

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**Comune di Baiano**  
Provincia di Avellino

Approvata con delibera del Consiglio Comunale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

## **SOMMARIO**

### **1. Introduzione**

- 1.1 Oggetto ed ambito di applicazione
- 1.2 Validità della Carta del Servizio
- 1.3 Il soggetto Gestore - Settori di intervento

### **2. Principi fondamentali**

- 2.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento
- 2.2 Continuità
- 2.3 Partecipazione
- 2.4 Cortesia
- 2.5 Efficacia ed efficienza
- 2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.7 Sostenibilità
- 2.8 Privacy

### **3. Standard di qualità del servizio**

#### **3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente**

- 3.1.1 Tempo di rilascio dell'autorizzazione all'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza
- 3.1.2 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto
- 3.1.3 Tempo di cessazione della fornitura su richiesta dell'Utente
- 3.1.4 Tempo di rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura comunale

#### **3.2 Accessibilità al servizio**

- 3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
- 3.2.2 Tempi di attesa agli sportelli
- 3.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni
- 3.2.4 Tempo di attesa al telefono
- 3.2.5 Facilitazioni per Utenti particolari
- 3.2.6 Rispetto degli appuntamenti concordati
- 3.2.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)
- 3.2.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)

#### **3.2 Gestione del rapporto contrattuale**

- 3.3.1 Fatturazione
- 3.3.2 Rettifiche di fatturazione
- 3.3.3 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione
- 3.3.4 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post-contatore
- 3.3.5 Morosità
- 3.3.6 Verifica del contatore

#### **3.4 Continuità del servizio**

- 3.4.1 Continuità del servizio
- 3.4.2 Tempo di preavviso per interventi programmati
- 3.4.3 Durata delle sospensioni programmate
- 3.4.4 Crisi di scarsità idrica
- 3.4.5 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile
- 3.4.6 Controllo e pulizia della rete fognaria

### **4. Informazione all'Utenza**

### **5. Tutela**

- 5.1 La gestione dei reclami

### **6. Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente**

## **ALLEGATI**

- A - Modulo unico per reclami e segnalazioni

## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1 Oggetto ed ambito di applicazione**

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune di Baiano e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'ente nell'erogazione del servizio e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La filosofia operativa di chiarezza e trasparenza nel rapporto con i cittadini è racchiusa nei contenuti stessi di questo documento dove vengono anche sanciti i reciproci principi di garanzia sulla qualità del prodotto e del servizio erogato.

Obiettivo da perseguire per un Ente che eroga un servizio primario deve essere infatti creare un sistema partecipativo-consultivo che consenta ai propri utenti di essere compartecipi sia nelle politiche di sviluppo che nelle attività di gestione.

In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Comune di Baiano.

Più nello specifico, la carta del servizio idrico integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto e fognatura, ed i relativi standard di qualità che il Comune di Baiano si impegna a rispettare.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una carta dei servizi, la presente verrà pubblicata sul sito istituzionale dell'ente per le opportune osservazioni che verranno successivamente esaminate e saranno eventualmente oggetto di modifica alla presente carta dei servizi idrici.

La carta dei servizi è a disposizione di ciascun utente del servizio idrico integrato. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente al Comune di Baiano:

- presso l'ufficio tributi, telefonando al n. 081/8243041;
- scaricandola direttamente dal sito : <http://www.comune.baiano.av.it/>

### **1.2 Validità della carta**

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite tempestiva informazione sul sito istituzionale dell'ente. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

### **1.3 Il soggetto Gestore - Settori di intervento**

Il Comune di Baiano, con sede in Piazza F. Napolitano, 1 – 83022 BAIANO (Av), gestisce il servizio di captazione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili ed industriali mediante strutture proprie.

Provvede alla captazione dell'acqua da un pozzo di proprietà del Comune sito in Via Togliatti. Dal pozzo viene prelevata una quantità di circa mc. 307.000 annui. E' in corso di realizzazione il pozzo sito in Via Gesù e Maria.

I serbatoi di accumulo in atto utilizzati sono 3, con una capienza di circa 1.800 mc.

Il territorio servito è quello del Comune di Baiano, con una popolazione di circa 4713 (2011) abitanti residenti e circa 1900 utenze in essere e un popolazione fluttuante di circa 100 turisti.

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

- a) uso civile domestico;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (ospedali, edifici pubblici, centri sportivi, ecc.);
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere.

Inoltre il Comune gestisce il servizio fognatura.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Comune di Baiano nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

### **2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato nell'ambito di tutto il territorio e fra le diverse categorie o fasce di Utenti. Il Comune di Baiano ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### **2.2 Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Comune di Baiano deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

### **2.3 Partecipazione**

L'erogatore del servizio ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano. Quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, Il Comune erogatore del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere

singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

## **2.4 Cortesia**

Il Comune di Baiano garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, e ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche).

## **2.5 Efficacia ed efficienza**

Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Comune di Baiano, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## **2.7 Sostenibilità**

L'uso incontrollato di una qualsiasi risorsa, ma soprattutto di un bene prezioso quale l'acqua, senza prevederne la ripercussione sulla quantità disponibile anche nel lungo termine, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Fare un uso sostenibile della risorsa acqua significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi.

Ne consegue che:

- Il Comune di Baiano s'impegna a utilizzare, proteggere, curare e mantenere le proprie fonti di risorse idriche;
- Il cittadino/utente ha l'obbligo di non sprecare l'acqua potabile e di non alterarne la qualità attraverso l'immissione di sostanze inquinanti.

## **2.8 Privacy**

Il Comune di Baiano si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2006, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

### **3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

Costituiscono "standard" di qualità del servizio idrico fornito all'Utente gli indicatori *qualitativi* e *quantitativi* di seguito descritti. Gli standard si suddividono in *generali*, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune di Baiano, e *specifici*, ossia riferibili alla singola prestazione resa e verificabili dall'Utente.

Gli standard inseriti nella Carta predisposta dal Comune di Baiano si riferiscono ai tempi del rapporto contrattuale, all'accessibilità al servizio, alla gestione del rapporto contrattuale, alla sospensione programmata ed alla sicurezza del servizio. Il Comune di Baiano è costantemente impegnato ad individuare piani di miglioramento degli standard sia qualitativi sia quantitativi.

#### **3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente**

I tempi di prestazioni indicati di seguito, espressi in giorni, sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Comune di Baiano. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

##### **3.1.1 Tempo di rilascio dell'autorizzazione all'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica**

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente di allacciamento all'acquedotto comunale ed il giorno di rilascio dell'autorizzazione ad eseguire l'allacciamento richiesto. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune di Baiano le informazioni tecniche necessarie.

Tempo massimo: *15 giorni*.

##### **3.1.2 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto**

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione, se antecedente, e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata, nel caso di subentro.

Tempo massimo: *7 giorni*

##### **3.1.3 Tempo di cessazione della fornitura su richiesta dell'Utente**

È il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa:

Tempo massimo: *5 giorni*.

Nel caso in cui il Comune di Baiano non riesca a fissare un appuntamento con l'Utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta (o una mail) con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

##### **3.1.4 Tempo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura comunale**

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente ed il giorno di rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune di Baiano le informazioni tecniche necessarie.

Tempo massimo: 15 giorni.

### **3.2 Accessibilità al servizio**

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Comune di Baiano garantisce le seguenti modalità:

- **Ufficio tributi:** Piazza F. Napolitano - 83022 BAIANO (AV) nell'orario di apertura al pubblico.  
Telefono 081/8243041 Interno 5 – fax: 081/8244345  
Indirizzo email [n.montuori@comune.baiano.av.it](mailto:n.montuori@comune.baiano.av.it).
- **Ufficio tecnico:** Piazza F. Napolitano - 83022 BAIANO (AV) nell'orario di apertura al pubblico.  
Telefono 081/8243041 Interno 4 – fax: 081/8244345  
Indirizzo email [d.picciocchi@comune.baiano.av.it](mailto:d.picciocchi@comune.baiano.av.it)
- **Sito internet:** <http://www.comune.baiano.av.it/>

#### **3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

Gli sportelli del Comune di Baiano, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

lunedì, venerdì dalle ore 10,00 alle 12,00

e il martedì dalle 16,00 alle 18,00

#### **3.2.2 Tempi di attesa agli sportelli**

Tempo medio giornaliero: *10 minuti*

Tempo massimo: *20 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Comune di Baiano.

#### **3.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni**

Gli utenti possono chiamare il numero 081/8243041 interno 5 (Ufficio Tributi) o interno 4 (Ufficio tecnico) dal Lunedì al Venerdì (festivi esclusi) dalle ore 09,00 alle 12,00. Telefonicamente è possibile:

- Richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacciamenti;
- Richiedere chiarimenti in merito alle bollette;
- Richiedere appuntamenti;

- Segnalare anomalie;
- Comunicare le letture dei contatori dell'acqua.

#### **3.2.4 Tempo di attesa al telefono**

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici: medi e massimi risultano essere rispettivamente 2 minuti e massimo 4 minuti.

#### **3.2.5 Facilitazioni per Utenti particolari**

L'impegno del Comune di Baiano è volto a garantire un servizio specifico per i portatori di handicap e persone anziane, le cui condizioni fisiche determinano particolari esigenze. In particolare:

- tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti del 50% per i portatori di handicap e i malati gravi;
- accesso facilitato per chi è impossibilitato a recarsi in ufficio; le pratiche possono essere eseguite da parenti e affini di primo grado o da persone delegate.

#### **3.2.6 Rispetto degli appuntamenti concordati**

Il Comune di Baiano si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente. La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento. All'Utente è richiesta la disponibilità per l'intera durata di tale fascia oraria.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare i *30 minuti*, salvo diverso accordo tra Comune di Baiano ed Utente. In caso di ritardo superiore a *30 minuti*, il Comune di Baiano è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.

Al momento di concordare un appuntamento, in considerazione anche delle esigenze dell'Utente, il Comune di Baiano fissa l'ora di inizio della fascia di puntualità. Sia il Comune di Baiano che l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

#### **3.2.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)**

Il Comune di Baiano si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di **30 giorni** lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente.

#### **3.2.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)**

Il Comune di Baiano si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli Utenti entro un massimo di **30 giorni** lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente.

### **3.3 Gestione del rapporto contrattuale**

#### **3.3.1 Fatturazione**

La fatturazione è realizzata con processi informatici ed è sottoposta a controlli e verifiche.

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, in particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- le tariffe;
- le modalità di pagamento
- le modalità di lettura del contatore
- le modalità per contattare il servizio informazioni

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 10 giorni rispetto alla data di emissione.

Il pagamento potrà essere effettuato:

- presso gli uffici postali mediante bollettino postale inviato dal Comune
- tramite bonifico

Non sono assolutamente previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli Utenti. Il Comune di Baiano garantisce servizio di assistenza agli Utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento.

#### **3.3.2 Rettifiche di fatturazione**

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Comune di Baiano corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) ed invia la rettifica di fatturazione all'Utente. A fronte del reclamo dell'Utente che contesta la bolletta in termini di consumi e/o di fatturazione, l'Utente paga quanto riconosciuto in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Comune di Baiano e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter delle controversie. Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Comune di Baiano è inviata entro *30 giorni* dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione. Il rimborso di quanto pagato e non dovuto sarà effettuato entro *40 giorni* dalla data della rettifica. Le somme versate e non dovute in date antecedenti l'anno solare che precede l'invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

#### **3.3.3 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione**

La lettura dei contatori avviene con frequenza annuale: tra il 01 gennaio ed il 28 febbraio di ogni anno. Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore in quanto posizionato all'interno, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'auto-lettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo.

L'auto-lettura può essere comunicata al Comune di Baiano anche per via telefonica al numero: 081/8243041 interno 5 – fax: 081/8244345, o tramite e-mail: [n.montuori@comune.baiano.av.it](mailto:n.montuori@comune.baiano.av.it) con il seguente testo:

*“Comune di Baiano acqua, codice contratto, numero lettura”*

*(esempio “Comune di Baiano acqua, codice contratto n. 45000 Lettura mc. 50 111”)*

### **3.3.4 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post-contatore**

Il Comune di Baiano deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali (ad esempio per consumi superiori al 50% rispetto ai consumi medi degli ultimi due anni). Considerato che deve avvenire nel minor tempo possibile è opportuno tenere distinta tale comunicazione dall'invio della fattura.

Nel caso di perdite non osservabili immediatamente dall'Utenza, il Comune di Baiano provvede a fatturare i maggiori consumi concedendo ove richiesto la rateizzazione dell'importo. Il periodo di ricostruzione dei consumi, in caso di guasto del contatore, è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno. La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici (derivanti da letture effettive) di almeno due anni precedenti.

### **3.3.5 Morosità**

In caso di mancato pagamento, decorsi *30 giorni* dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità. In tal caso Il Comune di Baiano invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata accompagnata dal duplicato della fattura non pagata o in alternativa da tutti i riferimenti per poter fare individuare all'Utente l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, volumi fatturati, principali voci contabilizzate, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano inutilmente decorsi *30 giorni* dalla data della raccomandata.

Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine Il Comune di Baiano, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'Utente gli interessi pari al vigente saggio legale, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento.

### **3.3.6 Verifica del contatore**

L'Utente può chiedere al Comune di Baiano, in caso di anomalie, verifiche sul corretto funzionamento del contatore mediante motivata richiesta scritta con l'indicazione della presunta non corretta misurazione del contatore. L'avvio delle procedure di verifica avviene entro *10 giorni* dal ricevimento della richiesta. La verifica presso l'Utente, alla quale lo stesso o suo incaricato deve presenziare, è finalizzata ad un controllo circa il funzionamento del contatore.

I risultati della verifica e l'eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati vengono comunicati all'Utente mediante lettera. Se la verifica conferma l'effettiva irregolarità di misurazione, l'utente dovrà provvedere alla sostituzione del contatore.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici di almeno *2 anni* precedenti la data del verbale, purché siano letture effettivamente svolte da parte del Comune di Baiano. In mancanza di consumi storici il Comune di Baiano provvederà alla ricostruzione dei consumi (al momento attuale) sulla base del consumo medio di un'utenza simile. L'Utente ha l'obbligo di preservare il sito dove è allocato il contatore dell'acqua.

### **3.4 Continuità del servizio**

#### **3.4.1 Continuità del servizio**

Il Comune di Baiano si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Comune di Baiano si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a *24 ore*, il Comune di Baiano provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

#### **3.4.2 Tempo di preavviso per interventi programmati**

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno *2 giorni* di anticipo tramite adeguate modalità (in funzione del numero di Utenti interessati alla sospensione).

#### **3.4.3 Durata delle sospensioni programmate**

La durata massima delle sospensioni programmate è di **ore 12**.

#### **3.4.4 Crisi di scarsità idrica**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o antropici comunque non dipendenti da attività di gestione, il Comune di Baiano ne dà adeguato *preavviso*, sottoponendo alle autorità competenti una *proposta* relativa alle misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzioni della pressione in rete o mediante riduzione oraria di utilizzo
- turnazione delle forniture, ove tecnicamente possibile.

#### **3.4.5 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile**

Il Comune di Baiano è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita sul proprio territorio, visibili sul **Sito internet**: [http://www.comune.baiano.av.it/analisi acqua potabile](http://www.comune.baiano.av.it/analisi%20acqua%20potabile)

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono con frequenza *Trimestrale* con calendario definito con la Ditta specializzata esecutrice delle analisi, nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Comune di Baiano e senza costi per l'utente.

Tali risultati saranno visibili sul sito Internet del Comune.

Inoltre L'Azienda Sanitaria Locale competente effettua prelievi per la verifica della qualità dell'acqua erogata all'utenza finale. Effettua analisi di laboratorio sui parametri chimico-fisico-microbiologici al fine di garantire il rispetto dei limiti indicati nel DPR 24 maggio 1988, n. 236.

### **3.4.6 Controllo e pulizia della rete fognaria**

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Comune di Baiano si impegna a garantire il controllo e la pulizia delle stazioni di sollevamento della rete fognaria.

## **4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

Il Comune di Baiano si impegna ad informare costantemente gli Utenti sulle procedure, le iniziative, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Il Comune di Baiano, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

1. istituisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi, copia della Carta del servizio e dei Regolamenti, indicazioni circa i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami;
2. informa gli Utenti, tramite appositi avvisi facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché al calendario di emissione delle fatture
3. informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune di Baiano, in conformità alla l. 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto ai seguenti indirizzi;

Piazza F. Napolitano 1 – 83022 Baiano (AV),

Fax al n. 0818244345,

E-mail all'indirizzo di posta elettronica: [n.montuori@comune.baiano.av.it](mailto:n.montuori@comune.baiano.av.it),  
[d.picciocchi@comune.baiano.av.it](mailto:d.picciocchi@comune.baiano.av.it)

## **5. TUTELA**

### **5.1 La gestione dei reclami**

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o, in generale, un cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

#### **a) reclamo verbale**

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso gli Uffici Comunali posti in Piazza F. Napolitano n. 1. Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

#### **b) reclamo scritto**

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: Piazza F. Napolitano, 1 - 83022 Baiano (AV), oppure via fax al n. 081/8244345 o per e-Mail all'indirizzo di posta elettronica: [d.picciocchi@comune.baiano.av.it](mailto:d.picciocchi@comune.baiano.av.it)

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato (allegato A) alla presente carta dei servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo *non è obbligatorio* dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet: [www.comune.baiano.av.it](http://www.comune.baiano.av.it), può essere richiesto direttamente presso gli Uffici Comunali.

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati a uno degli indirizzi sopra indicati e presentati entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Comune in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte del Comune di Baiano decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

## **6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Al fine di recepire le opinioni dei Clienti in merito alla qualità del servizio erogato, il Comune di Baiano effettua apposite rilevazioni annuali consistenti in indagini a campione mediante metodologie appropriate; ciò al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. Gli utenti possono far pervenire propri suggerimenti mediante lettere, telefonate, colloqui. Il Comune di Baiano si impegna, sulla base delle rilevazioni effettuate, a pubblicare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente.