



COMUNE DI OLZAI

C.so V. Emanuele, 23 – 08020 OLZAI (Nuoro)
Codice fiscale n. 80004790913 – partita i.v.a.00194580916

“Acquedotto comunale Rio Bìsine”

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO e condizioni di fornitura dei servizi

Approvata dal Consiglio Comunale con

Delibera n. 2 del 17 gennaio 2015, immediatamente esecutiva

INDICE

• Parte Prima

Sezione I – Presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali

- Art. 1 – Aspetti generali, pag. 1
- Art. 2 – Principi fondamentali, pag. 1
- Art. 3 – Continuità, pag. 1
- Art. 4 – Partecipazione, pag. 1
- Art. 5 – Cortesia, pag. 1
- Art. 6 – Efficacia ed efficienza, pag. 2
- Art. 7 – Chiarezza e comprensibilità dei messaggi, pag. 2

Sezione II – Informazione sulle condizioni di fornitura

- Art. 8 – Condizioni generali, pag. 2
- Art. 9 – Usi dell'acqua, pag. 3
- Art. 10 - Norme per l'esecuzione delle prese, pag. 3
- Art. 11 – Ampliamenti della rete di distribuzione, pag. 3
- Art. 12 – Proprietà delle condotte e delle prese, pag. 3
- Art. 13 – Impianti per uso pubblico comunale, pag. 3
- Art. 14 - Impianti interni, pag. 4
- Art. 15 - Responsabilità dell'Utente sull'uso e conservazione delle diramazioni, pag. 4
- Art. 16 - Apparecchi di misura, pag. 4
- Art. 17 - Verifica del livello di pressione, pag. 5
- Art. 18 – Tariffe, pag. 5
- Art. 19 – Letture, pag. 5
- Art. 20 – Irregolarità-funzionamento contatore, pag. 5
- Art. 21 – Attivazione del servizio, pag. 6
- Art. 22 – Proroga del contratto, pag. 6
- Art. 23 – Trasferimento, pag. 6
- Art. 24 – Successione nel contratto, pag. 6

Sezione III – Impegni e standard di qualità e modalità di verifica

- Art. 25 – Avvio del rapporto contrattuale (scheda n. 1), pag. 6
- Art. 26 – Fattori di qualità, pag. 6
- Art. 27 – Accessibilità del servizio (scheda n. 2), pag. 7
- Art. 28 – Pagamenti - Modalità di pagamento, pag. 7
- Art. 29 - Facilitazioni per utenti particolari, pag. 7
- Art. 30 – Rispetto degli appuntamenti concordati, pag. 8
- Art. 31 – Tempi di attesa agli sportelli, pag. 8
- Art. 32 – Risposta alle richieste degli utenti, pag. 8
- Art. 33 – Risposta ai reclami scritti degli utenti, pag. 8

Sezione IV – Procedure di reclamo e modalità di rimborso e ristoro

- Gestione del rapporto contrattuale (scheda n. 3)
- Art. 34 – Fatturazione, pag. 8
- Art. 35 – Procedura di rimborso fatture a credito e note di credito, pag. 9
- Art. 36 – Rettifiche di fatturazione, pag. 9
- Art. 37 – Morosità – Pagamenti, pag. 9
- Art. 38 – Verifica del contatore, pag. 10

Sezione V Continuità del servizio (scheda n. 4)

- Art. 39 – Continuità e servizio di emergenza, pag. 10
- Art. 40 – Tempi di preavviso per interventi programmati, pag. 10
- Art. 41 – Durata delle sospensioni programmate, pag. 10
- Art. 42 – Tempistica per il servizio di acquedotto e di fognatura, pag. 10
- Art. 43 – Crisi idrica da scarsità, pag. 11
- Art. 44 – Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite, pag. 11

Sezione VI – Informazione e tutela

Art. 45 – Informazioni all'utente, pag. 11
Art. 46 – La gestione dei reclami, pag. 12
Art. 47 – Controlli esterni, pag. 12
Art. 48 – Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, pag. 12
Art. 49 – Servizi di consulenza agli utenti, pag. 12

Art. 50 – Rimborso per il mancato rispetto degli impegni, pag. 13
Art. 51 – Validità della carta del servizio idrico integrato, pag. 13
Art. 52 – Livelli minimi del servizio, pag. 13
Art. 53 – Continuità del servizio, pag. 13
Art. 54 – Crisi qualitativa, pag. 13
Art. 55 – Segnalazione guasti, pag. 14
Art. 56 – Servizio informazioni, pag. 14
Art. 57 – Accesso agli sportelli, pag. 14
Art. 58 – Informazione agli utenti, pag. 14
Art. 59 – Ulteriori impegni, pag. 14
Art. 60 – Foro competente, pag. 14

• Parte Seconda

Shede

Scheda n. 1 - aspetto del servizio: avvio del rapporto contrattuale, pag. 15
Scheda n. 2 - aspetto del servizio: accessibilità al servizio, pag. 16
Scheda n. 3 - aspetto del servizio: gestione del rapporto contrattuale con l'utente, pag. 17
Scheda n. 4 - aspetto del servizio: continuità del servizio, pag. 17
Scheda n. 5 - responsabili strutture e uffici, pag. 17.

COMUNE DI OLZAI

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E
CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI**

Parte prima

Sezione I – Presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali.

Art. 1

Aspetti generali

La “Carta del servizio idrico integrato” (acquedotto, fognatura e depurazione) del Comune di Olzai, fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

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

- a) - uso civile domestico;
- b) - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati ecc.) e altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere
- c) – uso occasionale utenze comunali per pubblici servizi.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi civili e assimilabili che hanno recapito nella pubblica fognatura, con esclusione degli scarichi produttivi non esplicitamente autorizzati.

La carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore. Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dei gestori.

La carta del servizio idrico integrato sarà consegnata gratuitamente ad ogni utente al momento della sottoscrizione del nuovo contratto, e sarà disponibile, previo versamento di € 5,00 presso gli uffici del Comune di Olzai.

Art. 2

Principi fondamentali

Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalle norme vigenti in materia, garantendo eguaglianza ed imparzialità di trattamento. La gestione del servizio:

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi;
- garantisce la parità di trattamento degli utenti a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Art. 3

Continuità

Costituisce impegno prioritario del Comune di Olzai garantire un servizio continuo e regolare, evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Comune di Olzai si impegna, per quanto possibile, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Art. 4

Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Comune di Olzai, le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune di Olzai garantisce la identificabilità del personale tramite un tesserino di riconoscimento che il personale durante il servizio dovrà portare in modo visibile. I responsabili delle singole strutture sono individuati nell'allegato *Scheda n. 5* della carta.

Art. 5

Cortesia

Il Comune di Olzai si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente.

Art. 6
Efficacia ed efficienza

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

Art. 7
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune di Olzai porrà la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Sezione II – Informazioni sulle condizioni di fornitura.

Art. 8
Condizioni generali

Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato del Comune di Olzai, che costituisce, insieme alla presente Carta, parte integrante del contratto di utenza.

Il servizio idrico di distribuzione ai singoli utenti viene effettuato direttamente dal Comune di Olzai, che provvede alla gestione delle reti e relativi impianti sia acquedottistici che fognari.

a) Nelle strade e nelle piazze già canalizzate, il Comune di Olzai distribuisce l'acqua per uso civile, abitativo, nei limiti della potenzialità degli impianti a chiunque ne faccia richiesta scritta, purchè dimostri di essere in regola con le disposizioni di legge in materia di urbanistica e dietro pagamento dei diritti, nei modi e per gli importi fissati dalla presente carta.

È facoltà del Comune di Olzai concedere l'acqua anche per usi diversi da quelli sopra citati, sempre che non risultino pregiudicati gli usi domestici, sempre prioritari.

b) La domanda di costruzione di un nuovo allaccio deve essere sottoscritta dal proprietario dello stabile, mentre la richiesta di fornitura, chiusura, riallaccio deve essere sottoscritta dall'utente utilizzatore.

Nei casi di edifici non costituiti in condominio, serviti da un unico punto di consegna, il contratto di fornitura deve essere intestato ad uno degli utilizzatori su delega scritta degli altri, che risponderanno in solido per quanto concerne l'adempimento degli obblighi contrattuali.

c) La fornitura dell'acqua è effettuata a deflusso libero, misurata al contatore posto sulla pubblica via in un vano ricavato sul muro confinante con la strada in cui viene effettuato l'allaccio.

L'allaccio viene eseguito nel punto più breve tra la condotta di distribuzione e il confine di proprietà dell'utente.

d) La domanda di allaccio alla rete deve essere redatta sull'apposito modulo fornito dal Comune di Olzai, e sottoscritto dal richiedente, come previsto dall'articolo 8 punto b).

Il Comune di Olzai si riserva di accettare la domanda, e dopo aver esaminato la documentazione presentata, in caso di diniego, motiva al richiedente in forma scritta entro quindici giorni le ragioni.

e) I lavori per l'esecuzione degli allacciamenti alle reti saranno eseguiti esclusivamente dal Comune di Olzai. I lavori eseguiti nelle proprietà private saranno a carico dell'utente e dovranno essere conformi a quanto richiesto dal Comune di Olzai.

f) Per la gestione del servizio, il Comune di Olzai addebiterà ad ogni singola unità d'utenza un onere annuale, che verrà addebitato sulla fatturazione con la denominazione "quota fissa" (vedi Allegato "B" del Regolamento).

g) In sede di esercizio, gli interventi di manutenzione e riparazione dalla rete di distribuzione al contatore sono a carico del Comune di Olzai. Ogni altro intervento, maggiorazione, spostamento ecc. saranno a cura e spese interamente dell'utente.

h) Il punto di fornitura corrisponde al contatore installato e sigillato dal Comune di Olzai. Pertanto non saranno imputabili al Comune di Olzai eventuali anomalie sulla quantità e qualità dell'acqua riscontrabili oltre tale punto.

i) Il Comune di Olzai garantirà la manutenzione dell'allaccio fognario dalla rete di raccolta all'uscita del sifone posto nel pozzetto di recapito situato sul suolo pubblico: tutte le riparazioni, da eseguirsi su suolo pubblico, necessarie per garantire il buon funzionamento dell'allacciamento ai collettori stradali, saranno eseguite a cura del Comune di Olzai. Qualora durante le operazioni di riparazione si dovessero constatare rotture o ingombri causati da manomissioni o trascuratezza e trasgressione

ai regolamenti da parte degli utenti o di terzi, tutte le spese occorrenti per ripristinare l'opera allo stato primitivo saranno a carico dell'utente o di chiunque abbia provocato il danno.

L'allacciamento fognario è un'opera d'uso dell'utente, la disostruzione dell'allacciamento è pertanto a suo carico fino al collettore fognario pubblico, compreso quindi la disostruzione dell'allacciamento dal pozzetto di consegna posto al limite della proprietà fino all'innesto nella fogna pubblica. L'utente si impegna pertanto a non scaricare nella rete fognaria sostanze non consentite e rifiuti che potrebbero compromettere il corretto funzionamento delle reti fognarie e degli impianti di trattamento.

Art. 9 Usi dell'acqua

L'acqua viene di norma erogata per uso civile abitativo, ed è facoltà del Comune di Olzai concedere l'uso anche per altri scopi. E' vietato l'uso dell'acqua per scopi diversi da quelli dichiarati nel contratto di fornitura. Il cliente che utilizza l'acqua in modo diverso da quello dichiarato dovrà pagare la maggiorazione prevista, per un periodo minimo di un anno, e se questo è inferiore dalla data di inizio fornitura. Salvo il diritto di sospensione del servizio e relativa azione giudiziaria.

E' vietato all'utente cedere o vendere a terzi l'acqua fornita dal Comune di Olzai, pena la rescissione del contratto.

Art. 10 Norme per l'esecuzione delle prese

Ogni fabbricato o proprietà privata dovrà avere una diramazione diretta con una presa d'acqua dal tubo principale.

Qualunque lavoro di riparazione o manutenzione di qualsiasi condotta ed apparecchiatura posata sul suolo pubblico e fino all'apparecchiatura di consegna o recapito all'utente, deve essere eseguito esclusivamente dal Comune di Olzai.

Sulle derivazioni di presa posate sul suolo pubblico, il Comune di Olzai si riserva il diritto di allacciare altri utenti, sempre che non venga compromessa la funzionalità degli utenti precedentemente allacciati.

A chiunque è fatto divieto di manomettere, spostare, modificare, fare deviazioni o parti di esse su tali opere.

Art. 11 Ampliamenti della rete di distribuzione

La realizzazione della rete idrica e/o fognaria per le zone di espansione dell'abitato, nell'ambito della costruzione delle opere di urbanizzazione primaria, che deve essere eseguita a cura e spese dei richiedenti, dovrà essere realizzata in conformità alle disposizioni impartite in forma scritta dal Comune di Olzai, tenute presenti le prescrizioni comunali.

Al Comune di Olzai compete il parere di fattibilità in merito a nuove realizzazioni. Detto parere sarà espresso entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta.

Per le strade non provviste di reti tecnologiche, gli utenti, qualora ne facciano domanda e questa venga accolta, dovranno corrispondere al Comune di Olzai un contributo a fondo perduto pari al costo dei materiali necessari alla realizzazione dell'opera. Le reti tecnologiche eseguite come sopra, saranno di proprietà del Comune di Olzai che ne curerà la manutenzione.

Art. 12 Proprietà delle condotte e delle prese

Le condotte tecnologiche e le prese fino al recapito o alla consegna sono di proprietà del Comune di Olzai che ne curerà la manutenzione e potrà utilizzarli anche per terzi nel rispetto delle norme vigenti e costituiscono servitù inamovibile sulle proprietà attraversate.

Le tubazioni e le apparecchiature dal recapito o consegna sino all'abitazione sono di proprietà dell'utente che dovrà provvedere alla loro costruzione e manutenzione.

Art. 13 Impianti per uso pubblico comunale

Sono considerati impianti per uso pubblico:

- le fontane ed abbeveratoi ubicati sul suolo pubblico;
- le bocche di innaffiamento di strade e giardini pubblici;
- le eventuali bocche antincendio installate sul suolo pubblico;
- le utenze a servizio dei locali adibiti ad uso di pubblici servizi.

L'installazione degli impianti di cui al presente articolo, viene eseguita dal Comune di Olzai. L'acqua erogata viene misurata sul contatore. E' fatto divieto di prelevare l'acqua dalle fontane pubbliche per usi diversi da quelli domestici. Dalle bocche antincendio e di innaffiamento è consentito il prelevamento solo alle persone autorizzate.

Art. 14 **Impianti interni**

L'impianto dopo il contatore di misura, anche se posto sul suolo pubblico, è gestito e mantenuto dall'utente. Il Comune di Olzai si riserva il diritto di effettuare verifiche e controlli sugli impianti interni ai fini della salvaguardia dell'igiene pubblica, e nello specifico se siano state osservate le seguenti precauzioni:

- nessuna tubazione dell'impianto interno potrà sottopassare o essere posta entro fogne, pozzetti di smaltimento, pozzi neri o simili. Qualora questo non sia possibile la tubazione idrica dovrà essere protetta da controtubi a tenuta ermetica e convenientemente rivestiti contro la corrosione.
- è vietato collegare le tubazioni d'acqua con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acqua calda, acqua non potabile o comunque commiste a sostanze estranee. Tutte le bocche devono erogare acqua a zampillo libero e visibile al di sopra del livello massimo consentito dai recipienti ricevitori.
- è vietato l'inserimento diretto di pompe di sollevamento sulle tubazioni derivate dalla rete di distribuzione.

Gli impianti ed apparecchi dell'utente debbono rispondere alle normative vigenti in materia di distribuzione idrica. Il loro uso non deve provocare alterazioni alle condizioni di funzionamento della rete e/o alla distribuzione dell'acqua. L'utente è tenuto al controllo dei suoi impianti ed apparecchi ai fini di prevenire o eliminare tempestivamente cause di dispersione o di inquinamento dell'acqua per danni, palesi od occulti, provocati dagli stessi.

Il Comune di Olzai può ordinare modifiche all'impianto interno dell'utente qualora sia a rischio la sicurezza sull'igiene pubblica o la corretta funzionalità della rete, e l'utente è tenuto ad eseguire le opere di modifica nel tempo indicato. In casi di inadempienza dell'utente, il Comune di Olzai si riserva il diritto di sospendere il servizio con eventuale richiesta di danni.

Art. 15 **Responsabilità dell'utente sull'uso e conservazione delle diramazioni**

L'utente deve provvedere perchè siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti gli apparecchi costituenti l'impianto. L'utente è responsabile dei danni a Lui imputabili, ed è tenuto al rimborso delle spese di riparazione.

Art. 16 **Apparecchi di misura**

1. I contatori sono acquistati direttamente dall'utente. Il tipo ed il calibro degli apparecchi di misura sono stabiliti in relazione alla natura della concessione.
2. Il Comune di Olzai ha facoltà di cambiare e spostare gli apparecchi di misura su richiesta del cliente o per necessità dovute all'irregolare funzionamento, dandone successivamente comunicazione al titolare del contratto di fornitura.
3. Qualora il cliente faccia richiesta del montaggio, a monte del contatore, dello "sfiato" per l'aria, dovrà rilasciare una dichiarazione in cui deresponsabilizza Il Comune di Olzai da eventuali danni derivati dalla presenza di umidità nelle murature.
4. Se l'utente richiede lo spostamento del contatore, ovunque esso si trovi, sarà a suo carico il costo come da apposito tariffario o se necessario da specifico preventivo. L'utente dovrà far eseguire a Sua cura e spese la formazione delle nicchie nel muro perimetrale, ove possibile.
5. Gli apparecchi di misura sono di proprietà dell'utente e gli utenti ne sono pertanto responsabili della custodia degli stessi. Il contatore sarà munito a monte di una valvola sigillabile, e a valle di una saracinesca e di una valvola di ritegno.
6. L'Ufficio tecnico comunale ha facoltà di richiedere, per le utenze acquisite, lo spostamento del contatore a cura ed onere del Comune di Olzai, rimanendo a carico dell'utente i lavori interni e la fornitura e posa in opera della cassetta portacontatori.
7. In casi particolari, possono essere concesse eccezioni, a condizione che l'utente deresponsabilizzi il Comune di Olzai per eventuali danni provocati dalla rottura dell'allaccio e che installi un nuovo contatore.

8. Tutti i contatori sono provvisti di un apposito sigillo di garanzia apposto dal Comune di Olzai, la manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a turbare il regolare funzionamento del contatore, daranno luogo ad azione giudiziaria contro l'utente.

La necessità di adeguamento di cui sopra è valida anche per i punti di recapito degli allacci fognari non conformi.

Le utenze che per loro natura richiedono una assoluta continuità di servizio dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva, in modo da permettergli un'autonomia di almeno 48 ore.

Art.17

Verifica del livello pressione

L'utente può richiedere per iscritto a mezzo postale, per email (comuneolzai@tiscali.it), per fax al n. 0784.55170 o per mezzo dell'Ufficio Tecnico comunale, il controllo del livello di pressione dell'acqua nel punto di consegna (da intendersi il contatore installato secondo regolamento).

Il tempo massimo, a partire dalla richiesta dell'utente, entro il quale i tecnici del Comune di Olzai provvederanno ad effettuare la verifica è di 15 (quindici) giorni lavorativi.

Il Comune di Olzai assicura contrattualmente un livello della pressione di distribuzione pari a 5m sul solaio di copertura del piano abitabile più elevato, ed un carico massimo inferiore a 70m salvo deroghe di cui al DPCM96.

Nel caso in cui, a seguito del controllo, sia accertato il corretto livello di pressione all'utente verrà addebitato nella fattura del periodo successivo l'onere di sopralluogo per il reclamo infondato stabilito nella misura contrattualmente prevista, di ciò egli viene reso edotto al momento della richiesta del controllo della pressione di esercizio.

Nel caso invece venissero accertati valori di pressione diversi da quelli contrattuali (fascia di tolleranza 5%), il Comune di Olzai darà notizia per iscritto all'utente delle cause dell'anomalia entro il termine massimo di 8 (otto) giorni e sui tempi e modi attraverso i quali si procederà al ripristino delle condizioni contrattuali.

Nel caso sia necessaria la presenza dell'utente o questi richieda di esser presente al sopralluogo, il Comune di Olzai da comunicazione per iscritto della data ed ora (fascia oraria massima pari a 4 (quattro) ore dell'esecuzione del controllo; l'utente potrà richiedere la proroga di tale appuntamento, per una sola volta, dandone immediata comunicazione all'Ufficio tecnico comunale. I risultati del controllo effettuato sono comunicati all'utente direttamente o tramite lettera ordinaria.

Art. 18

Tariffe

Le tariffe applicate sono quelle in vigore nell'anno solare in cui sono state rilevate le letture dei contatori da parte del personale del Comune di Olzai.

Le tariffe del servizio idrico integrato saranno quelle determinate dalla Giunta comunale.

Le tariffe sono divise per fasce di consumo annuale e, per quanto concerne le utenze domestiche, al numero degli abitanti.

Le variazioni di tariffa verranno rese note agli utenti come indicato al successivo art. 45.

L'utente è tenuto inoltre a pagare i diritti fissi per la riapertura delle prese, installazione e riapertura dei contatori.

Art.19

Letture

Agli effetti della determinazione dei consumi da addebitare agli utenti, vengono presi in considerazione i metri cubi o le migliaia di litri rilevati dal contatore, i valori rilevati sono arrotondati al metro cubo o alle migliaia di litri in eccesso o in difetto a seconda dei casi.

Il Comune di Olzai si impegna a eseguire almeno un rilevamento di consumo annuale, potrà inoltre determinare un consumo teorico sulla base di consumi storici rilevati all'utenza e conguagliarli con la lettura successiva.

Art. 20

Irregolarità - funzionamento contatore

Qualora sia accertata l'irregolarità di funzionamento del contatore, il consumo dell'acqua per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento del contatore e fino alla sostituzione dello stesso, è valutato in misura uguale a quello del corrispondente periodo dell'anno precedente, ed in mancanza di tale dato, in base alla media dei consumi dei periodi più prossimi a quelli di dubbio funzionamento.

Qualora manchi ogni elemento di riferimento, il consumo è determinato sulle rilevazioni annuali del nuovo contatore, o in casi specifici su un periodo di tempo ritenuto congruo dal Comune di Olzai.

Art. 21

Attivazione del servizio

Il servizio idrico integrato viene avviato una volta stipulato il contratto di fornitura.

Il contratto avrà efficacia dalla data di effettiva installazione del contatore se si tratta di nuova utenza, o dal giorno di ripristino del collegamento se trattasi di riattivazione.

Art. 22

Proroga del contratto

Il contratto avrà durata di un anno, alla scadenza si intenderà tacitamente rinnovato per eguale periodo e così di seguito, salvo disdetta da una delle parti, da farsi in forma scritta almeno un mese prima della scadenza.

Art. 23

Trasferimento

E' obbligo dell'utente dare immediata comunicazione di disdetta con il nuovo recapito, in caso di trasferimento onde consentire al Comune di Olzai di provvedere al rilievo dell'ultimo consumo ed alla chiusura del contatore.

L'utente subentrante, qualora il precedente non abbia dato disdetta, ha l'obbligo entro trenta giorni di sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura.

Ove non sia pervenuta richiesta di disdetta del contratto da parte dell'utente trasferito, o formale richiesta di nuovo contratto da parte del nuovo utente, quest'ultimo risponde in solido con il precedente utente al pagamento dei consumi maturati.

Art. 24

Successione nel contratto

Non è necessario stipulare un nuovo contratto in tutti i casi in cui la legge ne consente la successione, gli aventi titolo, salva disdetta, dovranno presentare domanda di successione comunicando al Comune di Olzai – Ufficio Tecnico, la variazione nominativa di utenza entro 90 gg. dal fatto che ha determinato la successione nel contratto. producendo idonea documentazione, previo versamento dei connessi costi amministrativi.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il presente articolo disciplina le successioni ereditarie e le assegnazioni dell'abitazione coniugale in caso di separazione tra coniugi. Nel caso in cui l'avente titolo non sia interessato alla prosecuzione del servizio, dovrà provvedere alla disdetta dell'utenza: è comunque responsabile di tutte le somme dovute al Comune di Olzai per il servizio precedentemente erogato.

Sezione III – Impegni e standard di qualità e modalità di verifica.

Gli aspetti del servizio idrico integrato

Art. 25

Avvio del rapporto contrattuale (Scheda n. 1)

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

Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà per rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Comune di Olzai comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

I tempi sono espressi in giorni naturali consecutivi lavorativi.

Art. 26

Fattori di qualità

1) *Tempo di preventivazione*: è, 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 della necessità o meno del gestore di effettuare il sopralluogo. Situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più

sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

2) *Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica*: è il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo, e del relativo pagamento del contributo, da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente dalle aziende sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

3) *Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica*: è il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

4) *Tempo per la cessazione della fornitura*: è il tempo massimo a disposizione del Comune di Olzai per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

5) *Allaccio alla pubblica fognatura*: è il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali, il cui stralcio dovrà essere riportato nelle singole carte.

Art. 27

Accessibilità al servizio (Scheda n. 2)

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli.

Lo sportello per il pubblico è sito in Comune di Olzai – Corso Vittorio Emanuele II, n. 23.

Gli orari di apertura per il pubblico sono quelli pubblicati sul sito web del Comune di Olzai (www.comune.olzai.nu.it) e negli uffici.

Svolgimento di pratiche per via telefonica, per corrispondenza e per posta elettronica (comuneolzai@tiscali.it).

La corrispondenza dovrà essere inviata a COMUNE DI OLZAI – Corso V. Emanuele II, n. 23, 08020 Olzai (Nuoro).

Il numero telefonico é : 0784.55001. Il numero del fax è: 0784.55170. Servizio svolto: servizio informazioni.

Art. 28

Pagamenti - Modalità di pagamento

Presso gli uffici del Comune di Olzai non possono essere effettuati pagamenti.

Tutti i pagamenti potranno essere effettuati nelle forme più convenienti per gli utenti, tramite bollettino di conto corrente postale n. 12204087 intestato a Tesoreria del Comune di Olzai e presso gli Istituti di credito tramite bonifico bancario.

Il pagamento deve essere effettuato entro i termini indicati sulla bolletta. Per nessun motivo, ad esclusione di una preventiva autorizzazione del Comune di Olzai, il termine per il pagamento indicato in bolletta potrà essere differito o sospeso arbitrariamente dal Cliente. E' possibile richiedere il pagamento in rate mensili delle fatture insolute o da pagare se l'importo complessivo è superiore a € 50. L'utente può inoltre chiedere una rateizzazione differente di fatture con un importo elevato rispetto ai suoi standard di consumo, purchè la richiesta sia inoltrata entro la data di scadenza della bolletta. La concessione della rateizzazione è subordinata all'accettazione da parte del sindaco del Comune di Olzai, responsabile del servizio.

Art. 29

Facilitazioni per utenti particolari

Per i portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese o difficoltà di spostamento sono previste le seguenti agevolazioni:

- pratiche e procedure per i servizi possono essere svolte telefonicamente, via fax, o tramite corrispondenza o per posta elettronica (comuneolzai@tiscali.it);
- i tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio avranno priorità rispetto agli altri;
- priorità agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

Art. 30

Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune di Olzai si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo di 15 giorni differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente.

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente è di 4 ore.

Art. 31

Tempi di attesa agli sportelli

- tempi medi di attesa 10 minuti
- tempi massimi di attesa 30 minuti.

Art. 32

Risposta alle richieste dagli utenti

I tempi massimi per rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto, sono di giorni 30 di calendario, decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al Comune di Olzai) e può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta, per richieste che comportino un iter superiore a tale periodo.

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente dell'utente ed il numero telefonico.

Art. 33

Risposta ai reclami scritti

I tempi massimi entro i quali il Comune di Olzai si impegna a rispondere ai reclami, a seconda che la risposta stessa richieda o meno un sopralluogo (fa fede la certificazione postale o la data di protocollo di arrivo al gestore), sono di giorni 30 di calendario, nella forma più adeguata.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

In ogni caso, tutti i tempi di intervento sono subordinati all'ottenimento dei pareri e delle autorizzazioni previste dalla legge.

Sezione IV – Procedure di reclamo e modalità di rimborso e ristoro.

Gestione del rapporto contrattuale (Scheda n. 3)

Art. 34

Fatturazione

Il Comune di Olzai per tutte le tipologie di utenza:

- emetterà fatture annuali;
- eseguirà la rilevazione dei consumi almeno una volta all'anno;
- lo svolgimento del procedimento di fatturazione potrà essere affidato anche all'esterno. È obbligo dell'utente nei casi di collocazione in proprietà privata del contatore, l'autolettura annuale, con verifica in contraddittorio con il Comune di Olzai. L'utente, nei casi di collocazione in proprietà privata del contatore, o anche in caso di collocazione esterna, può comunicare, entro il 31 dicembre di ciascun anno solare, la lettura per posta, telefax, mail, a mano o utilizzando eventuali form disponibili nel sito internet del Comune di Olzai, comunicando i seguenti dati: codice utenza, intestatario, matricola contatore, codice fiscale, data e lettura contatore.

L'utente che non provvederà a comunicare annualmente i dati dei consumi, riceverà una fattura in acconto consumo, calcolata utilizzando la media dei consumi per utenza. Quando l'utente comunicherà il consumo, tale valore, al netto degli acconti, varrà imputato per il periodo successivo. Sarà facoltà anche degli altri utenti procedere come sopra.

La fattura dei consumi, viene emessa a conguaglio annuale sulla base della lettura rilevata dal personale del Comune di Olzai, tra il mese di novembre e dicembre di ciascun anno.

Nel conguaglio i volumi calcolati sono reali, il consumo di tutto l'anno viene computato sulla base delle fasce annuali previste dalla tariffa contrattuale. Nel riquadro della prima pagina della fattura in basso a destra, viene riportato il dettaglio delle letture, nella parte centrale sono indicati la quota

di accesso al servizio, le fasce di consumo e la tariffa contrattuale, il calcolo della fognatura e depurazione e gli eventuali oneri accessori previsti dalla normativa vigente.
Dal totale dell'annualità (Iva esclusa) vengono detratti gli acconti fatturati nei trimestri precedenti. Sulla differenza (imponibile) viene calcolata l'Iva.

Art. 35

Procedura di rimborso fatture a credito e note di credito

Nel caso di fatture a credito derivanti da operazioni di conguaglio e nel caso di note di credito derivanti da rettifiche di fatturazione, l'utente dovrà comunicare al Comune di Olzai una delle seguenti modalità di rimborso:

- Rimborso su conto corrente comunicando il codice Iban;
- Rimborso tramite assegno non trasferibile

Prima di procedere al rimborso il Comune di Olzai, nel caso di credito scaturito da operazioni di conguaglio, verificherà se la fattura è stata calcolata sulla base di una lettura reale di consumo.

Art. 36

Rettifiche di fatturazione

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

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, previa verifica del Comune di Olzai, si procederà alla rettifica della fatturazione riconosciuta errata, con la remissione di una nuova fattura.

Art. 37

Morosità - Pagamenti

L'utente è tenuto ad effettuare i pagamenti delle fatture nei termini e con le modalità indicate nella stessa.

Quando l'utente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, il Comune di Olzai applica gli interessi di mora sul ritardato pagamento, pari al tasso ufficiale di sconto fissato dalla Banca d'Italia nel periodo di riferimento, incrementato del 3,5% per il periodo di ritardo.

Se il mancato pagamento si protrae nel tempo, viene inviato un sollecito di pagamento mediante Raccomandata A.R. a carico dell'utente, all'indirizzo risultante dai documenti agli atti del Comune di Olzai.

L'utente potrà regolarizzare la propria posizione entro trenta (30) giorni dal ricevimento del sollecito, effettuando il pagamento delle fatture scadute, così come descritto, maggiorato degli interessi di mora e delle eventuali spese. A pagamento effettuato dovrà consegnare agli uffici del Comune di Olzai copia del documento dimostrativo.

Se tuttavia anche il sollecito si rileva inefficace, il Comune di Olzai, trascorsi trenta (30) giorni dalla data di ricevimento di quest'ultimo, procederà all'invio tramite raccomandata A.R. di un avviso di slaccio; l'utente potrà regolarizzare la propria posizione entro dieci (10) giorni dal ricevimento dell'avviso.

Se tuttavia anche l'avviso di slaccio si rileverà inefficace, il Comune di Olzai, trascorsi dieci (10) giorni dalla data di ricevimento di quest'ultimo, sospenderà l'erogazione dell'acqua potabile senza ulteriore preavviso, risolvendo il contratto di diritto, ed avvierà le pratiche legali per il recupero del credito.

Qualora l'utente provveda al pagamento di quanto dovuto successivamente all'interruzione del servizio, per il riallaccio dell'utenza saranno dovute le spese e diritti stabiliti per i nuovi allacci predeterminate nel tariffario.

I tempi per il ripristino della fornitura, saranno di 5 giorni lavorativi, esclusi i festivi, dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento a saldo di quanto dovuto, ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

In quest'ultimo caso, il Comune di Olzai metterà in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente.

Il Comune di Olzai, in caso di erronea azione per morosità, si attiverà immediatamente per il ripristino della fornitura, e previa richiesta scritta dell'utente rimborserà la somma di € 77,47 a titolo di rimborso danni onnicomprensivo.

In nessun caso è addebitabile (salvo quanto espressamente previsto) all'utente subentrante la morosità pregressa.

Art. 38

Verifica del contatore

La verifica del contatore può essere richiesta per iscritto dall'utente nelle seguenti condizioni:

- in casi di contatore poco leggibile, sporco o che presenti palesi anomalie di funzionamento.

La verifica del corretto funzionamento del misuratore dovrà essere effettuata in contraddittorio tra l'utente e i tecnici del Comune di Olzai, con l'eventuale presenza di un tecnico di fiducia dell'utente.

La prova di verifica avverrà con strumento di misurazione certificato in possesso del Comune di Olzai.

Nel caso si richieda la certificazione di un istituto pubblico abilitato alla verifica, l'utente dovrà anticipare tutte le spese da sostenere.

Se gli errori di misura riscontrati alla verifica saranno compresi nelle tolleranze previste dalla legge metrica Italiana (+/- 5%) il contatore sarà ritenuto esatto.

Il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla data di presentazione della richiesta all'ufficio protocollo del Comune di Olzai, è stabilito in giorni dieci, salvo interventi prioritari precedentemente programmati.

Il Comune di Olzai comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica.

In caso si rilevi il malfunzionamento del misuratore, si procederà alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati così come descritto all'art.21.

Sezione V- Continuità del servizio

Art. 39

Continuità e servizio di emergenza (Scheda n. 4)

Il Comune di Olzai fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a disposizioni delle autorità preposte (Sindaco o Commissario Prefettizio), 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 fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Comune di Olzai si impegna qualora ciò si dovesse verificare a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il Comune di Olzai attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità.

Art. 40

Tempi di preavviso per interventi programmati

Il Comune di Olzai preavviserà gli utenti con 6 giorni di anticipo, tramite affissioni all'albo pretorio on line e avvisi in luoghi pubblici, dei lavori da effettuare sulla rete ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio.

Art. 41

Durata delle sospensioni programmate

Il Comune di Olzai, compatibilmente con le problematiche tecniche esecutive, sospenderà il servizio per un periodo massimo di 48 ore.

Art. 42

Tempistiche per il servizio di acquedotto e di fognatura

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo per la collettività, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana è di 2 ore;

- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento è di massimo 4 ore;

- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra è di 72 ore;

- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è di 96 ore;

- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è di 96 ore;

- il tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è di 72 ore.

Art. 43 **Crisi idrica da scarsità**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività dell'Amministrazione comunale, il Comune di Olzai, con un preavviso di 2 giorni, informerà l'utenza sulle misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono 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 in rete;
- limitazione dei consumi mediante riduzione dei tempi di erogazione;
- turnazione delle utenze.

Art. 44 **Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

Il Comune di Olzai effettua regolarmente un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua. Gli utenti sono invitati a comunicare tempestivamente al numero 0784.55001 eventuali perdite sulle reti.

Sezione VI – Informazione e tutela.

Art. 45 **Informazioni all'utente**

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, il Comune di Olzai provvederà ad affiggere presso gli albi on line e in luoghi e spazi pubblici le comunicazioni in merito.

Il Comune di Olzai all'atto della stipula del contratto di fornitura, informa gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, che caratterizzano la fornitura del servizio.

Le modificazioni di carattere sostanziale saranno comunicate agli utenti tramite il sito web e mediante affissione all'albo pretorio on line.

In particolare, il Comune di Olzai:

- su richiesta dell'utente comunicherà i risultati delle analisi dell'acqua effettuate dai laboratori incaricati dal Comune di Olzai;
- informerà sulle modifiche delle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale.
- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il Comune di Olzai informa che la scadenza minima delle bollette è di venti giorni dalla data di emissione della fattura.
- rende note, nei locali accessibili agli utenti e/o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

Il Comune di Olzai, inoltre, si impegna:

- a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica;
- a riportare nella carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

La tutela

Art. 46

La gestione dei reclami

Tutti i reclami devono essere fatti in forma scritta, con indicato chiaramente i dati di chi sporge il reclamo, una sintesi chiara e completa dei fatti.

Eventuali reclami o contestazioni devono essere presentati per iscritto entro il termine per il pagamento indicato in bolletta e non danno diritto al Cliente di deferire o sospendere il pagamento suddetto.

A tale scopo, si devono attenere le seguenti indicazioni:

a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al Comune di Olzai dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal Comune di Olzai ed il cui indirizzo e numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente;

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

c) entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il gestore riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;

e) almeno una volta all'anno, il gestore predispose un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

f) qualora il cliente ritenga che l'ufficio relazioni con il pubblico non abbia esaurientemente definito il reclamo proposto, può richiedere un incontro con il responsabile del servizio il quale quanto prima deve ricevere il cliente.

Per la definizione delle procedure di reclamo, si fa riferimento alla norma UNI 10600; in particolare, il Comune di Olzai prevederà una apposita funzione o procedura che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Art. 47

Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Il reclamo stesso è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito, con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art. 21, comma 5, della Legge 5 gennaio 1994, n. 36.

L'utente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente, può rivolgersi ad altri eventuali organi di tutela.

Art. 48

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il Comune di Olzai effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti nella forma scritta all'ufficio del Comune di Olzai. Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Comune di Olzai si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

E' inoltre possibile esprimere un grado di soddisfazione del servizio compilando il questionario disponibile sulla home del sito.

Art. 49

Servizi di consulenza agli utenti

Il Comune di Olzai effettua il servizio di consulenza agli utenti in merito alla verifica dei consumi di acqua potabile. Per poter usufruire di tale servizio occorre contattare l'ufficio del Comune di Olzai, Ufficio Acquedotto e/o Tributi al numero telefonico: 0784.55001.

Art. 50

Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

Il Comune di Olzai ha individuato gli standard specifici da assoggettare a rimborso, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal soggetto erogatore.

Tali standard sono elencati nella tabella allegata Schede n. 1, n. 2, n. 3 e n. 4.

Il Comune di Olzai riconosce agli utenti che ne fanno richiesta, sulla base di documentazione che comprovi il mancato rispetto di tali standard, un rimborso forfetario unico per ogni contratto d'utenza di € 25,00.

Le richieste, corredate dalle informazioni e dei documenti che possano servire al Comune di Olzai per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto all'indirizzo indicato entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o del protocollo del Comune di Olzai in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Comune di Olzai accredita l'importo sulla prima bolletta utile; in caso negativo ne danno comunicazione scritta e motivata all'utente.

Art. 51

Validità della carta del servizio idrico integrato

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni delle carte tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza.

La Carta del Servizio e i suoi successivi aggiornamenti acquistano validità nei contratti futuri e in quelli esistenti dalla data di approvazione definitiva dell'organo competente.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Art. 52

Livelli minimi dei servizi

Il Comune di Olzai si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato d sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g), della legge n. 36/1994, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, della stessa Legge, resi noti all'utenza.

Il Comune di Olzai si impegna ad effettuare gli interventi in base alla segnalazione di guasti entro i tempi che sono stabiliti in corrispondenza ai livelli di guasto e di rischio descritti nei punti successivi.

Art. 53

Continuità del servizio

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

Il Comune di Olzai si organizzerà per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni che riguardino la collettività, al numero telefonico 348.17.53.482;
- riparazione di guasti ordinari entro 3 giorni dalla segnalazione, per gli impianti entro 4 giorni per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 5 giorni per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata.

Art. 54

Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Comune di Olzai può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente all'ordinanza del Sindaco ed al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

Il Comune di Olzai comunica altresì le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

Art. 55
Segnalazioni guasti

Il servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto è il 348.17.353.482 e sarà assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno anche tramite segreteria telefonica.

Art. 56
Servizio informazioni

Il gestore assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 6 ore al giorno, da lunedì a venerdì: dalle ore 8 alle ore 14, al numero telefonico 0784.55001.

Il servizio può essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, purché sia consentito all'utente il ricorso all'operatore.

Art. 57
Accesso agli sportelli

Gli sportelli del Comune di Olzai saranno adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio.

Deve essere assicurato un orario di apertura non inferiore alle 12 ore settimanali articolate nel mattino e nel pomeriggio.

Art. 58
Informazione agli utenti

Il Comune di Olzai rende pubblici periodicamente, con cadenza almeno semestrale, i principali dati qualitativi e quantitativi relativi al servizio erogato, mediante affissione all'Albo pretorio e inserimento nel sito internet <http://www.comune.olzai.nu.it>

Art. 59
Ulteriori impegni

Il Comune di Olzai, per quanto di sua competenza, si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili e reflue ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera g) della Legge n. 36 del 1994, successive modifiche ed integrazioni.

In particolare, sono garantiti i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita per il quale il Comune di Olzai deve mettere in opera dispositivi di controllo in rete; i prelievi e le analisi di laboratorio debbono garantire, al punto di consegna all'utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

Art. 60
Foro competente

Il foro competente per eventuali controversie giudiziarie è quello di Nuoro.

La presente carta dei servizi e i suoi allegati costituiscono parte integrante di ogni contratto di fornitura, anche in essere, senza che ne occorra la materiale sottoscrizione.

Olzai, 17 gennaio 2015

IL SINDACO

Antonio Ladu
(responsabile del Servizio Idrico Integrato)

IL SEGRETARIO COMUNALE

Dottor Mario Mattu

COMUNE DI OLZAI
CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E
CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI

Parte seconda

Scheda n. 1 - Aspetto del servizio: Avvio del rapporto contrattuale

Scheda n. 2 - Aspetto del servizio: Accessibilità al servizio

Scheda n. 3 - Aspetto del servizio: Gestione del rapporto contrattuale con l'utente

Scheda n. 4 - Aspetto del servizio: Continuità del servizio

Scheda n. 5 - Responsabili società sui servizi

Scheda n. 1 aspetto del servizio: avvio del rapporto contrattuale

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valori)	Tipologia Standard	Note
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	Numero di giorni 15	Specifico	Con Sopralluogo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	Numero di giorni 30	Specifico	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente; salvo esigenze peculiari
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	Numero di giorni 30	Specifico	
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	Numero di giorni 5	Specifico	Senza modifica della potenzialità del contatore
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	Numero di giorni 5	Specifico	
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura	Numero di giorni 30	Specifico	Per nuovi allacci con opera di derivazione da eseguire

Scheda n. 2 aspetto del servizio: accessibilità al servizio

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valori)	Tipologia Standard	Note
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario da lunedì a venerdì	dalle ore 10 alle ore 12	Generale	
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario da lunedì a venerdì	orario del servizio dalle ore 9,30 alle 12,30	Generale	
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento: sportelli delle Poste Italiane e Istituti di Credito	Orario di apertura	Generale	oneri delle operazioni: quelli previsti dalle Poste Italiane e Istituto di Credito
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	svolgimento pratiche telefonicamente, tramite fax e posta elettronica, priorità presso gli uffici; priorità sugli interventi	Generale	Per tipologia. Vedasi carta del servizio.
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	Minuti 20	Specifico	In caso di ritardo superiore, l'utente verrà avvisato telefonicamente.
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	Minuti di attesa agli sportelli (media) 10 minuti (max) 30 minuti	Generale	Distinzione per tipologia di sportello fisico
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	Numero di giorni 30	Specifico	Per tipologia di quesiti e richieste
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	Numero di giorni 30	Specifico	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedono o meno un sopralluogo

Scheda n. 3 aspetto del servizio: gestione del rapporto contrattuale con l'utente

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valori)	Tipologia Standard	Note
Fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati o verificati	Numero di fatturazioni: 1 su valori rilevati o stimati	Generale	Per i servizi di fornitura acqua, fognatura e depurazione
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	Numero di giorni 90	Specifico	Per rettifica fatturazione; Per restituzione somme (se richiesto)
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	Numero di giorni 10	Specifico	Escluso eventuali certificazioni di laboratorio
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	Numero di giorni 15	Specifico	
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	Informazioni di carattere d'urgenza e modificative del servizio; modificazione delle tariffe	Generale	Pubblicazione nell'Albo pretorio on line del Comune di Olzai: sito internet www.comune.olzai.nu.it

Scheda n. 4 aspetto del servizio: continuità del servizio

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valori)	Tipologia Standard	Note
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Numero di giorni 6	Generale	Avviso sull'albo pretorio on line del Comune di Olzai e affissione di avvisi in locali e spazi pubblici
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	Numero di ore 48	Specifico	In base alla complessità degli interventi
Pronto intervento per problematiche riguardanti la collettività	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24h/24h anche con servizio di segreteria telefonica	Generale	pericolo per collettività 2 ore; indicazioni comportamentali 4 ore;
Pronto intervento utenze singole	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24h/24h anche con servizio di segreteria telefonica, al numero 348.17.53.482	Generale ; guasto contatore 72 ore;	occlusione tubazione o canalizzazione 96 ore; pulizia e spurgo 72 ore;
Ricerca programmata delle perdite	percentuale della rete sottoposta annualmente a controllo su totale rete	minimo 30%	Generale	Reti di distribuzione acqua e fognarie

Scheda n. 5 responsabili strutture e uffici

Nominativi	Qualifica	Area Responsabilità	Gestore funzioni
Antonio Ladu (sindaco pro tempore)	Responsabile del servizio	Legale Rappresentante	
Mario Mattu	Direttore Generale Area amministrativa / Segretario comunale	Area Amministrativa e Legale	
Mario Buttu (resp. Ufficio tecnico comunale)	Impiegato tecnico Gestione impianti e qualità delle acque	Area Tecnica	Gestione impianti e qualità delle acque Relazioni con il pubblico
Giangavino Murgia	Impiegato amministrativo	Area Amministrativa	Gestione fatturazioni Relazioni con il pubblico
Paolo Mercuriu	Operaio	Area Tecnica	Letturista; manutenzioni ordinarie impianti

Olzai, 17 gennaio 2015

IL SINDACO

Antonio Ladu
(responsabile del Servizio Idrico Integrato)

IL SEGRETARIO COMUNALE

Dottor Mario Mattu