Allegato „B“ del regolamento sul servizio
di approvvigionamento idrico

CARTA DEI SERVIZI IDROPOTABILI

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di stabilire e garantire i diritti dei clienti e gli obblighi del gestore del servizio idropotabile verso i clienti.

Essa costituisce la dichiarazione d'impegno volta a soddisfare i bisogni dei clienti con le migliori modalità, ma anche a tenere in considerazione altri fattori importanti quali la sicurezza nell'utilizzazione del servizio, la qualità e l'efficienza delle prestazioni ed il rispetto dell'ambiente.
La presente carta é redatta nel rispetto dei principi generali previsti dal Decreto del Presidente della Provincia 20 marzo 2006, n. 12.

Gli standard dichiarati nella presente carta sono validi in condizioni normali di esercizio ossia in condizioni che escludono situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'Autorità pubblica.

La fornitura dell'acqua potabile in tutto il territorio del nostro Comune viene garantita dal Comune stesso

L'amministrazione comunale si impegna a rispettare la presente carta dei servizi.

IL SINDACO
Dr. Paul Lintner

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il gestore svolge l'attività di erogazione dell'acqua potabile nel rispetto di alcuni principi fondamentali cui ogni servizio pubblico deve attenersi.

Eguaglianza e imparzialità del trattamento
Le modalità di erogazione del servizio sono eguali per tutti i clienti, a prescindere dalle differenze di sesso, di razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Continuità
La fornitura del servizio ha carattere continuo e regolare. Il gestore si impegna a ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi dovuti a guasti o lavori di manutenzione.

Accesso ai servizi
Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può produrre documenti, formulare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami per il miglioramento dei servizi. I dipendenti che si recano presso il domicilio del cliente sono muniti di tessera di riconoscimento.

Cortesia
Il rapporto con il cliente é improntato alla cortesia. Il personale viene istruito in tal senso.

Efficacia ed efficienza
Il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni rese costituisce un obiettivo strategico. A tal fine sono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
Viene posta la massima attenzione affinché il linguaggio utilizzato nei rapporti con il cliente sia chiaro, semplice e comprensibile.

Bilinguismo
Nelle comunicazioni e informazioni viene garantito il bilinguismo (italiano/tedesco).

1) LIMITI TEMPORALI PER L'ESECUZIONE DEI LAVORI

Il gestore si impegna a eseguire i lavori richiesti dai clienti nel più breve tempo possibile e nel rispetto dei limiti temporali indicati di seguito. In questi limiti non sono comunque inclusi i tempi necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità é di terzi come per esempio:

- tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi (privati, Anas, Provincia etc)
- tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte del cliente
- ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al gestore del servizio.

- Nuovi allacciamenti
  - preventivo senza sopralluogo: entro 4 giorni lavorativi[1]
  - preventivo con sopralluogo: entro 7 giorni lavorativi[2]
  - inizio lavori dal pagamento dell'acconto: entro 10 giorni solari[3]

- Subentri
  - riattivazione della fornitura interrotta: 2 giorni lavorativi (subentro che non comporti la modifica della portata del contatore)[4]

- Cessazione della fornitura d'acqua
  - in caso di disdetta del contratto: entro 2 giorni lavorativi[5]

- Contatori
  - inizio verifica contatore :entro 5 giorni lavorativi[6]
  - sostituzione contatori in avaria:entro 2 giorni lavorativi[7]
  - chiusura contatori: entro 2 giorni lavorativi[8]

- Riparazioni alle condotte
  - inizio lavori riparazione senza scavo: entro 5 giorni solari[9]
  - inizio lavori riparazione con scavo:entro 10 giorni solari[10]

- Verifica pressione:
  - inizio della prova di pressione su richiesta del cliente: entro 5 giorni lavorativi[11]

1 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera g)
2 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera h)
3 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera i)
4 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera e)
5 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera d)
6 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera l)
7 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera f)
8 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera s)
9 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera j)
10 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera k)

Se il Cliente, in accordo con il gestore, richiede esplicitamente variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori rispetto ai limiti, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati.

2) INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Lavori di manutenzione
Se per l'esecuzione di lavori di manutenzione alle reti o agli impianti si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, i clienti vengono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio nonché della durata complessiva della sospensione. Il gestore informa i propri clienti per iscritto. Tale comunicazione scritta viene inserita nelle cassette postali oppure affissa all'ingresso degli edifici. Qualora l'interruzione interessi un gran numero di clienti l'informazione é anche diffusa attraverso i mass-media[12].

- La comunicazione di interruzione viene fatta almeno 24 ore prima.[13]
- L'interruzione dell'erogazione di acqua in caso di lavori ordinari e straordinari dura al massimo 24 ore.[14]

Il servizio sostitutivo
Qualora sia inevitabile un'interruzione dell'erogazione d'acqua, il gestore attiva tempestivamente e comunque non oltre 48 ore dall'inizio della sospensione un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto di quanto disposto dalle autorità sanitarie competenti. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento del servizio, si fa ricorso ad unità mobili di potabilizzazione e autobotti.

3) RAPPORTI CON I CLIENTI

Contratti
Per l'apertura e la cessazione dei contratti di fornitura d'acqua cosí come per altre informazioni inerenti il servizio i clienti possono rivolgersi all'ufficio imposte del municipio a Collalbo, via del paese 16, nei seguenti orari

Lunedì – venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e mercoledì anche dalle 15.00 alle ore 18.00, Tel. n. 0471-358549[15]

Guasti
Per la segnalazione di guasti nell'approvvigionamento idrico é necessario rivolgersi al cantiere comunale no. di tel. 3484044233 e no. 3485233035

---

11 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera m)
12 DPP n. 12/2006 - Allegato A, condizioni di fornitura, comma 2
13 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera q)
14 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera r)
15 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera a) e b)

Al di fuori degli orari di servizio e nei giorni festivi occorre rivolgersi ai vigili del fuoco al n. Tel. 115.

- Se l'intervento d'emergenza richiede una riparazione di guasti ordinari a impianti e tubazioni, i tempi di ripristino del servizio di erogazione dell'acqua potabile sono garantiti nei seguenti limiti temporali:
  - tempo di intervento a partire dalla comunicazione per il sopralluogo in caso di avaria: entro 30 minuti[16]
  - inizio lavori a partire dalla comunicazione in caso di avarie: entro 3 ore [17]

Reclami

I reclami contro comportamenti considerati irregolari o per la violazione dei principi contenuti nella presente carta dei servizi possono essere inoltrati al gestore attraverso il servizio telefonico o lettera inviata al gestore.
Ricevuta la segnalazione il gestore compie i necessari accertamenti e ne comunica gli esiti al cliente al più presto ed in ogni caso entro 30 giorni solari.[18]

4) GLI INDENNIZZI FORFETTARI

Il mancato rispetto dei limiti temporali previsti ai precedenti punti 1, 2, 3 obbliga il gestore a riconoscere al cliente una somma di 100 € [19] quale indennizzo per il disagio arrecatogli.
L'indennizzo viene concesso previa richiesta scritta, a cui deve essere allegata la documentazione del caso affinché il gestore possa verificare l'omissione intercorsa. La richiesta va inoltrata al gestore entro 30 giorni dal termine originariamente previsto per l'esecuzione della prestazione. Qualora la richiesta venga accettata, l'importo é versato sul conto corrente indicato dall'interessato.

5) FATTURAZIONE E PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Per ogni tipologia di tariffa il consumo d'acqua viene fatturato almeno una volta l'anno[20]. La lettura ed il controllo dei contatori avviene almeno una volta all'anno[21] attraverso personale del gestore.
Il cliente é autorizzato ad eseguire l'autolettura ed a comunicare il consumo attraverso una cartolina postale lasciata dal personale addetto alla rilevazione.
Non appena saranno disponibili i requisiti tecnici, l'autolettura potrà essere eseguita anche via internet.
In mancanza di una lettura diretta o comunicata dal cliente il gestore esegue una stima sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza.
In base ai consumi rilevati o stimati ed a quanto previsto nei contratti di fornitura viene emessa, almeno una volta all'anno, la relativa fattura.

16 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera n)
17 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera o)
18 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera p)
19 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, comma 3
20 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera u)
21 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera t)

La fatturazione per lavori eseguiti in favore di un singolo cliente é normalmente effettuata entro 45 giorni solari[22].

Morosità nei pagamenti
In caso di mancato pagamento il primo sollecito é notificato entro 30 giorni dalla scadenza. Quando il cliente ritarda ulteriormente il saldo di una fattura viene trasmesso un secondo sollecito ed il gestore applica un recupero spese per ritardato pagamento ed i relativi interessi.
In caso di mancato pagamento del secondo sollecito la fornitura viene interrotta entro 10 giorni. Resta comunque garantita la fornitura minima per gli usi domestici[23].

6) NOTA INFORMATIVA SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA

Presso il gestore é disponibile a chiunque ne faccia richiesta, una nota informativa che riassume i valori fisici e chimici nonché la provenienza dell'acqua[24].

22 DPP n. 12/2006 - Allegato A, valori indicativi, lettera v)
23 DPP n. 12/2006 – Art. 11 e allegato A, valori indicativi, comma 6
24 DPP n. 12/2006 – Art. 9