

CBL S.p.A.

Via Gramsci 12 – Mede Lomellina

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

1. PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in conformità al Decreto legge 12.5.1995 n.163, convertito in legge 11 luglio 1995 n.273 e al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29.04.1999.

La Carta del Servizio Idrico Integrato si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

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

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

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

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

La carta del servizio idrico integrato assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio idrico integrato è gestito da CBL S.p.A. , d'ora innanzi CBL , 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" ed in particolare:

2.1 Eguaglianza ed imparzialità del trattamento

A parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito del territorio di competenza, i clienti hanno diritto allo stesso trattamento.

Il personale è impegnato a tenere lo stesso comportamento verso tutti i clienti senza alcuna differenza. I clienti devono avere tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

2.2 Continuità del servizio

CBL si impegna a ridurre al minimo le interruzioni del servizio causate da guasti o manutenzione degli impianti. Quando si verificano queste condizioni, limita il disagio dei clienti e l'intralcio alla circolazione stradale mediante interventi rapidi e tempestivi.

2.3 Partecipazione

Il cliente ha diritto di richiedere ed ottenere da CBL le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.
CBL garantisce la identificabilità del personale

2.4 Cortesia

CBL si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, con la certezza che in questo caso ci sarà altrettanta cortesia da parte degli interlocutori.

2.5 Efficacia ed Efficienza

CBL si impegna a fornire servizi efficienti ed efficaci, nel rispetto delle aspettative quali-quantitative dell'utenza

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

CBL utilizzerà un linguaggio chiaro nei rapporti con l'utente.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono parte integrante del contratto di somministrazione .

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

3. FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

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

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

Lo **Standard** (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte di CBL , in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo Standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico e generale.

E' **specifico** quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente (gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza).

E' **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (es: tempo medio di attesa agli sportelli).

Lo Standard può essere formulato sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (es. cortesia del personale).

Lo standard costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente

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

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, CBL comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio. Non si terrà conto dei giorni riferiti alle tre settimane centrali del mese di agosto.

3.1.1 Tempo di preventivazione

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

Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda che si tratti di lavori semplici o complessi.

3.1.2 Tempo di esecuzione per lavori semplici o complessi

E' il tempo massimo tra la data di pagamento del preventivo e l'esecuzione di lavori semplici o complessi.

Per lavori semplici si intende: realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

Per lavori complessi si intende: la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

Per atti di terzi si intende: le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di CBL, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta all'utente.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

Cause di forza maggiore (neve, maltempo) comporteranno l'allungamento del tempo di esecuzione. Sono prioritari gli allacciamenti a servizio di famiglie rimaste totalmente senza acqua.

3.1.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica (per allacciamenti esistenti)

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente fra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte dell'utente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e la data di attivazione della fornitura stessa.

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità dell'utente e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali vulture o subentri immediati.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di pagamento da parte dell'utente delle somme dovute, ovvero di comunicazione da parte dell'utente, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura. CBL, prima di procedere alla riattivazione della fornitura richiederà all'utente l'esibizione di documento da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

3.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione quali vulture o subentri immediati.

Carta del Servizio Idrico Integrato

Data Emissione: dicembre 2002

Edizione N.1

PARAMETRI DI ANALISI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO E TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Tempo di preventivazione • Per lavori semplici • Per lavori complessi	12 giorni 40 giorni
Tempo di esecuzione • Per lavori semplici • Per lavori complessi	20 giorni non oltre i 60 giorni lavorativi
Tempo per l'attivazione della fornitura	4 giorni
Tempo per la disattivazione della fornitura	4 giorni
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

3.2 Accessibilità al servizio

3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli CBL, situati in Via Gramsci 12 – Mede Lomellina , telefono numero 0384 - 81222 e fax numero 0384 - 805686, sono aperti nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,30 .

Eventuali modifiche saranno rese note all'utenza con i mezzi di diffusione che CBL riterrà più idonei.

3.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica

Per via telefonica vengono date informazioni rapide su casi non complessi e sono accettate domande per la erogazione dei servizi purchè vengano comunicati agli operatori CBL i dati richiesti .

Le informazioni saranno fornite dagli uffici di competenza nei giorni e negli orari sopra indicati.

3.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

I pagamenti delle bollette potranno essere effettuati presso gli sportelli della Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza – Agenzia di Mede Lomellina, Via Gramsci 1/3 e presso altre banche convenzionate , in base alle comunicazioni contenute in bolletta.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

I pagamenti potranno inoltre essere effettuati presso tutti gli Uffici postali ,con onere a carico dell'utente per il versamento su conto corrente postale.

Una forma molto comoda di pagamento è quella dell'addebito in conto corrente bancario dell'importo delle bollettazioni. Tutte le banche effettuano questo servizio, con diverse modalità per quanto riguarda i costi del servizio a carico dell'utente.

Il pagamento delle bollette non può essere effettuato presso lo sportello di CBL. Il pagamento degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie è effettuato presso gli sportelli della Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza agenzia di Mede , via Gramsci 1/3 .

Eventuali modifiche saranno rese note all'utenza con i mezzi di diffusione che CBL riterrà più idonei.

3.2.4 Facilitazioni per utenti particolari

In caso di particolari e segnalate difficoltà, alcune operazioni (vedi stipula contratto di fornitura) potranno essere effettuate presso l'abitazione dell'utente. In questi casi i tempi di allacciamento o ripristino saranno inferiori rispetto agli standard previsti.

Sono previsti percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap o per cittadini con malattia o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

3.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

CBL concorda con gli utenti data ed ora massima, con tolleranza fino a mezz'ora per:

- le operazioni di apertura e chiusura dei contatori;
- la preventivazione di interventi (allacciamenti, spostamenti contatori etc....) richiesti dall'utente.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

3.2.6 Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli non può superare:

- il tempo medio di 15 minuti;
- il tempo massimo di 45 minuti.

3.2.7 Risposta alle richieste scritte degli utenti

CBL risponderà ad eventuali richieste scritte degli utenti per informazioni o spiegazioni , entro 20 giorni naturali continui e consecutivi dalla data in cui la lettera è pervenuta , documentata nel protocollo .

In casi particolari, quando sono richiesti sopralluoghi da parte di CBL, tale termine è portato a 40 giorni.

La corrispondenza porterà l'indicazione del dipendente CBL cui l'utente dovrà rivolgersi .

3.2.8 Risposta ai reclami scritti

CBL risponderà ad eventuali reclami da parte degli utenti entro 15 giorni naturali continui e consecutivi dalla data in cui la lettera è pervenuta , documentata nel protocollo .

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente deve essere informato del fatto e deve essere fissato un nuovo termine di scadenza .

3.3 Gestione del rapporto contrattuale

3.3.1 Fatturazione

La fatturazione (bollettazione) viene effettuata con la periodicità indicata nella tabella sotto riportata. Nel caso di impossibilità di lettura effettiva legata ad assenza dell'utente viene lasciata una cartolina sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal suo contatore trasmettendoli poi a CBL , anche per via telefonica. In caso di mancata comunicazione da parte dell'utente, CBL provvederà a fatturazione in acconto da congruarsi alla prima fatturazione eseguita su lettura.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici .

<i>Carta del Servizio Idrico Integrato</i>	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

BOLLETTAZIONI QUADRIMESTRALI

Gennaio/Aprile	Lettura effettiva e congruaglio
Maggio/Agosto	Acconto
Settembre/Dicembre	Lettura effettiva e congruaglio

3.3.2. Rettifiche di fatturazione

Qualora vengano rilevati errori di fatturazione in difetto o in eccesso si provvederà, dopo le verifiche del caso, alle note di addebito o di accredito.

Nel caso di errore segnalato dall'utente il tempo massimo di rettifica della fatturazione è stabilito in 15 giorni naturali continui e consecutivi dalla data di protocollo CBL della richiesta scritta oppure dal giorno della comunicazione verbale presso gli sportelli.

Il tempo massimo per la restituzione dei pagamenti in eccesso o per il congruaglio dei pagamenti in difetto è sempre fissato in giorni 15 naturali , successivi e continui .

Per cifre inferiori ad euro 50 la rettifica viene effettuata sulla fatturazione successiva.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

3.3.3 Morosità

CBL invierà agli utenti morosi un sollecito di pagamento mediante raccomandata con ricevuta di ritorno nel quale verrà indicato l'importo delle bollette non saldate con riferimento al periodo di fatturazione

Agli utenti morosi sarà inviato, in caso di mancato pagamento dopo il primo, un secondo sollecito sempre mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, sul quale si preavvisa la sospensione del servizio trascorsi 30 giorni dalla data di ricevimento del sollecito.

In caso di inadempienza da parte dell'utente CBL provvederà a sospendere senza ulteriore preavviso l'erogazione del servizio.

L'utente moroso non può pretendere alcun risarcimento di danno derivante dalla sospensione dell'erogazione. La riattivazione sarà effettuata entro due giorni lavorativi, se il pagamento di quanto dovuto comprensivo di tutte le fatturazioni scadute e tutte le altre spese sostenute da CBL, avverrà entro 30 giorni dalla data di sospensione dell'erogazione.

Trascorso il termine di 30 giorni dalla data di sospensione dell'erogazione, la sospensione sarà intesa disattivazione con disdetta automatica del contratto di fornitura da parte di CBL e l'utente, per riavere il servizio, dovrà stipulare un nuovo contratto di fornitura e pagare le spese sostenute da CBL per l'interruzione ed il ripristino della fornitura e le eventuali spese per il recupero dei crediti.

La procedura per il recupero dei crediti una volta sigillato o rimosso il misuratore, continuerà con la emissione di documento ingiuntivo e con incarico al legale di fiducia di CBL.

Gli eventuali reclami non esimono gli utenti dal pagamento integrale dell'importo delle fatture, eccezion fatta per i casi di richiesta di verifica del contatore o di evidente errore di fatturazione.

3.3.4 Verifica funzionalità del contatore

Quando un utente ritenga irregolare il funzionamento del misuratore, CBL, a seguito di richiesta scritta, dispone le opportune verifiche da effettuarsi a mezzo di misuratore campione, a mezzo di altra idonea apparecchiatura o a mezzo di struttura esterna specializzata.

L'utente o persona dallo stesso delegata, potrà presenziare alle prove in argomento.

Il tempo massimo per la verifica del contatore è fissato in giorni 15 naturali continui e consecutivi a partire dalla data di protocollo della richiesta scritta.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

Nel caso la verifica dimostri un irregolare funzionamento, le spese delle prove e delle riparazioni necessarie sono a carico di CBL, che provvederà al rimborso di eventuali errate fatturazioni per un periodo non superiore ad anni uno.

Se invece la verifica comprova l'esattezza di funzionamento del misuratore entro i limiti di tolleranza previsti, (nella misura del 5% in più o in meno), CBL provvederà ad addebitare all'utente le spese sostenute per le operazioni di verifica .

Nel caso di pratica impossibilità alla verifica del contatore, oppure nel caso CBL ed utente ritengano congrua questa soluzione, CBL provvederà a sue spese alla sostituzione dello stesso, ricostruendo i consumi e tenendo in considerazione tutti gli elementi utili ed idonei – sulla base dei consumi precedenti o di quelli appena seguenti - atti ad una corretta loro definizione

3.3.5 Verifica del livello di pressione

Le verifiche richieste potranno riguardare punti appena a valle del contatore e dovranno essere motivate o da carenze del servizio o da altre cause di interesse dell'utente.

In caso di constatata carenza del servizio la verifica sarà gratuita e CBL si impegna a risolvere i problemi tecnici riguardanti la erogazione del servizio. In caso di accertato corretto funzionamento delle reti e degli allacciamenti , l'intervento sarà fatturato secondo il prezzario CBL vigente.

Le verifiche saranno effettuate in presenza dell'utente o di un suo delegato e dovranno essere effettuate entro 7 giorni naturali continui e consecutivi dalla data di protocollo della richiesta.

3.3.6 Livelli normali della pressione di erogazione del servizio

La pressione di erogazione dell'acqua, misurata a livello stradale, varia da un minimo di 0,20 MPa (pari a 2,0 bar o a circa 2,2 kg/cm²) a 0,5 MPa (pari a 5 bar o a circa 5 kg/cm²) , misurata al livello del contatore.

3.3.7 Qualità dell'acqua destinata al consumo umano

L'acqua destinata al consumo umano dovrà essere conforme alle prescrizioni di cui al DPR 236/88, con successive modifiche, deroghe ed integrazioni.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

3.4 Sospensioni programmate

3.4.1 Tempo di preavviso per interventi programmati

Nel caso di sospensioni programmate acqua per interruzioni del servizio che interessino tutti i residenti di una strada o di un quartiere il tempo minimo di preavviso, da effettuarsi con cartelli segnaletici ben leggibili e mediante manifesti da affiggere in zona o presso le abitazioni, è di giorni tre.

Nel caso di sospensione programmata acqua per interruzione del servizio ad un solo allacciamento, anche condominiale, il tempo minimo di preavviso è di giorni uno. L'avviso dovrà essere esposto in portineria o comunque in posizione ben visibile in modo da essere visto dagli interessati.

3.4.2 Durata delle sospensioni programmate

La durata delle sospensioni programmate non supererà di norma le otto ore. In via eccezionale potrà arrivare a 24 ore. La durata verrà di norma indicata nei manifesti che preavvisano la sospensione.

3.4.3 Continuità del servizio

CBL fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio sarà imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Qualora per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze tali da creare pericolo per la salute pubblica o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore a 48 ore CBL attiverà un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto delle disposizioni dell'autorità sanitaria competente.

3.5 Sicurezza del servizio

3.5.1 Reperibilità o pronto intervento

CBL garantisce il servizio di reperibilità con squadre di pronto intervento in ogni momento della giornata, per tutti i giorni dell'anno.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

Per richiedere l'intervento bisogna telefonare al numero 0384-81222 .

Il cittadino o l'utente che segnalano anomalie o richieste di intervento dovranno:

- fornire le loro generalità;
- indicare il tipo di guasto, la precisa localizzazione e, se possibile, a grandi linee anche l'entità ;
- precisare, per i guasti in casa propria, se l'intervento è urgente o se è differibile;
- rispondere alle ovvie richieste di chiarimento che potranno essere fatte

Per il servizio acqua il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è di ore una.

Per il servizio fognatura il tempo massimo di intervento in caso di situazioni di pericolo è di ore due.

In caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i tecnici forniranno agli utenti le prime indicazioni comportamentali del caso.

Il tempo massimo di intervento in caso di guasto di contatori o di altri apparecchi accessori installati fuori terra che non comportino disagi all'utente è di 20 giorni.

Il tempo massimo di intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata acqua è di 48 ore.

Il tempo massimo per il ripristino del servizio acqua , interrotto a seguito di guasto è di 24 ore.

3.5.2 Servizio di ricerca delle perdite

Nel caso si verificchino problemi che possono far ritenere la presenza di rotture delle tubazioni , CBL provvederà in modo adeguato alla ricerca sistematica delle perdite .

Carta del Servizio Idrico Integrato

Data Emissione: dicembre 2002

Edizione N.1

3.5.3 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali comunque non dipendenti dall'attività di gestione, CBL con adeguato preavviso informerà l'utenza sulle misure adottate per coprire il periodo di crisi.

Tali misure potranno comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Le informazioni all'utenza saranno fornite dagli sportelli di via Gramsci 12 – Mede negli orari precedentemente indicati.

Informazioni di carattere generale saranno fornite tramite locali organi di stampa, tramite manifesti o tramite comunicazioni dirette agli utenti sugli spazi appositamente riservati negli stampati delle bollettazioni.

CBL assicura la qualità dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge. Su richiesta dell'utente verranno resi noti i dati delle analisi.

5 TUTELA

5.1 Gestione dei reclami

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata a CBL dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso gli uffici.

Nel caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente.

Il responsabile della gestione dei reclami scritti analizza il contenuto del reclamo, verificando che sia inerente al mancato rispetto dei requisiti definiti dalla specifica del servizio. Trasmette quindi copia del reclamo alla funzione interessata che dopo aver effettuato una valutazione provvede alla risposta scritta al reclamo entro 15 giorni naturali continui e consecutivi dalla data di protocollo interno.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

6. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Quando i termini per la esecuzione di pratiche e lavori vengono superati sono previsti i seguenti rimborsi:

- tempo di preventivazione : euro 25 (da scontarsi sull'importo dei lavori);
- tempo di esecuzione lavori : euro 25
- tempo di riattivazione della fornitura : euro 25
- tempo di attivazione della fornitura : euro 25

Le richieste di rimborso corredate delle informazioni e dei documenti che servono per la ricostruzione dell'accaduto, debbono essere inviate o consegnate per iscritto alla Segreteria di Direzione di CBL, entro trenta giorni dalla scadenza del termine fissato dalla Carta del Servizio per le singole operazioni (fa fede la data di spedizione o del protocollo CBL in caso di recapito diretto).

Nel caso venga riconosciuta la validità della richiesta CBL accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile.

7 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludano situazioni straordinarie.

Questa "Carta del Servizio Idrico Integrato" ha validità dal 1° gennaio 2003

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

GLOSSARIO

- "utente": è il cliente finale o il consumatore, allacciato alla rete
- "livello specifico di qualità": è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
- "livello generale di qualità": è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- "servizio": è il servizio di distribuzione e di vendita dell'acqua e di gestione della fognatura e del depuratore;
- "pressione": è la pressione di erogazione dell'acqua;
- "condotta": è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione dell'acqua;
- "organo di presa": è la parte di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento dell'allacciamento interrato alla condotta stradale ;
- "impianto di derivazione di utenza o allacciamento": è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori costituenti le installazioni necessarie a fornire l'acqua all'utente; esso ha inizio dall'organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso); in assenza del gruppo di misura, l'impianto di derivazione di utenza finisce all'organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa;
- "allacciamento interrato": è la parte di impianto di derivazione di utenza o di impianto di allacciamento, prevalentemente interrato, compresa tra l'organo di presa e l'uscita dal terreno in corrispondenza del fabbricato da servire;
- "gruppo di misura": è la parte dell'impianto di alimentazione dell'utente che serve per l'intercettazione, per la misura dell'acqua e per il collegamento all'impianto interno dell'utente; il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;
- "punto di consegna": è il punto di confine tra l'impianto gestito dall'esercente e l'impianto di proprietà dell'utente;

Carta del Servizio Idrico Integrato

Data Emissione: dicembre 2002

Edizione N.1

- "esecuzione di lavori semplici" è:
la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento, eseguito con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- "esecuzione di lavori complessi": è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici;
- "completamento del lavoro richiesto": è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto dall'utente, comprese l'installazione del gruppo di misura e l'attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente;
- "atti di terzi" sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell'esercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta all'utente;
- "tempo per l'ottenimento degli atti di terzi" è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo, quale essa risulta dal protocollo dell'esercente;
- "attivazione della fornitura": è l'avvio dell'alimentazione del punto di consegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo;
- "disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente o disattivazione della fornitura per morosità": è la sospensione dell'alimentazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- "riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità" è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna, a fronte del pagamento da parte dell'utente moroso delle somme dovute.
- "verifica del gruppo di misura": è l'accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- "verifica della pressione di fornitura": è l'accertamento del livello di pressione nel punto di consegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- "reclamo scritto": è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell'esercente con la quale l'utente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente ed utente;
- "richiesta di informazioni scritta": è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell'esercente, con la quale l'utente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto o alle caratteristiche dell'acqua fornita;

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: dicembre 2002	<u>Edizione N.1</u>

- "lettura": è la rilevazione da parte dell' esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dall' eventuale correttore dei volumi misurati, al fine di quantificare a consuntivo i consumi dell' utente;
- "autolettura": è la rilevazione da parte dell' utente e la conseguente comunicazione all' esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dell' eventuale correttore dei volumi misurati;
- "data di ricevimento della richiesta" è:
 - per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo dell' esercente;
 - per le richieste avanzate per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell' esercente;
- "data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura dell' utente" è:
 - per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell' esercente;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell' esercente;
 - per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell' esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall' esercente ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell' esercente;
- "conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura": è l' accettazione da parte dell' utente degli oneri previsti dall' esercente per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- "conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura": è l' accettazione da parte dell' utente degli oneri previsti dall' esercente per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- "data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica" è:
 - per le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell' esercente;
 - per le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell' esercente
 - per le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell' esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall' esercente;
- "tipologia di utenza": è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato.
- "appuntamento personalizzato" è l' appuntamento fissato, su richiesta dell' utente, in data successiva a quella proposta dall' esercente.