

COMUNE DI SERSALE
(Prov. di Catanzaro)

Allegato alla delibera di C.C. n. 05 del 06.02.2002

CARTA DEI SERVIZI

ELABORATA IN ATTUAZIONE ALLA DIRETTIVA DEL 27.01.1994 DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI "PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI"

PREMESSA

La Carta dei Servizi, predisposta in applicazione della direttiva del 27,01.1994 del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", rappresenta la dichiarazione degli impianti che il Comune assume nei confronti degli utenti della propria gestione a tutela dei loro diritti ed a garanzia dalla qualità dei servizi forniti,

A monte degli impegni che il comune assume con la formalizzazione della Carta, vi sono gli investimenti eseguiti e da eseguire, la professionalità e la qualità del personale tutto dell'azienda che è bene qui ricordare anche ai fini di un corretto apprezzamento del lavoro svolto. La "Carta" è da intendersi di natura sperimentale e sarà perfezionata alla luce dei risultati della sua gestione da valutare dopo un anno dall'entrata in vigore. Peraltro è obiettivo del Comune il continuo miglioramento degli standard previsti in questa Carta nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizio, pertanto, il presente documento verrà periodicamente assoggettato a revisione.

INDICE

CARTA DEI SERVIZI

<p>1. PRINCIPI FONDAMENTALI</p> <p>1.1 Eguaglianza ed imparzialità</p> <p>1.2 Continuità delle prestazioni</p> <p>1.3 Partecipazione</p> <p>1.4 Cortesia</p> <p>1.5 Efficacia, efficienza e qualità</p> <p>1.6 Chiara nelle informazioni</p> <p>2. LA QUALITÀ" DEL SERVIZIO</p> <p>2.1 Fattori che determinano la finalità</p> <p>2.2 Soluzioni organizzative</p> <p>2.3 Standard di qualità</p> <p>3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</p> <p>3.1 Tempi di preventivazione</p> <p>3.2 Tempi di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza idrica</p> <p>3.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura Idrica</p> <p>3.5 Alla pubblica fognatura</p> <p>4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO</p> <p>4.1 Apertura al pubblico dello sportello</p> <p>4.2 Svolgimento di pratiche per telefono e/o corrispondenza - servizio informazioni</p> <p>4.3 Forme di pagamento</p>	<p>4.4 Facilitazioni per clienti particolari</p> <p>4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati</p> <p>4.6 Tempi di attesa allo sportello</p> <p>4.7 Risposta alle richieste scritte dei clienti</p> <p>4.8 Risposta ai reclami scritti</p> <p>5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</p> <p>5.1 Fatturazione</p> <p>5.2 Rettifiche della fatturazione</p> <p>5.3 Morosità</p> <p>5.4 Verifica del contatore</p> <p>6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO</p> <p>6.1 Continuità e servizio di emergenza</p> <p>6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati</p> <p>6.3 Durata delle sospensioni programmate</p> <p>6.4 Pronto interventi</p> <p>6.5 crisi idrica da scarsità</p> <p>7. INFORMAZIONE DEL CLIENTE</p> <p>8. TUTELA DEL CLIENTE</p> <p>9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</p> <p>10. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI</p> <p>11. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</p>
---	---

• Tipologia del servizio:

Acquedotto (Gestione, manutenzione, estensione, progettazione ecc.)

Addetti n° _____

impianto di Depurazione (Gestione, manutenzione, estensione, progettazione ecc.)

Addetti n° _____

Rete Fognaria (Gestione, manutenzione, estensione e progettazione)

Addetti n° _____

• Abitanti serviti - 5.250

• Utenze n° 2470

• Rete Idrica Km 24

• Rete Fognaria Km 38

QUALITA' DEL PRODOTTO

Caratteristiche principali dell'acqua distribuita

- Durezza totale in gradi idrotimetri (°F) ovvero in mg/l di Ca

14,5

- Concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di Ph

7,79

- Residuo fisso a 180" in mg/l

220

- Nitrati in mg/l di NOa

0,25

- Nitriti in mg/l di NOa

0,05

<

- Ammoniaca In mg/l di NI-U

0,05

<

Caratteristiche dell'acqua depurata riconosciuta al corpo Idrico ricettore:

C.O.D. (Domanda chimica di ossigeno) mg/l

60,5

B.O-D.a (Domanda biologica di ossigeno) mg/l

24,7

Azoto ammoniacale mg/l

7

Fosforo totale mg/l

0,2

Tensioattivi cationici mg/l

0,2

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune adotta, in data 01.01.2002, la Carta del servizio idrico ai sensi della Legge 273 dell'11 luglio 1995, del Decreto del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio Idrico integrato"

1.1 Eguaglianza ed imparzialità

Il Comune eroga servizi pubblici nei settori del ciclo integrato dell'acqua ispirandosi, nei rapporti con i Clienti, ai principi di eguaglianza sanciti dalla Carta Costituzionale, Pertanto, eroga i servizi a prescindere dalle differenze di sesso, religione, razza, opinioni politiche. Richiamandosi allo spirito e alla lettera della Costituzione il Comune pone particolare attenzione alle esigenze di Clienti portatori di handicap, anziani o socialmente deboli.

1.2 Continuità delle prestazioni

L'erogazione dei servizi gestiti dal Comune è regolare, continua e senza interruzioni, Nel caso di disservizi o interruzioni causati da forza maggiore o da eventi non programmabili, il Comune, per quanto di competenza, adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disservizi stessi e i disagi all'utenza,

1.3 Partecipazione

Con l'obiettivo di ricercare più alti livelli di qualità dei servizi, il Comune garantisce la partecipazione dei cittadini. A questo fine chiunque interessato può produrre e presentare osservazioni e commenti, formulare suggerimenti per migliorare i servizi stessi. Il cittadino ha diritto all'accesso alle informazioni che lo riguardano. Il Comune, svolge sistematicamente ricerche per la valutazione dei servizi forniti, per migliorare il rapporto con l'utenza.

1.4 Cortesia

Il Comune assicura un trattamento rispettoso e cortese dei cittadini che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste. Gli utenti potranno riconoscere il proprio interlocutore nella persona designata dall'Ufficio tecnico quale responsabile del procedimento.

1.5 Efficacia, efficienza e qualità

Il Comune persegue, quale obiettivo strategico, il continuo miglioramento degli standard di efficienza, efficacia e qualità dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Chiarezza nelle informazioni

Il Comune persegue il fine di essere sempre più chiaro nelle informazioni all'Utenza,

sia nei rapporti contrattuali che nelle prestazioni e periodicamente sottopone a verifica gli strumenti con i quali intende raggiungere l'utenza.

2. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

2.1 Fattori che determinano la finalità

Il Comune individua nei seguenti fattori le condizioni che determinano la qualità del servizio prestato:

- adeguata disponibilità del prodotto acqua - limitatamente alla fornitura da parte della Regione Calabria quale unico fornitore;
- adeguata qualità del prodotto distribuito
- continuità e regolarità dell'erogazione - salvo quanto detto sulla disponibilità della risorsa,
- semplicità nella stipula del contratto e chiarezza nelle condizioni
- rapidità nei tempi di sigillo e/o allacciamento
- correttezza nelle fatturazioni
- facilità per il pagamento delle bollette
- rapidità del ripristino del servizio in caso di guasto
- sicurezza e risparmio energetico e delle risorse
- completa ed accessibile informazione all'utenza.

2.2 Soluzioni organizzative

Il Comune fissa gli standard qualitativi per i su indicati fattori, perseguendone il raggiungimento in termini di qualità, anche con periodici monitoraggi,

2.3 Standard di qualità

Costituiscono standard di qualità del servizio di erogazione dell'acqua, i livelli che il Comune garantisce ai cittadini circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge.

Gli standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dall'Ente ovvero specifici quando si riferiscono alla singola prestazione resa al

cittadino e, pertanto, direttamente verificabile.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio allo scopo di verificare i livelli di qualità del servizio conseguiti.

3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità dell'Ente e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi.

In particolare sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio delle concessioni;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione del e opere edili o di altri adempimenti a carico del cittadino.

3.1 Tempi di preventivazione

Il Comune garantisce lo svolgimento della preventivazione di lavori per il cittadino in 20 giorni. Il tempo va calcolato dalla data di ricevimento della richiesta della presentazione alla data della lettera di trasmissione del preventivo di spesa o all'invito a presentarsi In Azienda per l'accettazione del preventivo predisposto.

3.2 Tempi di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza idrica

Il Comune garantisce l'esecuzione dei lavori preventivati che non necessitano di estensione o adeguamento della rete entro 30 giorni dalla data di ricevimento del pagamento da parte del cittadino. In caso di lavori che necessitano estensione o adeguamento della rete, il tempo per l'esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta al cittadino sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

3.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura Idrica

Il Comune esegue l'attivazione della fornitura idrica in 10 giorni ; questo tempo va calcolato dalla data di stipulazione del contratto alla data di posa del contatore, senza modifica della portata o dell'allacciamento; in questo ultimo caso i tempi saranno comunicati di volta in volta al cittadino sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori necessari L'esecuzione dei lavori relativi al solo spostamento del contatore avverrà entro 10 giorni dalla data del pagamento dell'importo preventivato,

3.4 Tempo per la cessazione della fornitura

L'intervento tecnico, connesso con la cessazione della fornitura, sarà effettuato entro 07 giorni dalla data della disdetta da parte del Cliente salvo particolari esigenze manifestate dallo stesso.

3.5 Alla pubblica fognatura

Il comune garantisce l'esecuzione dei lavori di allacciamento alla pubblica fognatura entro 60 giorni dalla data di richiesta da parte del Cliente, ad autorizzazione allo scarico ottenuta dal Cliente stesso da parte del Comune.

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1 Apertura al pubblico dello sportello

L'apertura dello sportello al pubblico è garantita in orari compatibili con gli orari di lavoro stabiliti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dall'organizzazione interna dell'Ufficio tecnico comunale e nel rispetto della normativa in vigore. L'orario di apertura, comunque, garantisce un agevole rapporto del cittadino con l'Ente . L'orario può variare in funzione delle esigenze di servizio e le variazioni saranno tempestivamente comunicate ai cittadini,

L'Ufficio tecnico comunale garantisce l'apertura dello sportello, presso la propria sede , nei seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 16,00 alle ore 17,30;

4.2 Svolgimento di pratiche per telefono e/o corrispondenza - servizio informazioni

Ogni qual volta è possibile le pratiche sono svolte telefonicamente o per corrispondenza salvo conferme e/o perfezionamenti successivi per iscritto o con la presenza del cittadino.

Telefono	Corrispondenza	
Reclamo X	X	
Rescissione contratto	X	
Richiesta chiusura acqua		X
Richiesta estratto conto X		X
Richiesta informazioni X		X
Richiesta lettura contatore	X	X
Richiesta nuovo allaccio acquedotto	X	
Richiesta nuovo allaccio fognatura	X	
Richiesta preventivo lavori	X	
Richiesta sopralluogo	X	
Richiesta spostamento contatore	X	
Segnalazione guasti	X	X
Sostituzione chiavi d'arresto	X	
Sostituzione contatore X		X
Stipula contratto		X
Verifica fognatura X		X
Variazione anagrafica e/o recapito	X	X
Voltura contratto		X

4.3 Forme di pagamento

Al fine di agevolare il più possibile i cittadini il Comune utilizza sistemi articolati per la riscossione delle bollette relative ai consumi. Il pagamento delle bollette, nonché per gli oneri contrattuali e prestazioni accessorie, è garantito a mezzo:

- domiciliazione bancaria - _____
- conto corrente postale – n° c.c.p. 40446759 intestato a: Comune di Sersale servizio tesoreria ;
- bonifico bancario - _____

4.4 Facilitazioni per clienti particolari

L'Ente pone particolare attenzione alle esigenze di cittadini portatori di handicap ed anziani ultra sessantacinquenni. I cittadini che appartengono a queste categorie possono svolgere tutte le attività direttamente per telefono; è compito dell'Ufficio tecnico comunale provvedere alla consegna ed al ritiro presso il domicilio del Cliente dei documenti necessari all'attivazione, trasferimento o chiusura di un contratto. Tutti i tempi di intervento, per le categorie sopra citati, ove non diversamente concordato, si intendono dimezzati.

4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Per l'Ente il rispetto degli appuntamenti concordati rappresenta un importante standard di qualità del servizio e si impegna a rispettare scrupolosamente gli appuntamenti concordati. L'Ufficio tecnico concorda con il cittadino il giorno e l'ora dell'appuntamento per l'esecuzione dei lavori richiesti. L'Intervallo di tempo concordato con il cittadino è al massimo di 03 ore

4.6 Tempi di attesa allo sportello

Il tempo medio d'attesa allo sportello è di 15 minuti;

Il tempo massimo d'attesa allo sportello è di 60 minuti;

Il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio, A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà dell'Ufficio sarà data segnalazione preventiva dell'inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta.

Detta segnalazione sarà fornita in maniera evidente ai cittadini al momento dell'accesso negli Uffici dell'ente.

4.7 Risposta alle richieste scritte dei clienti

In caso di istanze e richieste di informazioni per iscritto da parte dei cittadini gli uffici comunali rispondono per iscritto entro e non oltre 30 giorni dalla richiesta,

In caso di risposte complesse, se sono necessari tempi aggiuntivi, il Cliente sarà informato entro i 30 giorni di cui sopra.

4.8 Risposta ai reclami scritti

In caso di reclami scritti da parte dei cittadini l'ufficio interessato dell'Ente risponde per iscritto entro e non oltre 30 giorni dalla richiesta,

In caso di risposte complesse, se sono necessari tempi aggiuntivi, il cittadino sarà informato entro i 30 giorni di cui sopra L'ente in ogni caso, applica la norma relativa allo statuto del contribuente relativamente alla "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici rientranti nell'ambito dell'applicazione della carta dei servizi pubblici".

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1 Fatturazione

L'Ente, emette la fattura per il consumo dell'acqua nell'anno successivo a quello di riferimento. La lettura del contatore è garantita 01 volta l'anno ed è svolta da personale dipendente o incaricato dall'Ente nel mese di novembre dell'anno solare di riferimento. Il letturista incaricato provvede ad inserire la lettura nell'apposita scheda o terminalino portatile. E' garantita al cittadino la possibilità di comunicare la propria lettura del contatore per telefono durante il ciclo di rilevazione delle letture.

il letturista incaricato, recatesi per 02 volte presso il luogo di ubicazione del contatore senza aver potuto rilevare la lettura, lascia al cittadino una cartolina di autolettura; sarà cura del cittadino provvedere alla corretta compilazione della stessa ed alla consegna presso gli uffici comunali o al suo inoltro tramite fax o comunicazione telefonica.

Per le abitazioni chiuse per le quali non è possibile rilevare la lettura ne lasciare la cartolina il cittadino interessato dovrà far pervenire nel mese di novembre dell'anno solare la lettura del proprio misuratore indicando anche il numero di matricola del misuratore medesimo

5.2 Rettifiche della fatturazione

Gli addetti alla fatturazione provvedono ai controlli necessari prima dell'emissione della fattura e correggono d'ufficio eventuali anomalie e/o errori.

Nei casi di non corretta misura dei consumi o di errata fatturazione segnalati dal cittadino e

presentati entro 10 giorni antecedenti la data di scadenza della fattura, l'Ufficio comunale.

provvede al ritiro della fattura e procede al ricalcolo ed alla riemissione della stessa entro 30 giorni

dalla data di presentazione del reclamo, Nei casi di errata fatturazione segnalati dal cittadino oltre la data di scadenza della fattura, potrebbero insorgere implicazioni di natura tecnico-amministrativa non imputabili all'Ente che, comunque, si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'Utenza entro 60 giorni dalla richiesta. Nel caso in cui il cittadino abbia già provveduto al pagamento della fattura errata l'Ufficio comunale, dopo la correzione ed il ricalcolo della fattura provvede a restituire la parte di pagamento in eccesso o con accredito nella successiva bolletta.

5.3 Morosità

In caso di morosità l'Ufficio comunale, provvede;

a). Ad inviare un sollecito di pagamento entro 60 giorni dalla scadenza della fattura insoluta

b) Alla sospensione del servizio

e) Al recupero coatto del credito.

d) In caso di errate azioni per morosità l'Ufficio garantisce il ripristino della piena funzionalità del servizio entro 06 ore dalla segnalazione. La sospensione del servizio sono

sempre preceduti da una comunicazione scritta inviata al domicilio del cittadino (preavviso) almeno 03 giorni prima dell'intervento di distacco del contatore, il pieno ripristino del servizio, a seguito di distacco del contatore per morosità è garantito entro 01 giorno dal pagamento delle bollette insolute o entro 01 giorno dalla produzione del documento comprovante l'avvenuto pagamento.

5.4 Verifica del contatore

L'Ufficio tecnico comunale

a) dispone di un servizio idrico per la verifica dei contatori idrici, la verifica viene effettuata su richiesta del cittadino o su iniziativa dall'Ente;

b) garantisce l'esecuzione della verifica dell'apparecchio di misura in un tempo massimo di

30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta direttamente presso il luogo di ubicazione del contatore alla presenza del cittadino o di un suo incaricato; il risultato è comunicato per iscritto al cittadino nei 10 giorni successivi.

Nel caso in cui la verifica confermi che il contatore sia difettoso, l'Ente provvede alla sostituzione a proprio carico del contatore ed al ricalcolo della bolletta emessa; in caso contrario, pone a carico del cittadino le spese di verifica previste dal regolamento in vigore;

e) garantisce, previa comunicazione al cittadino, la sostituzione degli apparecchi di misura entro 21 giorni dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi.

6. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

6.1 Continuità e servizio di emergenza

L'Ente garantisce l'erogazione dell'acqua durante le ventiquattro ore e per tutti i giorni dell'anno, La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessario al corretto funzionamento degli impianti utilizzati o a mancanza di erogazione da parte del fornitore (Regione Calabria)

L'Ente si impegna, comunque, a limitare al massimo i tempi del disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

In caso di guasti l'Ufficio tecnico comunale provvede al ripristino del servizio con le seguenti modalità;

- Guasto delle linee non interrate.

Se la richiesta di intervento è fatta durante il normale orario di lavoro l'Ufficio tecnico garantisce l'avvio dei lavori di ripristino dell'erogazione In un tempo massimo di 12 ore. Nel caso di richieste dopo il normale orario di lavoro viene garantito l'avvio dei lavori di ripristino entro 24 ore

b) guasto di parti interrate o stradali

Il tempo massimo previsto per l'avvio dell'intervento è di 02 giorni. La riparazione di guasti ordinari si effettuata entro le successive 24 ore.

6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

L'Ufficio Tecnico per i lavori di manutenzione programmata, che interessano più cittadini,

qualora sia necessaria l'interruzione del servizio, assicura un preavviso di almeno 02 giorni

dall'interruzione mediante annunci affissione di manifesti nelle zone di maggior visibilità degli stessi.

6.3 Durata delle sospensioni programmate

L'ufficio tecnico garantisce una durata delle interruzioni del servizio per manutenzione programmata non superiore alle 24 ore

6.4 Pronto interventi

L'Ufficio tecnico adotta un servizio di Pronto Intervento con orario continuato nelle 24 ore anche nei giorni festivi al numero telefonico 0961 930935.

Una squadra attrezzata sarà in grado di effettuare le manovre preliminari atte a limitare i danni e le conseguenze degli eventi segnalati.

6.5 crisi idrica da scarsità

In caso di prevista scarsità idrica, dovuta a fenomeni naturali o a fattori non dipendenti dall'attività di gestione, l'Ufficio tecnico, con un preavviso di almeno 02 giorni informa i cittadini sulle misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Le misure da adottare possono comprendere:

- Invito ai cittadini al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali:

- Limitazione dei consumi mediante riduzioni della pressione In rete;
- Turnazione delle utenze

6.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

L'ufficio tecnico, nell'ambito delle attività di manutenzione preventiva delle reti, effettua sistematicamente una ricerca programmata delle dispersioni di acqua e la loro successiva conseguente eliminazione.

7. INFORMAZIONE DEL CLIENTE

L'Ufficio tecnico si impegna a tenere sempre informali i propri cittadini circa i servizi, le modalità di prestazione, le procedure e le iniziative dell'ufficio atti allo scopo l'ufficio comunale può utilizzare vari strumenti quali:

- Gli Sportelli dell'Ente
- Le bollette
- Mezzi di comunicazione di massa
- Manifesti
- Opuscoli informativi
- Altre metodologie di comunicazione che si riterranno opportune ed appropriate.

In particolare l'Ufficio tecnico comunale si impegna a fornire informazioni dettagliate che riguardano:

- Variazioni contrattuali
- Variazioni regolamentari
- Modifiche tariffarie
- Modalità di pagamento delle bollette
- Modalità di lettura dei contatori
- Piano annuale di scadenza della bollette

8. TUTELA DEL CLIENTE

Il mancato rispetto degli standard e dei principi della presente carta dei servizi può essere segnalata al nostro ufficio rapporto con gli utenti a mezzo di reclamo scritto, verbale o telefonico.

L'Ufficio tecnico si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo o a fornire informazioni sui progressi della pratica entro il termine predetto.

9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

L'Ufficio tecnico utilizza le valutazioni e le aspettative dell'utenza per migliorare gli standard di qualità dei servizi idrici e fognari, a tal fine crea un archivio che raccoglie e cataloga i reclami, i suggerimenti e le richieste d'informazione che possono giungere ai nostri uffici per posta, personalmente, per telefono.

10. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Qualora il cittadino riscontri un'inadempienza dell'Ufficio Tecnico rispetto agli impegni presi con la presente "Carta" lo stesso, previo istanza, potrà richiedere l'indennizzo di Euro 15,49 (Quindici/39) per il mancato rispetto degli standard dai servizi, disponendone il rimborso, qualora sia riconosciuto, con accredito nella prima bolletta utile. In caso di non riconoscimento le motivazioni saranno comunicate al cittadino entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta di rimborso,

11. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

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 tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'autorità pubblica.