



# COMUNE DI PARODI LIGURE

## PROVINCIA DI ALESSANDRIA

TEL. 0143681105 FAX 0143681481

E-MAIL [PARODILI@TIN.IT](mailto:PARODILI@TIN.IT) PEC [PARODI.LIGURE@CERT.RUPARPIEMONTE.IT](mailto:PARODI.LIGURE@CERT.RUPARPIEMONTE.IT)

## CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL COMUNE DI PARODI LIGURE

### I Principi fondamentali del Servizio Pubblico

#### **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

Le regole riguardanti il rapporto fra il Gestore ed i propri Clienti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche.

Il Gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni, a tutti i Clienti, in qualsiasi parte del proprio bacino d'utenza siano ubicati.

Il Gestore si impegna inoltre ad assumere le più opportune iniziative per consentire una adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di sportello che nei rapporti indiretti, da parte di Clienti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali.

Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri Clienti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

#### **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**

Il Gestore si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo.

In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi ai Clienti e l'intralcio alla circolazione stradale.

#### **PARTECIPAZIONE**

Il Gestore garantisce ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio. Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire al Gestore consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta.

Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ai sensi della legge 241/90.

Il Gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni degli Clienti, raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

#### **CORTESIA**

Ogni misura è adottata per garantire che il personale di contatto con il pubblico si comporti sempre con rispetto e cortesia.

#### **EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

Il Gestore si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri clienti.

#### **CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI**

In ogni circostanza ai Clienti vengono fornite notizie corrette, complete e comprensibili.

#### **CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA**

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, i Clienti vengono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio.

#### **PER LE ABITAZIONI**

##### **Disponibilità giornaliera di acqua**

Standard generale: non meno di 150 litri per singolo abitante.

*Per disponibilità giornaliera di acqua si intende il volume di acqua che il Cliente può attingere nell'arco delle 24 ore.*

### **Portata minima**

Standard generale: non meno di 0,10 l/s (un decilitro al secondo) per ogni unità abitativa.

Per “portata” si intende la quantità di acqua che riesce a passare attraverso la sezione di una condotta in un determinato tempo. Il valore di portata succitato è riferito al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dalla Società all'impianto del Cliente).

Pressione minima di esercizio (carico idraulico)

Standard generale: 0,5 Kg/cm<sup>2</sup> corrispondenti a un “carico idraulico” di 5 m.

Questo valore di pressione minima è riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

Pressione massima di esercizio (carico massimo)

Standard generale: 7 Kg/cm<sup>2</sup>, corrispondenti a un “carico idraulico” di 70 m.

Questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale.

Le misure delle pressioni minime e massime vengono effettuate al punto di consegna.

In situazioni particolari, e limitatamente ad alcune aree poste in posizione sfavorevoli rispetto alla rete di distribuzione, sono ammesse deroghe.

In tali casi sono i clienti a dover predisporre gli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili. Di tale necessità essi vengono informati dal Gestore al momento della stipula del contratto di fornitura.

### **PER GLI EDIFICI PUBBLICI**

(Destinazioni civili non domestiche e altre destinazioni, escluse le strutture industriali), i livelli minimi di disponibilità giornaliera e di portata minima vengono definiti di volta in volta nel contratto di fornitura. Per quanto riguarda invece i livelli minimi e massimi di pressione sono validi i medesimi standard definiti per le abitazioni (destinazioni civili domestiche).

Verifica del livello di pressione

Su richiesta del Cliente, il Gestore esegue una verifica del livello di pressione della rete al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Gestore all'impianto del Cliente).

La verifica viene effettuata entro 48 ore dal momento della richiesta.

Standard Specifico: 48 ore per la verifica dal momento della richiesta.

### **Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione**

Al fine di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, il Gestore svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione.

Se per l'esecuzione di tali lavori si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, i Clienti vengono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio, nonché della durata complessiva della sospensione.

## **I. CASI DI EMERGENZA**

### **Servizio Sostitutivo**

Il servizio fornito dal Gestore è continuo e regolare. La sua eventuale interruzione può verificarsi per cause di forza maggiore, guasti imprevisti o lavori di manutenzione necessari a garantire la qualità del servizio.

### **Il Pronto Intervento**

Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, i Clienti possono ricorrere al servizio telefonico di Pronto Intervento che opera da lunedì a venerdì dalle 8,30 alle 13,00 e il sabato dalle 8,30 alle 12,00.

*Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento è riportato in fattura e sull'elenco telefonico.*

### **Crisi idrica di scarsità**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure comprendono:

- 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;
- turnazione delle utenze.

## **2. QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA**

### **Potabilità dell'acqua distribuita**

Le caratteristiche che l'acqua deve necessariamente possedere per essere considerata potabile sono state definite dal Decreto Legislativo 31/2001 s.m.i.

### **Controlli sulla potabilità dell'acqua distribuita**

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia conforme ai dettami del Dlgs. 31/2001, il Gestore esegue sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici, chimicofisici e organolettici.

Tali verifiche vengono effettuate nei punti più significativi della rete di distribuzione dai tecnici aziendali, anche in collaborazione con strutture esterne.

*La frequenza dei controlli viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati e ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.*

Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati piani di intervento, volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge.

Il processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, è sempre definito in modo da assicurare la potabilità dell'acqua e nel contempo parametrato alla minor incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche.

Oltre a verificare la qualità dell'acqua in distribuzione, il Gestore esegue controlli sistematici su:

funzionalità degli impianti di potabilizzazione e depurazione, attraverso ispezioni a cura di personale del Gestore;

funzionalità delle infrastrutture di captazione, di adduzione, di accumulo e di distribuzione;

qualità dell'acqua immessa nelle fognature e negli impianti di depurazione.

#### **Crisi qualitative**

Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali frangenti, il Gestore, avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora a informare la Clientela e adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza. In ogni caso l'erogazione di acqua non potabile è subordinata al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

Il Gestore comunica altresì all'Autorità d'Ambito, nonché alle Province e ai Comuni che detengono il potere di controllo sull'attività della stessa, 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.

### **3. TEMPESTIVITÀ NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE DEI LAVORI**

Il Gestore si impegna a eseguire i lavori richiesti dai Clienti nel più breve tempo possibile. I tempi di esecuzione dei lavori garantiti non includono quelli necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene al Gestore, e precisamente: tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (privati, Comune - Anas - Provincia - Ferrovie - ecc.); tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte del Cliente; ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore.

Se il Cliente richiede esplicitamente variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati.

Il Gestore è comunque orientato a personalizzare il servizio in relazione alle esigenze di ogni singolo Cliente.

### **4. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

Il Gestore si impegna ad utilizzare gli impianti in dotazione con la massima diligenza e secondo le migliori tecnologie a disposizione, al fine di garantire il rispetto dei limiti previsti dalle norme legislative e per una sempre migliore qualità ambientale.

Il Gestore si impegna inoltre a mettere in atto un piano di investimenti che garantisca a regime le seguenti modalità di svolgimento del servizio:

fognature nere adeguate ad una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalle aree di drenaggio urbano;

le fognature nere o miste dotate di pozzetti di allaccio sifonati ed areati per evitare l'emissione di cattivi odori. Il posizionamento della fognatura dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti da utenze site fino a 1,0 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento;

fognature bianche e miste strutturate in modo da garantire che non si verifichino

fenomeni di rigurgito sul piano stradale con frequenza superiore a una volta ogni dieci anni per singola rete;

nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti sarà previsto, salvo ragioni contrarie di natura tecnica, economica o ambientale, il sistema fognario separato, con avvio delle acque di prima pioggia alla rete nera e una rete bianca dotata di grigliatura dimensionata sulla base di valori di portata calcolati con un tempo di ritorno pari a 15 anni;

gli scarichi della fognatura nei corpi ricettori devono essere conformi ai requisiti di qualità fissati dalla legge. Gli impianti di depurazione devono essere strutturati in modo tale da garantirne il rispetto;

impianti monitorati attraverso telecontrollo, con verifica delle grandezze caratteristiche nei modi significativi della rete fognaria e delle stazioni di sollevamento.

### **Allacciamento alla fognatura**

Il Gestore si impegna ad eseguire i lavori di allacciamento dell'impianto del Cliente alla fognatura pubblica nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali.

## **5. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI**

Particolare importanza viene riservata al corretto e tempestivo rapporto con i Clienti garantendo loro la possibilità di rivolgersi al Gestore direttamente o telefonicamente o a mezzo lettera o tramite l'utilizzo di sistemi informatici, per qualsiasi richiesta, informazione, segnalazione inerente al servizio, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro doveri.

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

La sede degli uffici del Gestore è aperta al pubblico per 6 ore giornaliere dalle 8 alle 14 nei giorni feriali e il sabato dalle 8 alle 13.

### **Svolgimento delle pratiche**

E' a disposizione dei Clienti il servizio di sportello sia presso gli uffici aperti al pubblico sia attraverso il "Servizio Telefonico Clienti". Le pratiche possono essere svolte sia allo sportello che al telefono o per corrispondenza o tramite l'utilizzo di sistemi informatici.

### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda con il Cliente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento.

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Cliente.

In caso di assenza del Cliente nel giorno e nella fascia oraria convenuti, gli viene lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento. Se per motivi contingenti il Gestore si trova nella necessità di disdire un appuntamento concordato, provvede ad avvertire il Cliente con il dovuto preavviso.

### **Richiesta di informazioni**

Per ottenere informazioni sul servizio idrico e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti loro richiesti, i clienti possono recarsi presso lo sportello del Gestore, chiamare il Servizio Telefonico Clienti o inviare una lettera.

Allo sportello o al telefono le informazioni vengono fornite immediatamente, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti. Alle richieste inoltrate a mezzo lettera, invece, viene data risposta nei limiti indicati dai regolamenti comunali.

## **6. PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI**

### **Sistema di fatturazione**

I consumi vengono rilevati almeno una volta l'anno dall'utenza con il sistema di auto lettura, con cartolina inviata direttamente dal Gestore. In mancanza di una lettura diretta o comunicata dal Cliente, il Gestore esegue una stima sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza, con riserva di accesso presso l'utenza per la rilevazione diretta.

La comunicazione della lettura da parte del Cliente può essere effettuata: cartolina per autolettura rilasciata dal Gestore o comunicazione scritta.

### **Affidabilità del sistema di fatturazione**

In base ai consumi rilevati ed in base a quanto previsto nei contratti di fornitura, il Gestore provvede ad emettere le fatture.

### **Rettifiche di fatturazione**

Può accadere che il Cliente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate.

In tal caso il Gestore esegue le opportune verifiche e, se la segnalazione del Cliente risulta esatta, aggiorna i dati dell'archivio, provvedendo alle opportune rettifiche.

Se il Cliente ha già versato una somma superiore al dovuto, il Gestore provvede a restituirgliela.

### **Morosità**

Quando il Cliente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, viene inviata una lettera di sollecito con invito a saldare il debito. Se tuttavia anche il sollecito si rivela inefficace, il Gestore sospende l'erogazione dell'acqua potabile avvisando il Cliente con almeno 20 giorni di anticipo per mezzo di una lettera raccomandata.

Non appena il Cliente provvede a saldare il corrispettivo dovuto, il servizio di erogazione dell'acqua potabile viene riattivato.

### **Verifica del contatore**

Il Cliente può richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore installato.

Se le misure del contatore risultano effettivamente errate, il Gestore provvede a ricalcolare i consumi erroneamente misurati. Tale calcolo viene effettuato sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza e di ogni altro elemento utile.

## **7. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE**

Il Gestore considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Clienti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale del Gestore è tenuto pertanto a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e Cliente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

### **Strumenti o canali di comunicazione con i Clienti**

Per garantire ai Clienti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, il Gestore ha predisposto i seguenti strumenti:

La Carta del Servizio Idrico Integrato;

I messaggi in fattura;

L'informazione attraverso i canali a disposizione del Gestore.

### **Il Gestore si impegna a:**

rendere note agli utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;

informare sulle 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 Gestore si impegna ad informare annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;

informare l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;

rendere note, nei locali accessibili agli utenti e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;

predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;

predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente

a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);

assicurare un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi, adottando un linguaggio facile ed accessibile;

## **8. LA TUTELA DEI CLIENTI**

### **La segnalazione dei reclami**

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un diritto fondamentale per i Clienti e un'importante occasione di miglioramento per il Gestore. Pertanto, ogni volta che lo ritengano opportuno, i Clienti sono invitati a inoltrare al Gestore attraverso uno dei tre strumenti a loro disposizione:

modulo di reclamo disponibile presso lo sportello del Gestore;

Servizio Telefonico Clienti.

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Ricevuta la segnalazione, il Gestore compie i necessari accertamenti, ne comunica gli esiti al Cliente e si impegna a rimuovere al più presto le cause del disservizio.

### **Le risposte ai reclami**

Il Gestore controlla e classifica i reclami inoltrati dai Clienti. Ai reclami verbali o telefonici, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore, viene fornita risposta immediata.

### **Controlli esterni**

Il Cliente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine di 30 giorni dalla presentazione dei reclami, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità d'Ambito e/o al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori Pubblici.

## **SERVIZIO IDRICO INTEGRATO C/O COMUNE DI PARODI LIGURE**

**Piazza Municipio 5**

**15060 Parodi Ligure (AL)**

**tel. 0143681105 fax 0143681481**

**e-mail: [parodili@tin.it](mailto:parodili@tin.it) PEC: [parodi.ligure@cert.ruparpiemonte.it](mailto:parodi.ligure@cert.ruparpiemonte.it)**

**Orario apertura: dalle 8 alle 14 nei giorni feriali e il sabato dalle 8 alle 13**