

REGIONE DELL'UMBRIA
CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

ULTIMA REVISIONE
APPROVATA CON DELIBERA ATO n°1
N°38 del 21/12/2005

INDICE

1. PREMESSA.....	4
2. CARATTERISTICA DEL SERVIZIO E AMBITO DI GESTIONE.....	4
2.1. Caratteristiche principali del servizio	4
2.2. Area di effettuazione del servizio	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
3.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	5
3.2. Continuità	5
3.3. Partecipazione	5
3.4. Cortesia.....	5
3.5. Efficacia ed efficienza	5
3.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	5
3.7. Uso sostenibile delle risorse idriche	5
3.8. Condizioni principali di fornitura.....	5
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	6
4.1. Livelli minimi di servizio.....	6
4.2. Servizi di controllo qualità.....	6
4.3. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente	7
4.3.1. Tempi di preventivazione.....	7
4.3.2. Tempo di esecuzione degli allacciamenti di una nuova Utenza	7
4.3.3. Tempi per l'attivazione/riattivazione della fornitura	7
4.3.4. Tempi per la disattivazione della fornitura.....	7
4.3.5. Allaccio alla pubblica fognatura	7
4.4. Accessibilità al servizio.....	8
4.4.1. Uffici e modi di accedere al servizio	8
4.4.2. Rispetto degli appuntamenti concordati.....	8
4.4.3. Tempi di attesa agli sportelli di contatto	8
4.4.4. Risposte alle richieste scritte degli Utenti.....	8
4.4.5. Risposte ai reclami scritti.....	9
4.5. Gestione del rapporto contrattuale	9
4.5.1. Fatturazione.....	9
4.5.2. Rettifiche di fatturazione	9
4.5.3. Situazioni di morosità	9
4.5.4. Verifica delle caratteristiche del complesso di misura.....	10
4.5.5. Verifica del livello di pressione della rete	10
4.6. Continuità e sicurezza del servizio	10
4.6.1. Continuità e servizio di emergenza	10
4.6.2. Segnalazione guasti - servizio di pronto intervento.....	11
4.6.3. Tempo di primo intervento in caso di pericolo	11
4.6.4. Tempo di primo intervento al di fuori dei casi di pericolo	11
4.6.5. Crisi idrica da scarsità.....	11
4.6.6. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.....	11
4.7. Sospensioni programmate	11
4.7.1. Tempi di preavviso per interventi programmati	11
4.7.2. Durata della sospensione programmata della fornitura	12
4.7.3. Servizio sostitutivo	12
5. INFORMAZIONI AGLI UTENTI.....	12
5.1. Mezzi di informazione	12
5.2. Informazione sulla qualità dell'acqua potabile distribuita.....	12
5.3. Comportamento del personale del Gestore.....	12
6. TUTELA	12
6.1. Controlli interni.....	12
6.2. Controlli esterni	13

7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	13
8. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI.....	13
9. RIMBORSI FORFETTARI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI.....	13
10. VALIDITÀ TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	14
Appendice A	14
Appendice B.....	14

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico (in seguito indicata Carta) intende stabilire e garantire i diritti del Cliente/Utente (in seguito indicato Utente) del servizio idrico effettuato, effettuato da Umbra Acque S.p.A. (in seguito indicato Gestore) nel territorio dell'A.T.O. Umbria 1.

Per quanto attiene al servizio di acquedotto esso si riferisce agli usi potabili, mentre per quanto attiene ai servizi fognari-depurativi esso si riferisce ai reflui che affluiscono alla fognatura destinata ad accogliere, in particolare, le acque di scarico provenienti dagli insediamenti civili. In essa sono richiamati i principi ai quali si ispira l'erogazione del servizio; vengono definiti gli indicatori di qualità del servizio, distinti in indicatori generali, che caratterizzano la qualità globale del servizio erogato, ed in indicatori specifici che sono direttamente valutabili da ciascun Utente; sono dichiarati i diritti degli Utenti alla informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio.

A fronte di proprie carenze nella organizzazione del servizio e nei termini precisati dalla Carta, il Gestore si impegna a pagare un rimborso all'Utente interessato.

Gli standard di erogazione del servizio fissati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni di esercizio normali.

Non sono pertanto da considerarsi validi in situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'autorità pubblica.

2. CARATTERISTICA DEL SERVIZIO E AMBITO DI GESTIONE

2.1. CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO

Il Gestore provvede all'esercizio di impianti per la captazione, il trasporto, il trattamento e la distribuzione dell'acqua potabile nonché la gestione dei sistemi fognari e depurativi secondo i principi e le indicazioni della Legge 36/94.

La quantità d'acqua potabile distribuita in un anno è di circa 31 milioni di metri cubi.

La lunghezza totale delle tubature è di circa 4.500 km e servono circa 450.000 abitanti. Il sistema fognario gestito ammonta a ~2.000 Km di rete.

Il sistema depurativo è costituita da più depuratori in grado di trattare i reflui urbani relativi a circa 380.000 abitanti.

Occorre ricordare che l'acqua è un bene prezioso, una risorsa limitata, e di conseguenza vanno adottati comportamenti volti al risparmio ed alla tutela della stessa.

2.2. AREA DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio idrico integrato è attualmente svolto dal gestore nell'area dell'Ambito n. 1.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi idrici sono gestiti 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", nonché delle leggi che regolano i servizi idrici con particolare riferimento alla legge del 5 gennaio 1994 n. 36.

3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi svolti dal Gestore si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi relativa a sesso, razza, lingua religione ed opinioni politiche. Viene inoltre garantita la parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

3.2. CONTINUITÀ

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

3.3. PARTECIPAZIONE

L'Utente ha titolo di richiedere al Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e, inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

3.4. CORTESIA

Il Gestore si impegna ad improntare tutti i rapporti con l'Utente al rispetto ed alla massima cortesia.

3.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Gestore 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.

3.6. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, alla chiarezza e comprensibilità di qualsiasi comunicazione.

3.7. USO SOSTENIBILE DELLE RISORSE IDRICHE

L'uso non controllato di una risorsa naturale, può portare all'esaurimento o alla irreversibile compromissione della risorsa stessa.

E' quindi necessario gestire la risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile nel rispetto dei diritti delle generazioni future.

Ne deriva allora:

- Per il Gestore l'impegno ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, oltre che a ridurre le dispersioni in rete;
- Per l'Utente l'obbligo di non sprecare l'acqua potabile e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali con il versamento di sostanze inquinanti.

3.8. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni principali di somministrazione del servizio idrico sono riportate nel contratto di fornitura.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Costituiscono standard di qualità del servizio idrico integrato all'Utente, gli indicatori qualitativi e quantitativi in seguito descritti. Gli standard si riferiscono ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale, all'accessibilità al servizio, alla gestione del rapporto contrattuale, ed alla sicurezza del servizio.

4.1. LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO

Come previsto dal D.P.C.M. 4 marzo 1996 il Gestore si impegna ad assicurare alle Utenze domestiche i seguenti livelli minimi di servizio:

- a) dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri per abitante al giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore;
- b) una portata erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri al secondo per ogni unità abitativa con carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 5 metri, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari per le quali viene indicata la quota minima piezometrica che il Gestore è in grado di assicurare al punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, eventuali sollevamenti saranno a carico degli Utenti
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 metri salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto d'Utenza; eventuali riduzioni di pressione saranno a carico degli Utenti.

Per le Utenze civili non domestiche e per gli altri usi, i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'Utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

Le indicazioni, sul contratto di fornitura di Utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d) vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità della "Carta" nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.

4.2. SERVIZI DI CONTROLLO QUALITÀ

Il gestore assicura un servizio di controllo della qualità dell'acqua potabile distribuita e dell'acqua di scarico trattata, impegnandosi ad assicurare il rispetto di tutte le norme e leggi vigenti in materia di acque potabili.

Nel dettaglio, il Gestore garantisce i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita, mediante prelievi ed analisi di laboratorio, tali da garantire al punto di consegna all'Utente il rispetto dei limiti minimi indicati nella tabella allegata al D. Lgs n. 31/01;
- servizio di controllo interno sulle acque immesse, 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 agli impianti di depurazione nonché dei reflui della depurazione stessa attraverso prelievi e analisi di laboratorio;
- trattamento di disinfezione relativo all'acqua distribuita in rete in termini conformi alle normative vigenti.

Il Gestore garantisce altresì un servizio di pulizia e scarico delle condotte per limitare possibili fenomeni di colorazione o torbidità dell'acqua potabile distribuita. Un corretto rapporto di partecipazione richiede che fenomeni di questa natura siano segnalati tempestivamente dall'Utente al fine di consentire l'intervento del Gestore.

Il Gestore predisporrà un rapporto annuale sull'entità e la tipologia dei controlli effettuati; detto rapporto sarà reso di pubblico dominio con gli strumenti di cui all'art. 5 della presente carta.

4.3. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE

I tempi caratteristici relativi alle prestazioni erogate (ove non diversamente indicato) sono espressi in “giorni di calendario” e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

Per alcuni degli standard sotto indicati, riportati nel successivo paragrafo 9, è previsto il diritto da parte dell'utente ad un rimborso forfettario.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore od imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore si fa carico di informare tempestivamente l'Utente il nuovo termine. Per tutte le comunicazioni, in arrivo e in partenza, fa fede il protocollo del Gestore.

4.3.1. *Tempi di preventivazione*

La richiesta di nuovi allacciamenti (acquedotto/fognatura) o la modifica di quelli esistenti, deve essere presentata agli appositi uffici del Gestore.

Il tempo massimo decorrente dalla richiesta da parte dell'Utente allo sportello del Gestore e il momento in cui viene data allo stesso comunicazione dell'esito della richiesta è pari a:

15 giorni se non è necessario un sopralluogo

30 giorni se è necessario un sopralluogo salvo diversi accordi con l'utente.

La data e l'ora del sopralluogo è indicata dal Gestore; su richiesta dell'Utente essa può essere posticipata, incrementando in eguale misura il tempo massimo sopraindicato.

Qualora i lavori necessari richiedano interventi particolarmente complessi, il tempo massimo previsto per l'emissione del preventivo è comunicato all'Utente di volta in volta.

4.3.2. *Tempo di esecuzione degli allacciamenti di una nuova Utenza*

L'allacciamento (acquedotto/fognatura) è eseguito entro un massimo di 30 giorni di calendario a decorrere dalla data di pagamento del preventivo. Nel caso si tratti di opere di particolare complessità, il tempo è comunicato all'Utente di volta in volta. Non rientrano in questo standard la realizzazione di opere di urbanizzazione (lottizzazioni, PIP, PEEP, etc.) nonché le opere di allacciamento nel caso in cui l'utente si faccia carico di parte dell'opera (scavi, tracce, etc.)

I tempi indicati sono comunque aumentabili su richiesta dell'Utente stesso.

4.3.3. *Tempi per l'attivazione/riattivazione della fornitura*

A completamento avvenuto dei necessari interventi, i tempi intercorrenti fra la data di definizione del contratto di fornitura di acqua potabile e la data di avvio della fornitura stessa sono:

nuovo allacciamento **7** giorni

allacciamento esistente **3** giorni

4.3.4. *Tempi per la disattivazione della fornitura*

Il tempo massimo per la disattivazione di una fornitura di acqua potabile è di 15 giorni a decorrere dalla data di ricevimento della disdetta dell'Utente.

Tale tempo è comunque aumentabile in presenza di particolari esigenze dell'Utente stesso.

4.3.5. *Allaccio alla pubblica fognatura*

A completamento avvenuto dei necessari interventi, il tempo intercorrente fra la data di richiesta documentata da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allaccio alla pubblica fognatura è stabilita in **30** giorni.

4.4. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

4.4.1. *Uffici e modi di accedere al servizio*

Gli utenti del servizio hanno a disposizione uffici di contatto sparsi sull'intero territorio dell'Ambito n. 1, come riportato nell'allegato schema.

Inoltre telefonicamente, per corrispondenza o via e-mail, gli Utenti possono formulare:

- richieste di preventivo (fatta salva la presentazione della documentazione accessoria);
- richieste di informazioni generali e specifiche;
- comunicazioni di autolettura dei contatori;
- istanze di reclami;
- proposte ed osservazioni di miglioramento del servizio.

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati attualmente:

- tramite domiciliazione bancaria o postale;
- tramite gli uffici postali;
- tramite gli sportelli bancari presso gli Istituti convenzionati con il Gestore.

L'Ufficio Servizi all'Utente è strutturato opportunamente in termini di accesso e servizi per gli Utenti portatori di handicap. Il personale dell'ufficio si impegna, con la collaborazione degli altri Utenti presenti, a ridurre al minimo i tempi di attesa allo sportello dei portatori di handicap e degli anziani.

Il Gestore riserva altresì particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del servizio ai sensi del successivo paragrafo 4.7, agli Utenti presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica e rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura degli Utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornato il Gestore in merito a dette situazioni.

4.4.2. *Rispetto degli appuntamenti concordati*

Gli appuntamenti concordati con l'Utente per allacciamenti, attivazioni, di forniture, riattivazioni di forniture per subentri, disattivazione, verifica delle caratteristiche dei complessi di misura ecc. sono fissati entro un massimo di **15** giorni dalla data della richiesta dell'Utente.

La data e l'ora dell'appuntamento è indicata dal Gestore; su richiesta dell'Utente essa può essere posticipata, incrementando in eguale misura il tempo massimo sopraindicato.

La fascia oraria di disponibilità richiesta all'Utente per l'appuntamento è di 4 ore giornaliere.

4.4.3. *Tempi di attesa agli sportelli di contatto*

Il numero e la dislocazione degli sportelli di contatto da parte del Gestore è stato previsto con l'obiettivo di:

garantire agli Utenti un tempo di attesa accettabile e contenere i costi di gestione, nel rispetto comunque degli obblighi normativi imposti.

Il tempo medio di attesa agli sportelli aperti al pubblico è inferiore a 20 minuti in condizioni di normale affluenza;

il tempo massimo è di 60.

4.4.4. *Risposte alle richieste scritte degli Utenti*

Le risposte alle richieste scritte di informazioni relative alla erogazione dei servizi idrici vengono inviate dal Gestore entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta stessa.

Se la particolare complessità della richiesta dell'Utente non consente il rispetto del termine di cui sopra, il Gestore informa tempestivamente l'Utente stesso sullo stato di avanzamento della pratica.

Sia per le richieste pervenute che per quelle in partenza, fa fede la data di protocollo del Gestore.

4.4.5. Risposte ai reclami scritti

Le risposte ai reclami scritti degli Utenti vengono inviate direttamente all'indirizzo degli stessi entro un massimo di:

- 30 giorni, indipendentemente dalla necessità o meno di esecuzione di un sopralluogo.

Nel caso di reclami per fatti complessi che richiedessero analisi tecnico-amministrative di entità tale da non permettere di inviare la risposta entro i termini prefissati, l'Utente viene comunque informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

Per tutte le comunicazioni scritte, in arrivo e in partenza, fa fede il protocollo del Gestore.

4.5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.5.1. Fatturazione

I consumi sono fatturati di norma con periodicità quadrimestrale; le letture dei contatori sono rilevate di norma con periodicità annuale. E' comunque assicurata all'Utente la possibilità di effettuare l'autolettura del contatore; in tal caso i consumi rilevati possono essere comunicati al Gestore e vengono assunti per la prima fatturazione utile dopo tale comunicazione.

Le fatture emesse possono comprendere consumi reali e consumi in acconto, questi ultimi calcolati sulla base dei dati storici della singola utenza.

Sono di norma emesse in ciascun anno due fatture di acconto e una di conguaglio.

Nel caso in cui i consumi già fatturati in acconto siano superiori a quelli reali rilevati con la lettura, viene emessa una corrispondente fattura con importo a credito dell'Utente.

4.5.2. Rettifiche di fatturazione

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

Nel caso l'errore venga segnalato dall'Utente prima del pagamento dell'importo della fattura, il Gestore ne sospende l'incasso in attesa delle attività di riemissione della bolletta corretta.

Se l'errore è evidenziato dopo il pagamento, il Gestore provvede ad eseguire una rettifica della fattura e procede alla restituzione o alla richiesta del valore a conguaglio.

In ogni caso la rettifica avviene entro i seguenti tempi massimi decorrenti dalla data di evidenziazione dell'errore:

30 giorni per le rettifiche che prevedano il ricalcolo solo dell'ultima bolletta emessa; tempi non prefissati per l'esecuzione di rettifiche complesse e strutturate. Comunque in questo caso la società dovrà comunicare entro 30 giorni l'esistenza o meno dell'errore.

Per importi modesti (inferiori a € 100,00) o per qualsiasi importo se in accordo con l'utente l'addebito/accredito può avvenire mediante conguaglio sulla prima bolletta utile successiva..

4.5.3. Situazioni di morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio con le modalità e termini indicati nel Regolamento di Gestione del S.I.I.

La riattivazione della fornitura avviene entro **tre** giorni lavorativi successivi alla data di dimostrazione del pagamento.

Il Gestore si riserva comunque la facoltà di porre in atto i mezzi di limitazione della portata, comunicata per iscritto all'Utente.

4.5.4. Verifica delle caratteristiche del complesso di misura

L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del complesso di misura (contatore); verifica che potrà avvenire anche presso laboratori specializzati con le modalità e gli effetti indicati nel Regolamento di Gestione del S.I.I.

L'intervento per la verifica del complesso di misura avviene entro il tempo massimo di 30 giorni di calendario decorrenti dalla data di richiesta da parte dell'Utente. In relazione alla particolare tipologia del misuratore, caratteristiche della installazione o concomitanza di richiesta il Gestore potrà differire il sopraindicato termine ed in particolare ogni qual volta il Gestore riterrà opportuno ricorrere all'uso di banchi prova autorizzati dall'Ufficio Metrico per il controllo delle tolleranze del contatore.

Qualora sia necessaria la presenza dell'Utente oppure lo stesso faccia richiesta di essere presente, l'appuntamento viene fissato entro il termine di cui sopra, aumentabile dietro richiesta dell'Utente. La fascia di disponibilità richiesta all'Utente è di norma di 6 ore, gli eventuali oneri sostenuti dall'Utente per presenziare alla verifica sono comunque a suo carico.

I risultati delle verifiche effettuate sono comunicati all'Utente.

4.5.5. Verifica del livello di pressione della rete

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna.

Il Gestore provvederà alle verifiche del caso ed entro 20 giorni decorrenti dalla richiesta dell'Utente, fornisce spiegazioni in merito, riservandosi tempi più lunghi, in ogni caso comunicati all'Utente, qualora siano necessarie verifiche complesse (sopralluoghi e/o registrazioni). Qualora sia necessaria la presenza dell'Utente entro il suddetto termine e comunque con le modalità di cui al punto 4.4.6. viene fissato l'appuntamento.

I risultati del controllo effettuato sono comunicati all'Utente direttamente o a mezzo lettera.

4.6. CONTINUITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO

4.6.1. Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti all'uso utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

In ogni caso saranno fornite, su richiesta dell'Utente, adeguate e tempestive informazioni. Comunque il Gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. L'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza, è effettuata dal personale del Gestore dopo aver valutato attentamente i dati forniti dall'Utente nonché le ulteriori informazioni eventualmente disponibili.

4.6.2. Segnalazione guasti - servizio di pronto intervento

Il servizio di segnalazione guasti del Gestore è continuamente attivo per tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

4.6.3. Tempo di primo intervento in caso di pericolo

Il primo intervento in caso di situazioni di pericolo connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, di danni a immobili o di pericolosità per la viabilità, avviene entro **4** ore dalla segnalazione o dalla scoperta del problema.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo o in particolari situazioni tali da determinare un aumento del tempo di intervento, i tecnici del Gestore informano l'Utente e forniscono le prime indicazioni comportamentali

4.6.4. Tempo di primo intervento al di fuori dei casi di pericolo

Il primo intervento avviene entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione o dalla scoperta del problema; nel caso si abbia interruzione della fornitura idrica all'Utenza, il tempo sopraindicato si riduce a 1 giorno di calendario.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo o in particolari situazioni tali da determinare un aumento del tempo di intervento, i tecnici del Gestore

4.6.5. Crisi idrica da scarsità

In caso di prevista scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori comunque non dipendenti dal Gestore, questo provvederà ad informare l'Utente e proporrà alle autorità competenti le misure da adottare.

4.6.6. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e di acqua reflua e trasmette i risultati in un rapporto annuale secondo quanto previsto dalla legge 99/97 e dagli obblighi contrattuali con l'ATO.

4.7. SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Ogniqualvolta il Gestore debba eseguire lavori sugli impianti o sulla rete di distribuzione, ed in particolare nel caso di sospensioni programmate, adotta tutti gli accorgimenti per evitare interruzioni nella erogazione idrica.

Nel caso di lavori programmati sulla rete, per l'esecuzione dei quali non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni nell'erogazione del servizio, il Gestore provvede ad avvertire gli Utenti interessati tramite gli organi di informazione locali, o mediante avviso diretto.

4.7.1. Tempi di preavviso per interventi programmati

Il Gestore provvede, con un periodo di preavviso non inferiore a **un** giorno di anticipo, ad avvisare gli Utenti interessati alla sospensione.

In base alla natura dei lavori, al territorio interessato ed alla natura dell'Utenza servita, le modalità di preavviso sono differenti (diretto agli Utenti, affissioni, volantini, avvisi da automezzi muniti di altoparlanti, mezzi stampa, radio ed emittenti televisive locali..).

4.7.2. *Durata della sospensione programmata della fornitura*

La durata massima delle sospensioni programmate della fornitura, è pari a 12 ore.

4.7.3. *Servizio sostitutivo*

Qualora si dovesse verificare una interruzione continua del servizio di erogazione dell'acqua potabile per un periodo superiore alle 48 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni delle autorità competenti, garantendo la tutela della salute dell'Utente.

5. INFORMAZIONI AGLI UTENTI

5.1. MEZZI DI INFORMAZIONE

Per garantire all'Utente una costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza i seguenti strumenti:

- numero telefonico degli uffici di contatto territoriali;
- stampati, opuscoli e materiale illustrativo;
- utilizzo degli spazi disponibili sulla fattura dell'acqua potabile;
- comunicazioni sui giornali e sulle emittenti radio-tv locali;
- indirizzo WEB: [http:// umbraacque.eu](http://umbraacque.eu)
- in casi particolari, comunicazioni dirette.

5.2. INFORMAZIONE SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA

Il Gestore assicura alla propria Utenza la corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standards di legge e rende noti i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata riportati in appendice.

5.3. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DEL GESTORE

Tutti i dipendenti del Gestore sono tenuti a rapportarsi con gli Utenti/cittadini, con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni allo scopo di migliorare il livello del servizio. I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nei rapporti personali, sia nelle comunicazioni telefoniche, nonché ad esibire, se richiesti, il tesserino personale di riconoscimento.

Il personale che lavora a diretto contatto con il pubblico è sempre riconoscibile.

6. TUTELA

6.1. CONTROLLI INTERNI

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standards indicati nella "Carta" può essere dall'Utente segnalata al Gestore attraverso un reclamo:

- al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire le informazioni relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere alla relativa istruttoria;

- entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il Gestore riferirà all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate; qualora la complessità del reclamo non consenta il rispetto di tale termine, l'Utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

6.2. CONTROLLI ESTERNI

L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro i termini previsto dal precedente paragrafo, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità di Ambito o agli altri organi istituzionali.

7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato tramite le modalità seguenti:

- indagini periodiche;
- informazioni raccolte dai contatti con gli Utenti;
- contenuti dei reclami pervenuti;

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente.

Il rapporto è trasmesso alle autorità competenti ed è reso disponibile alle associazioni dei consumatori ed è a disposizione di chiunque ne sia interessato.

8. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

Agli Utenti è offerto un servizio di consulenza in merito a:

- il risparmio dell'acqua potabile;
- i criteri di suddivisione dei consumi idrici rilevati da contatori divisionali di proprietà degli Utenti;
- gli aspetti tecnici/contrattuali riguardanti gli scarichi di reflui da attività produttive.

9. RIMBORSI FORFETTARI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il Gestore individua una serie di indicatori (almeno 4) da assoggettare a rimborso, a fronte di documentato mancato rispetto di tali indicatori, riconoscono un rimborso da corrispondere all'Utente su sua richiesta. Il rimborso è da intendersi forfetario, unico per ogni contratto d'Utenza.

Le richieste, corredate delle informazioni e dei documenti che possano servire alle aziende per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono formulate dall'utente entro 30 giorni dalla scadenza del termine temporale massimo relativo all'indicatore considerato (fa fede la data di spedizione o del protocollo dei gestori in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Gestore provvede ad accreditare l'importo sulla prima bolletta utile, o adotta altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo ne dà comunicazione scritta e motivata all'Utente.

Gli standard soggetti a rimborso nel caso di riscontrata inadempienza del Gestore con relativi importi sono:

- 4.3.1 tempo massimo di preventivazione:
rimborso previsto € 30,00;
- 4.3.3 tempo massimo di attivazione della fornitura:
rimborso previsto € 30,00;
- 4.5.4 tempo massimo di verifica delle caratteristiche del complesso di misura:
rimborso previsto € 30,00;
- 4.7.2 tempo di durata massima della sospensione programmata della fornitura:
rimborso previsto € 30,00;
- 4.4.7 tempi di attesa agli sportelli:
rimborso previsto € 30,00;
- 4.4.8 tempo di risposta alle richieste scritte degli Utenti:
rimborso previsto € 30,00;
- 4.6.3-4 tempo di primo intervento:
rimborso previsto € 30,00;

10. VALIDITÀ TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione del Gestore con delibera n. 38 del 21/12/2005 e ha decorrenza dal 01/01/2006 e potrà essere periodicamente aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore.

La presente carta potrà essere soggetta a revisioni periodiche che saranno portate a conoscenza degli Utenti tramite gli strumenti informativi individuati nel punto 5) "Informazioni agli Utenti".

APPENDICE A

RIEPILOGO INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI

SERVIZIO	INDIRIZZO	n. TELEFONO/FAX	ORARIO SPORTELLI
Ufficio Utenze Perugia	Strada S.Lucia, 1/ter 06125 PERUGIA	075 505931	Vedi allegato
Segnalazione Guasti	Come sopra	075 5009474 075 50593202	h. 24
Sede Legale	Via G.Benucci, 162 Ponte S. Giovanni 06087 PERUGIA	075 5978011	
Centralino	Vedi ufficio utenza		
Posta Elettronica		Sito Web	www.umbraacque.eu

APPENDICE B

PARAMETRI	UNITÀ DI MISURA	CONCENTRAZIONE MASSIMA AMMISSIBILE
Durezza Totale	° F	Vedi documenti periodici
Concentrazione Ioni	pH	"
Idrogeno		"

Residuo Fisso a 180° C	mg/l	1500
Nitrati	mg/l NO ₃	50
Nitriti	mg/l NO ₂	0,10
Ammoniaca	mg/l NH ₄	0,5
Fluoro	μ/l F	1500 ÷ 700
Cloruri	mg/l Cl	