



COMUNE DI BONARCADO

Provincia di Oristano

Corso Italia, 140 - Tel. 0783/023500 - Fax 0783/56523

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Numero 7 del 25/01/2018

OGGETTO: ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'anno duemiladiciotto, il giorno venticinque del mese di gennaio alle ore 18:40, nella sala delle adunanze del Comune si è riunita la Giunta Comunale nelle seguenti

Presiede l'adunanza il Sign. Francesco Pinna in qualità di Sindaco

Pinna Francesco	SINDACO	P
Pippia Loredana	VICESINDACO	P
Pes Giovanni	ASSESSORE	P
Sassu Michele	ASSESSORE	P
Mura Raimondo	ASSESSORE	P

risultano presenti n.5 e assenti n. 0

Assiste il Segretario Comunale Dott. Marco Signore

LA GIUNTA COMUNALE

VISTE:

- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”* che rende obbligatoria l'adozione della Carta dei Servizi;
- il D.P.C.M., 29 aprile 1999, *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”* che indica i principi e le linee guida cui ogni azienda deve attenersi nella stesura della propria Carta dei Servizi;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con legge 22 dicembre 2011, n. 214 con il quale sono state attribuite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEGSI) competenze in materia di servizi idrici;
- il DPCM del 20.07.2012 GU n. 231 del 3-10-2012 *“Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214”*, con il quale sono stati delineati i poteri di regolamentazione, controllo e sanzionatori attribuiti all'AEEGSI in materia di servizio idrico;
- la deliberazione 28 dicembre 2012 n. 586/2012/r/idr ed il relativo allegato A *“Prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato”* che definisce la Carta dei Servizi come *“il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII”*;
- l'articolo 2 di cui alla deliberazione AEEGSI 28 dicembre 2012 n. 586/2012/r/idr che stabilisce gli obblighi di pubblicazione della Carta dei Servizi sul sito del gestore;
- l'articolo 10 *“Casi di esclusione dall'aggiornamento tariffario”* di cui alla delibera AEEGSI n. 664/2015 del 28/12/2015 *“approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2”* ed il relativo allegato A *“metodo tariffario idrico 2016-2019 - MTI -2 Schemi regolatori”* ;
- l'articolo 7 *“Casi di esclusione dall'aggiornamento tariffario”* di cui alla deliberazione AEEGSI n. 643/2013/R/IDR – *“Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento”* che stabilisce il metodo tariffario per il biennio 2014-2015;
- l'articolo 2 *“Condizioni per l'aggiornamento tariffario”* di cui alla deliberazione AEEGSI n. 88/2013/R/IDR - *Approvazione del metodo tariffario transitorio per le gestioni ex-CIPE (MTC) per la determinazione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013;*
- l'articolo 3 *“Condizioni per l'aggiornamento tariffario”* di cui alla deliberazione AEEGSI n. 585/2012/R/idr ed Allegato 1 recante *“Regolazione tariffaria dei servizi idrici per le gestioni soggette alla regolazione tariffaria CIPE (MTC)”*;

OSSERVATO CHE:

- questa Amministrazione Comunale gestisce in economia il Servizio Idrico Integrato (SII);
- il Comune risulta ancora sprovvisto della Carta dei Servizi per il SII;

EVIDENZIATO:

- che l'articolo 7, comma 4 della deliberazione AEEGSI n. 643/2013/R/IDR disponeva l'esclusione dall'aggiornamento tariffario relativo al biennio 2014-2015, per le gestioni che alla data del 31 gennaio 2014 non avessero ancora adottato la Carta dei Servizi per il SII;
- l'articolo 10, comma 5 della deliberazione AEEGSI n. 664/2015/R/IDR prevede di escludere dall'aggiornamento tariffario le gestioni che alla data del 31 gennaio, non abbiano adottato la Carta dei Servizi.

RICHIAMATA la L.R. 4/2/2015 n. 4 recante “Istituzione dell’ Ente di Governo dell’Ambito della Sardegna e modifiche ed integrazioni alla legge regionale n. 19/2006”;

RICHIAMATO l’art. 48 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e ss.mm.ii.;

ACQUISITO il parere favorevole espresso dal Responsabile dell’area tecnica, in ordine alla regolarità tecnica e dal Responsabile dell’area finanziaria, in ordine alla regolarità contabile, ai sensi dell’art. 49 del Decreto Lgs. n. 267/2000;

VISTO il T.U. approvato con D. Lgs. n. 267/2000;

VISTO lo Statuto del Comune;

Con voto unanime

DELIBERA

1. Di richiamare le premesse quali parti integranti e sostanziali della presente deliberazione;
2. Di adottare la “Carta del Servizio idrico”, con riserva di tutti gli atti connessi e conseguenti;
3. Di dare mandato ai Responsabili del Servizio Tecnico e Tributi di adottare tutti i provvedimenti del caso, ivi compreso l’invio di copia della presente deliberazione agli organi competenti.

PARERE: Favorevole in ordine alla **REGOLARITA' TECNICA**

Il Responsabile

Data: 25/01/2018

F.to Sara Olla

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO

F.to Francesco Pinna

IL SEGRETARIO COMUNALE

F.to Dott. Marco Signore

Si attesta che la copia della deliberazione viene pubblicata nel sito istituzionale del Comune, accessibile al pubblico, ai sensi dell'art. 32 comma 1 della L. 69 del 18.06.2009, a partire dal 29/01/2018 per rimanervi quindici giorni consecutivi, e contestualmente comunicata ai Capigruppo Consiliari.

Li, 29/01/2018

IL SEGRETARIO

F.to Dott. Marco Signore

Copia conforme all'originale

Li, 29/01/2018



COMUNE DI BONARCADO

Provincia di Oristano

Corso Italia, 140 - Tel. 0783 569017 - Fax 0783 569009

E-mail: protocollo.bonarcado@tiscali.it PEC: protocollo@pec.comune.bonarcado.or.it

Servizio Idrico Integrato

CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Conforme allo schema DPCM 29 aprile 1999

Approvata con Delibera di G.C. n. _____ del _____

1. PREMESSA

Il presente documento è stato redatto in conformità allo schema generale di riferimento predisposto dal **DPCM 29 aprile 1999**, in attuazione dell'art. 2, comma 1, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" - Gazzetta Ufficiale n. 160 dell'11 luglio 1995).

La carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi :

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

All'adozione della carta dei servizi sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio idrico.

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

La carta si riferisce ai seguenti usi potabili:

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

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal gestore.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La carta dei servizi assicura agli utenti-cittadini l'accesso alle informazioni riguardanti l'attività svolta dal gestore, indicando inoltre le modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dei gestori.

Il Comune di Bonarcado rende disponibile all'utente la carta del servizio idrico integrato al momento della sottoscrizione del contratto e su richiesta dell'utente.

Inoltre ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico n. 586/12, il gestore rende disponibile la propria Carta dei servizi e le informazioni relative alla qualità dell'acqua fornita nel proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, e con almeno una ulteriore modalità, in modo che siano accessibili a tutti gli utenti finali.

Nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, il gestore provvede ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla carta.

Ai sensi dell'articolo 2 del DPCM 29 aprile 1999, viene inviata al Dipartimento della funzione pubblica la comunicazione dell'avvenuta adozione della Carta dei servizi ed ogni successivo aggiornamento.

2. DEFINIZIONI

Acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

Fognatura Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente

paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

Depurazione Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate.

L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

Direttiva, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

Gestore del servizio idrico integrato o gestore del SII è il soggetto che, ai sensi dell'art. 7 del d.l. n. 133/14, gestisce uno o più servizi facenti parte del SII in un determinato territorio in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

Carta o carta dei servizi, è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;

Con tale documento il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).;

Autorità concedente, il titolare pubblico della funzione cui il servizio si riferisce.

Metro cubo (mc) Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, è il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione.

Consumi rilevati Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate, pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

Consumi fatturati Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.

Minimo contrattuale impegnato È un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.

Servizio Idrico Integrato (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali; include anche:

- a) la realizzazione di allacciamenti idrici e fognari,
- b) lo svolgimento di prestazioni e servizi accessori conto utenti, come l'attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura, la trasformazione d'uso, le volture, i subentri, la preparazione di preventivi, le letture una tantum, i sopralluoghi e le verifiche

Allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

Allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

Appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;

Atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

Attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

Cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

Comitato è il Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, di cui alla direttiva.

Contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;

Data di invio:

- per le comunicazioni inviate tramite Fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

Data di ricevimento:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

Disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;

Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);

Giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

Giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità (ai sensi della delibera 655/15 RQSII);

Lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

Lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

Lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

Livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

Livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;

Misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

Operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

Portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

Punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;

Punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

Riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;

Richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

Richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

Rimborso (automatico o su richiesta) è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

RQSII è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, in vigore secondo i

termini stabiliti dall'articolo 1 della **deliberazione 23 dicembre 2015 n. 655/2015/r/idr**;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

Subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

Tipologia d'uso potabile, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

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

Utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

Utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

Voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. NORMATIVA

Il quadro normativo del settore idrico è rappresentato principalmente dalle seguenti norme:

- dal testo unico sulle opere idrauliche n. 523 del 1904;
- dal testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;
- dalla legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano generale degli acquedotti;
- dal DPR 24 luglio 1977, n. 616, concernente i trasferimenti e le deleghe alle Regioni ed alle Province Autonome;
- dalla legge 10 maggio 1976, n. 319, sulla tutela delle acque dall'inquinamento, integrata e modificata dalla legge 24 dicembre 1979, n. 650 e da numerosi ulteriori provvedimenti;
- dalla legge n. 349 dell'8 luglio 1986, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
- dalla legge 18 maggio 1989, n. 183, relativa alla difesa del suolo che tra l'altro prevede l'istituzione delle Autorità di bacino e il potenziamento dei Servizi tecnici nazionali;
- dalla legge 8 giugno 1990, n. 142, riguardante l'ordinamento delle autonomie locali;

- dalla legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- dalla legge 5 gennaio 1994, n. 36, recante disposizioni in materia di risorse idriche, che si configura come una vera e propria legge di riforma e di riordino dell'intero settore.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte del servizio idrico integrato" del 29 aprile 1999
- da specifiche disposizioni, anche derivanti dall'attuazione di direttive comunitarie, relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano, così come una normativa specifica relativa agli agenti inquinanti
- Leggi regionali
- Delibere pubblicate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

4. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Il Comune di Bonarcado è il gestore del Servizio Idrico integrato ed ha l'impegno di operare nel rispetto delle problematiche ambientali, a garantire la correttezza, l'imparzialità e la trasparenza del proprio operato nei confronti di terzi nonché ad adoperarsi per favorire il risparmio idrico, il risanamento ambientale, il razionale riuso della risorsa idrica ed il razionale utilizzo delle sorgenti di approvvigionamento. Gestisce il servizio idrico integrato nella forma dell'economia diretta per quanto riguarda la captazione, trattamento, la distribuzione dell'acqua potabile. Nella stessa forma viene assicurato il convogliamento ed il recapito ai collettori dell'acqua reflua.

Gli uffici del servizio idrico integrato hanno sede presso il Comune di Bonarcado in Corso Italia 140, presso i quali è possibile espletare ogni pratica amministrativa e tecnica riguardante questo servizio.

L'ente adotta la carta del servizio idrico in adempimento delle disposizioni contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri di data 27 aprile 1994 e nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di data 29 aprile 1999.

La carta del servizio costituisce strumento per migliorare la qualità del servizio, agevolare e rendere trasparente il rapporto con l'utente nonché tutelarne i diritti in ordine al servizio reso.

Essa viene consegnata all'utente all'atto della sottoscrizione della richiesta di concessione della somministrazione.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce esplicitamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

5. GLI STANDARD

- 1) Lo standard (DPCM 29/04/99) o livello di servizio promesso, è il valore da prefissare, da parte del soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.
- 2) Di tutte le prestazioni ed i livelli di servizio descritti in questa Carta, solo alcuni sono formulati sulla base di indicatori quantitativi, come ad esempio la quantità dell'acqua garantita quotidianamente ad ogni cittadino, univocabilmente quantificabile, mentre altri, come ad esempio la cortesia del personale, sono formulati in maniera qualitativa.
- 3) Gli standard formulati sulla base di indicatori quantitativi, a loro volta, possono essere ulteriormente suddivisi in due tipi:
 - Standard specifici: quando sono riferiti a prestazioni rese al singolo utente e dallo stesso verificabili;

–Standard generali: quando sono espressi da un valore medio relativo a prestazioni globali rese nell'erogazione del Servizio.

6. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1) Il Comune di Bonarcado nell'erogazione del servizio si ispira ai principi dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio di competenza;
- 2) L'erogazione dei servizi gestiti è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, saranno adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- 3) Per le interruzioni programmabili, saranno avvisati gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo un giorno), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale e con ulteriori forme di comunicazione appropriate.
- 4) L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune di Bonarcado tutte le informazioni che lo riguardano.
- 5) Il diritto di accesso agli atti sarà consentito, nel rispetto della L. 241/90 e successive modifiche e del D.P.R. 352/92, a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. L'utente ha la facoltà di presentare, in proprio o attraverso le Associazioni, reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- 6) Il personale in servizio presso il Comune di Bonarcado agirà con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.
- 7) L'Ente persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.
- 8) Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate integralmente nel "Regolamento del servizio idrico" e sono parte integrante nella presente Carta.
- 9) Al fine di assicurare il risparmio e la tutela della risorsa idrica l'Ente si impegna a:
 - ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
 - intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;
 - programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica esistente con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;
 - riutilizzare le acque reflue depurate per altri usi compatibili.
- 10) Il Comune di Bonarcado si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui alla D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 7 della medesima legge.

7. FATTORI DI QUALITÀ

I livelli di servizio descritti in questa carta sono raggruppati in sette diversi fattori di qualità, considerati determinanti nella gestione del servizio idrico:

- Qualità dell'acqua distribuita
- Regolarità del servizio
- Rapidità di esecuzione dei lavori
- Facilità di accesso al servizio
- Precisione nella fatturazione dei consumi
- Efficacia della comunicazione
- Tutela degli utenti

8. QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA

Per essere considerata potabile l'acqua non deve contenere virus, batteri e sostanze chimiche nocive (parametri batteriologici e chimici), ma deve essere anche gradevole al gusto, e quindi incolore, insapore e inodore.

L'acqua distribuita dagli acquedotti comunali è sottoposta alla vigilanza dell'ASL n.° 5 di Oristano che, periodicamente, controlla nei punti più significativi della rete che tutti i parametri siano conformi a quanto stabilito dalla legislazione vigente.

Il comune istituisce un servizio di controllo analitico dei parametri microbiologici, chimico-fisici ed organolettici parallelo a quello eseguito normalmente dall'ASL, appoggiandosi ad apposite ditte qualificate.

Gli acquedotti comunali di Bonarcado sono controllati periodicamente da personale qualificato che:

- Controlla la funzionalità degli impianti di potabilizzazione;
- Controlla la funzionalità delle opere di captazione (vasche, pompe, condutture), di adduzione (tubazioni e quanto altro necessario al trasporto dell'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi), di accumulo (serbatoi) e di distribuzione (tubazioni e quanto altro indispensabile al trasporto dell'acqua sino al punto di consegna utenti);

Nonostante tutti i provvedimenti adottati dal Comune per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, qualora cause di forza maggiore o eventi imprevedibili dovessero dare luogo a situazioni di rischio igienico sanitario per la salute umana, il Sindaco darà apposito avviso alla popolazione e collaborerà con le autorità competenti per ristabilire una situazione normale.

9. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Il comune di Bonarcado, al fine di garantire continuità e regolarità del servizio di erogazione dell'acqua potabile, assicura che tutti i sistemi di captazione, adduzione e distribuzione siano gestiti nel migliore dei modi, secondo criteri di efficienza ed efficacia.

L'adozione di questi sistemi consente di assicurare agli utenti il rispetto dei requisiti minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g della Legge 36/1994 (Legge Galli).

Al fine di prevenire eventuali disservizi, il Comune svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rendesse necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, tutti gli utenti saranno avvertiti con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio e della durata approssimativa della sospensione.

Se per cause di forza maggiore si dovessero verificare carenze nel servizio di erogazione dell'acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, il Comune attiverà tempestivamente un servizio sostitutivo di emergenza. Qualora necessario, per garantire un efficace servizio sostitutivo, si potrà anche fare ricorso ad unità mobili (autobotti).

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 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 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;
- turnazione delle utenze.

10. TEMPISTICHE ESECUZIONE DEI LAVORI

Il Comune di Bonarcado si impegna a eseguire i lavori richiesti dagli Utenti nel più breve tempo possibile e, comunque, sempre entro i limiti indicati negli standard sotto riportati, tuttavia, considerata la gestione in economia del servizio, i mezzi e le risorse umane a disposizione, non si può escludere che si verifichino eccezionalmente situazioni contingenti tali da non permettere il rispetto degli standard indicati in questa carta.

La rapidità di esecuzione dei lavori in ogni caso, non può includere i tempi necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche, la cui responsabilità non appartiene al Comune (es. rilascio autorizzazioni da parte di terzi):

- Per le unità immobiliari già allacciate alla rete di distribuzione, l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile sarà garantito entro 10 giorni dal momento in cui l'utente presenta la domanda;
- Per le unità immobiliari non allacciate alla rete stradale o per modifiche ad impianti esistenti, si garantisce l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile entro 30 giorni dal momento in cui l'utente presenta la domanda;
- Qualora un nuovo utente subentri quale fruitore del servizio idrico ad un utente precedente e si rende necessaria la riattivazione del contatore, questa sarà garantita nel tempo massimo di 3 giorni;
- Quando l'utente richiede la cessazione del servizio di erogazione dell'acqua potabile, mediante richiesta scritta si provvede alla chiusura del contatore e alla risoluzione del contratto nel tempo massimo di 15 giorni.

11. FACILITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il comune di Bonarcado limita al minimo indispensabile gli adempimenti richiesti agli utenti.

Gli stessi possono segnalare disservizi o avanzare proposte relative al servizio idrico integrato telefonando all'ufficio tecnico (0783.569017 Servizio manutenzioni) o mediante posta elettronica agli indirizzi disponibili nel sito internet istituzionale.

Per lo svolgimento delle pratiche tecniche inerenti il servizio idrico gli utenti possono recarsi agli uffici preposti, oppure, telefonare o via e mail secondo le indicazioni sopra riportate.

Per tutte le pratiche o informazioni inerenti la gestione del tributo per il servizio idrico integrato l'utente potrà rivolgersi direttamente agli uffici del servizio manutenzioni o, mediante posta elettronica agli indirizzi disponibili nel sito internet istituzionale.

Per garantire una migliore efficienza del servizio tutti gli uffici preposti potranno ricevere il pubblico esclusivamente nei seguenti giorni e orari:

- lunedì: dalle ore 10:30 alle ore 13:00
- martedì: dalle ore 10.30 alle ore 13.00
- mercoledì: dalle ore 13:00 alle ore 13:00
- giovedì: dalle 15:30 alle ore 17:30

- venerdì: dalle ore 10:30 alle ore 13:00

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

Nel caso di sopralluoghi per l'attivazione, riattivazione e cessazione del servizio, gli appuntamenti sono concordati al momento di presentazione della richiesta.

Nel caso di assenza dell'utente nel giorno e nella fascia oraria convenuta, sarà lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento.

12. FATTURAZIONE DEI CONSUMI

La rilevazione dei consumi viene effettuata, salvo situazioni particolari, una volta all'anno da parte del personale del comune munito di tesserino di riconoscimento o direttamente dall'utente.

La fatturazione viene effettuata con cadenza annuale sulla base dei consumi rilevati nei dodici mesi precedenti, con la possibilità dell'utente del pagamento in un'unica soluzione o in rate determinate di volta in volta dal responsabile di servizio competente; Nel caso in cui l'utente segnali una o più inesattezze l'ufficio tributi esegue le opportune verifiche e, se la segnalazione dell'utente risulta esatta, provvede ad annullare le fatture sbagliate e ad emetterne di nuove entro i termini di seguito indicati:

- 30 giorni se non sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative
- 60 giorni se sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative

Per le operazioni di rimborso delle somme indebitamente versate dall'utente si rimanda a quanto stabilito dal regolamento comunale sulle entrate.

Il pagamento delle somme dovute dovrà essere effettuato dall'utente entro le rispettive scadenze; nel caso di ritardato pagamento il servizio acquedotto applicherà un'indennità di mora del 5% oltre gli interessi legali.

L'ufficio provvede ad inviare un primo sollecito con l'invito a saldare il debito. Se, tuttavia, anche il sollecito si rivela infruttuoso l'ufficio tributi provvede al recupero coattivo dell'intero credito e delle spese e, dopo un preavviso di trenta giorni, può sospendere l'erogazione dell'acqua sino a che non sia effettuato il saldo delle somme dovute.

Il ripristino dell'erogazione dell'acqua sarà garantito entro un tempo massimo di due giorni lavorativi non appena l'utente provvederà a saldare il corrispettivo dovuto.

L'utente può richiedere una verifica della corretta rilevazione dei consumi, che viene effettuata entro trenta giorni; se le misure del contatore risultano effettivamente errate, l'ufficio tributi provvede a ricalcolare i consumi erroneamente misurati.

L'utente, dietro presentazione di richiesta scritta, può anche richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore installato da effettuarsi entro sessanta giorni dalla richiesta. Se la verifica comprova l'esattezza del contatore entro i limiti di tolleranza, l'utente è tenuto a rimborsare per intero le spese di verifica.

13. COMUNICAZIONE

Il Comune di Bonarcado si impegna a fornire agli utenti tutte le informazioni corrette, complete e facilmente comprensibili.

Dietro presentazione di apposita richiesta adeguatamente motivata, il comune di Bonarcado si impegna a fornire a chiunque ne faccia richiesta, entro 30 giorni, una nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita, e più precisamente:

- La durezza totale, ovvero la presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg),

- espressa in milligrammi per litro secondo le varie unità di misura;
- La concentrazione di ioni idrogeno, ovvero il grado di acidità, espressa in unità e decimi di pH;
 - Il residuo fisso, ovvero la presenza di sali minerali, a 180°C, espressa in milligrammi per litro;
 - La presenza di nitrati (NOH3), espressa in milligrammi per litro;
 - La presenza di nitriti (NOH2), espressa in milligrammi per litro;
 - La presenza di ammoniaca (NH4), espressa in milligrammi per litro;
 - La presenza di fluoro (F), espressa in microgrammi per litro;
 - La presenza di cloruri (Cl), espressa in milligrammi per litro.

14. TUTELA DEI CLIENTI

Ogni qualvolta gli utenti lo ritengano opportuno, possono inoltrare reclami agli uffici comunali competenti:

- In forma scritta da consegnare all'ufficio protocollo
- Mediante e – mail o telefonata

Compiuti i necessari accertamenti l'ufficio ne comunica gli esiti all'utente immediatamente per i reclami che non richiedono sopralluoghi o verifiche; entro 15 giorni dal momento in cui viene ricevuto il reclamo per i reclami che richiedono sopralluoghi o verifiche.

Se la complessità della pratica di reclamo non consente all'ufficio di rispettare il tempo massimo di risposta, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta.

Alcuni standard descritti in questa carta sono soggetti ad indennizzo, pertanto, il loro mancato rispetto obbliga il comune di Bonarcado a riconoscere all'utente un indennizzo per il disagio arrecatogli, da erogare con diretta compensazione nella prima fattura utile emessa.

15. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è perfezionata o revisionata in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Gestore. Gli utenti saranno informati di eventuali revisioni tramite pubblicazione nel sito internet www.comune.bonarcado.or.it

Gli standard di qualità sono da considerarsi validi in condizioni di gestione ordinaria del servizio; In occasione di situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali gli stessi standard di qualità potrebbero non essere applicabili.

INDICE

1. PREMESSA	pag. 2
2. DEFINIZIONI	pag. 3
3. NORMATIVA	pag. 7
4. PRESENTAZIONE DEL GESTORE	pag. 8
5. GLI STANDARD	pag. 8
6. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 9
7. FATTORI DI QUALITÀ	pag. 9
8. QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA	pag. 10
9. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	pag. 10
10. TEMPISTICHE ESECUZIONE DEI LAVORI	pag. 11
11. FACILITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	pag. 11
12. FATTURAZIONE DEI CONSUMI	pag. 12
13. COMUNICAZIONE	pag. 12
14. TUTELA DEI CLIENTI	pag. 13
15. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 13