degli strumenti informativi indicati nel punto 5 "Informazione agli utenti".

Appendice A

RIEPILOGO INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI

SERVIZIO	INDIRIZZO	N° TELEFONO/FAX	ORARIO SPORTELLI
Ufficio Utenze
Segnalazione guasti
Servizi tecnici
Centralino
.....
Posta Elettronica e-mail	urp@ruzzo.it	Sito Internet (sito WEB)	www.ruzzo.it

Appendice B

PARAMETRI QUALITATIVI DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA

PARAMETRI	UNITA' DI MISURA	CMA (Concent. Max Ammissibile)	VALORI GESTORE (alla data del)
Durezza totale	°F	-----	-----
Concentrazione ioni	pH	-----	-----
Idrogeno			-----
Residuo fisso a 180° C	mg/l	1.500	-----
Nitrati	mg/l NO ₃	50	-----
Nitriti	mg/l NO ₂	0.10	-----
Ammoniaca	mg/l NH ₄	0.5	-----
Fluoro	μ/l F	1500 ÷ 700	-----
Cloruri	mg/l Cl	-----	-----