



**Comune di Perfugas**  
Gestore del Servizio Idrico Integrato

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**  
**Conforme allo schema DPCM 29 aprile 1999**

*Aggiornamento della Carta dei Servizi approvata con Delibera n. 48 del 18.07.2018  
con le ultime disposizioni di legge.*

INDICE.....	2
PREMESSA .....	4
DEFINIZIONI .....	4
NORMATIVA.....	10
SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	11
SEZIONE II – PRESENTAZIONE DEL GESTORE.....	11
INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE ED I SERVIZI.....	11
SEZIONE III – IMPEGNI, STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA .....	11
FATTORI DI QUALITA', INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD.....	11
GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....	12
Avvio del rapporto contrattuale .....	12
Tempo di preventivazione.....	12
Tempo di esecuzione allacciamento.....	13
Tempo di attivazione e riattivazione.....	13
Tempo per la cessazione della fornitura.....	13
Tempo di allaccio alla fognatura.....	13
Svolgimento delle pratiche.....	13
Modalità di pagamento.....	13
Facilitazioni soggetti deboli.....	13
Rispetto degli appuntamenti.....	14
Tempo di attesa agli sportelli.....	14
Risposte alle richieste scritte.....	14
Risposte ai reclami.....	14
Frequenza fatturazione e lettura.....	14
Rettifiche.....	14
Morosità dell'Utente.....	15
Verifica contatore.....	15
Verifica pressione di erogazione.....	15
Continuità del servizio ed emergenze.....	15
Preavviso interventi sulle reti.....	15
Durata sospensione erogazione.....	16
Servizio di pronto intervento.....	16
Crisi idrica e limitazioni del servizio.....	17
Ricerca perdite ed efficientamento.....	17
INFORMAZIONE ALL'UTENZA .....	18
Modalità e mezzi di informazione.....	18
Qualità dell'acqua.....	18

Crisi qualitativa.....	18
Relazione annuale.....	18
LA TUTELA .....	18
La gestione dei reclami.....	18
Risoluzione stragiudiziale delle controversie: procedure di conciliazione.....	19
Valutazione del grado di soddisfazione.....	19
Consulenza.....	19
Rimborsi.....	19
Validità della Carta dei Servizi.....	19
Livello minimo dei servizi.....	19
Letture e fatturazione.....	20
Ulteriori impegni.....	20
Allegati.....	20

## 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 obbiettivi:

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

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 del Gestore.

Il Gestore rende disponibile all'Utente la Carta del Servizio Idrico Integrato al momento della sottoscrizione del contratto su richiesta dell'Utente, inoltre ai sensi della delibera Arera 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.

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.

Il Gestore si impegna ad attenersi alle norme in materia di qualità dettate dalla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (ora ARERA) del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/IDR e dall'allegato A "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)".

## DEFINIZIONI

**Accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;

**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.

**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 solitamente al confine della proprietà privata;

**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 o successione);

**Autolettura** è la modalità di rilevazione autonoma da parte dell'Utente finale del numero che compare sul contatore ad una certa data, rilevato e comunicato al Gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione.

**Autorità** è l'Autorità di regolazione per Energia, Reti ed Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

**Autorità concedente**, il Gestore del Servizio Idrico Integrato.

**Call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

**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.

**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;

**Codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

**Comitato** è il Comitato permanente istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la Funzione Pubblica per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, di cui alla direttiva.

**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 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 autolettura, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'Utente disponibili al Gestore.

**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;

**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"

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

**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.

**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;

**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 o della autolettura effettuata dell'Utente della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

**Livello di pressione** è la pressione dell'acqua misurata al gruppo d'utenza, espressa in Bar;

**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;

**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.

**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.

**Misuratore** è il contatore posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

**Operatore** è una persona incaricata dal Gestore in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale 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. Di regola corrisponde al confine tra proprietà privata e pubblica ed è ove viene installato il misuratore dei volumi;

**Punto di scarico della fognatura** è il pozzetto di alloggiamento del sifone, posto al confine tra proprietà privata e proprietà pubblica, dal quale i reflui fognari sono scaricati nella pubblica fognatura;

**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;

**Riduzione del flusso** è la riduzione, imposta dal Gestore, del quantitativo di acqua prelevabile dall’utenza domestica o assimilata in caso di morosità

**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 entrato in vigore secondo i termini stabiliti dall’articolo 1 della deliberazione 23 dicembre 2015 n. 655/2015/r/idr;

**Risponditore telefonico** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall’Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

**Schema**, schema generale di riferimento ai sensi del **DPCM 29 aprile 1999**;

**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;
- c) la manutenzione e l’efficientamento della rete idrica e fognaria;

**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; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di risponditore automatico;

**Sospensione della fornitura** è la chiusura dell’erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell’Utente finale ovvero del Gestore nei casi di morosità;

**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.

## 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'ARERA

## **SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva.

### **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Il Gestore del servizio si ispira ai principi di egualanza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Garantisce la parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

### **Continuità**

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### **Partecipazione**

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

### **Cortesia**

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni per instaurare con il Cliente un rapporto di servizio utilizzando un linguaggio il più semplice e chiaro possibile.

### **Riconoscibilità del personale**

Il personale amministrativo e tecnico del servizio idrico dovrà indossare apposita targhetta di riconoscimento con nome, cognome, servizio di appartenenza e qualifica.

### **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.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

### **Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura del servizio (tra cui ad esempio entità e tempi di applicazione degli interessi di mora) sono riportate in allegato alla Carta come estratto/spiegazione del contratto di fornitura.

Il Gestore si impegna inoltre a:

- Promuovere procedure di dialogo con gli Utenti e le loro Associazioni;
- Pubblicare sul proprio sito internet avvisi e campagne per il corretto utilizzo della risorsa idrica;
- Organizzare interventi in ambito scolastico per sensibilizzare i giovani sul ciclo integrato con eventuali visite guidate agli impianti tecnici;
- Attivare un numero Whatsapp dedicato per la segnalazione, da parte degli Utenti, di eventuali ritardi e per l'autolettura;

## **SEZIONE II**

### Informazioni sintetiche sulle strutture ed i servizi forniti

Il Comune di Perfugas gestisce dall'anno 1924 il Servizio Idrico Integrato (SII) in maniera autonoma.

L'acquedotto comunale ha come fonte di approvvigionamento una sorgente naturale e l'acqua del sottosuolo che viene emunta da 3 pozzi tramite pompe sommerse ed inviata al serbatoio del Campo pozzi” da dove poi viene rilanciata, tramite un sistema di pompaggio asservito ad inverter di frequenza, al “Serbatoio Alto” per poi essere distribuita per caduta in tutto il paese.

Dall'inizio del 2018 è stato affrontato un percorso di efficientamento generale che ha previsto la dismissione del “Serbatoio Basso” per sopraggiunta obsolescenza e non conformità agli standard di qualità dell'acqua erogata, la posa di misuratori di portata elettromagnetici sulle condotte principali, l'installazione di idrovalvole di regolazione delle portate e pressioni, il rifacimento di una congrua quantità di allacciamenti idrici per l'adeguamento degli stessi ai nuovi standard del Regolamento, l'adozione di un telecontrollo per la gestione dello stato delle pompe, dei livelli dei serbatoi, delle pressioni di rete nonché delle portate, l'adozione di un sistema automatico di rilevazione e dosaggio del cloro atta a garantire la continuità e l'omogeneità del trattamento di disinfezione dell'acqua erogata.

In risposta ai macro-indicatori M1 ed M2 della delibera Arera 917/2017 il Gestore ha iniziato la predisposizione di distretti idrici che verranno dotati di monitoraggio permanente della portata e della pressione per l'individuazione delle perdite idriche e la sostituzione dei vecchi contatori con nuovo modello per la telelettura.

Il sistema di telecontrollo permette la gestione degli eventuali allarmi per anomalie al sistema o superamento di soglie limite con l'invio di messaggi e/o mail al personale incaricato, consentendo quindi di ridurre drasticamente i tempi di intervento dei servizi tecnici.

Sono state altresì messe in atto campagne periodiche per la ricerca perdite e la mappatura delle reti.

Il servizio di depurazione è stato, nel 2000, affidato tramite convenzione, a ditta esterna specializzata e qualificata che provvede alla verifica della qualità delle acque di scarico tramite regolari campionamenti che sono inviati per le analisi a laboratorio accreditato.

I risultati delle analisi vengono trasmessi al Gestore che provvede alla comunicazioni di legge.

### **SEZIONE III – IMPEGNI, STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA**

#### Fattori di qualità, indicatori di qualità e standard

I Fattori di qualità sono gli aspetti del servizio rilevanti monitorati per la percezione della qualità.

Gli Indicatori di qualità sono i parametri in grado di rappresentare per ciascun fattore di qualità i livelli del servizio erogato.

Gli Standard di qualità sono i livelli di servizio promessi per ciascun indicatore di qualità e possono essere specifici o generali.

Sono specifici quando viene individuata una soglia minima o massima a misurazione di un determinato livello di qualità sulla prestazione fornita al singolo Utente, mentre sono generali quando il livello viene espresso come valore medio riferito al complesso delle prestazioni prestate agli Utenti relative al medesimo indicatore.

Lo standard costituisce un obiettivo prestabilito annualmente dal Gestore a concretizzazione dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità, inoltre rappresenta un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/Utente sul livello di qualità del servizio garantito.

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

Il Gestore sottopone a monitoraggio gli standard al fine di verificare i livelli di qualità del servizio conseguiti rispetto agli obiettivi (livelli di qualità raggiunti), tali risultati sono pubblicati e resi disponibili agli Utenti ed alle Autorità competenti per il monitoraggio della qualità.

Gli standard specifici e generali di qualità definiti dal Gestore sono illustrati nei capitoli seguenti.

Entro il 31 marzo di ciascun anno, il Gestore predisponde una relazione, da sottoporre al Comitato, sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 5, comma 2, della direttiva.

Il Gestore verifica il livello di qualità del servizio conseguito per rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati utilizzando i dati ottenuti per implementare un piano di miglioramento del servizio all'Utente e della qualità.

I livelli di qualità raggiunti rispetto agli obiettivi vengono pubblicati periodicamente sul sito web del Gestore dando così modo agli Utenti ed agli organismi preposti di verificare il raggiungimento degli standard generali prefissati e la loro corrispondenza a quanto stabilito nella Carta dei Servizi.

## **GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

### Avvio del rapporto contrattuale

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

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

Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi devono essere espressi in giorni di calendario.

### Tempo di preventivazione

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

Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda della necessità o meno del Gestore di effettuare il sopralluogo.

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

### Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (con o senza l'installazione del contatore, a seconda della procedura adottata dalle aziende) che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

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

### Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

E' il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

### Tempo per la cessazione della fornitura

E' il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

### Tempo di allaccio alla pubblica fognatura

E' il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento.

### Pagamenti

Devono essere effettuati sul conto corrente dedicato del Servizio Idrico Integrato entro i termini prescritti.

### Facilitazioni per soggetti deboli

Il Gestore garantisce agli Utenti portatori di handicap le seguenti facilitazioni di accesso ai servizi:

tempo di preventivazione	5 gg.
tempo di preventivazione con sopralluogo	10 gg.
tempo di esecuzione allaccio idrico e/o fognario	15 gg.
tempo massimo per l'appuntamento concordato	2 gg.
tempo per la risposta a reclami / informazioni / rettifiche	10 gg.
tempo massimo di attesa agli sportelli	10 min.

### Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente.

Gli appuntamenti con gli Utenti sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'Utente.

Viene, altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità (che comunque non può essere superiore alle 4 ore) richiesta all'Utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo. La percentuale annua degli appuntamenti rispettati sul totale degli appuntamenti concordati, (ad esclusione di quelli non rispettati per causa dell'Utente), deve essere indicata nella relazione annuale al Comitato.

### Tempi di attesa agli sportelli

I tempi medi e massimi di attesa agli sportelli sono quelli indicati nella Scheda 2 allegata fatto salvo quanto indicato nel precedente paragrafo riferito ai soggetti deboli.

### Risposta alle richieste scritte dagli Utenti

Il Gestore indica un tempo entro il quale si impegnano a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto, che comunque deve essere inferiore a trenta giorni di calendario, decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'Utente (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al Gestore) e può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta.

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

### Risposta ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere ai reclami secondo le tempistiche indicate nella Scheda 2 allegata.

Nel caso fosse necessario un sopralluogo tecnico sarà cura del Gestore indicare all'Utente modalità e tempi di intervento e di risposta al reclamo.

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

### Fatturazione

La cadenza di fatturazione per ogni tipologia di utenza è semestrale, per utenze con consumi particolarmente elevati il Gestore si riserva la facoltà di aumentare la frequenza di fatturazione.

La lettura dei contatori viene effettuata almeno due volte l'anno.

E' assicurata all'Utente la possibilità di autolettura che potrà essere comunicata agli uffici tramite modulo predisposto e scaricabile su internet o tramite il numero Whatsapp dedicato come meglio precisato nell'art. 55 paragrafo 7 del Regolamento.

### Rettifiche di fatturazione

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

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente, sono indicati nella Scheda 3 allegata i tempi massimi di rettifica della fatturazione riconosciuta errata dalle aziende decorrenti dalla data della comunicazione da parte dell'Utente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione).

Sono altresì fissati, sempre nella Scheda 3 allegata i tempi massimi per la restituzione dei pagamenti in eccesso a partire dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso sono regolati secondo quanto indicato nella Scheda 3 allegata.

### Morosità

In caso di morosità è prevista la riduzione del flusso erogato per le utenze domestiche e la sospensione del servizio per quelle non domestiche.

Il Gestore, controllata la regolarità dei pagamenti ed eseguiti gli opportuni accertamenti, in caso di evidente morosità invia un sollecito a mezzo Raccomandata A.R. con il duplicato della fattura non pagata. Trascorsi 30 giorni, nulla ricevendo, provvede alla riduzione o sospensione della fornitura, comunicando le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura, che dovrà avvenire entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

Il Gestore individua procedure specifiche per i casi di erronea azione per morosità come meglio precisato nell'art. 63 del Regolamento.

In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa.

### Verifica del contatore

E' facoltà dell'Utente richiedere la verifica della precisione del misuratore di portata (contatore) installato.

Tempi e modalità di intervento sono precisati nella Scheda n. 3 allegata.

Ulteriori informazioni sono disponibile nel Regolamento all'art. 59.

Qualora sia necessaria la presenza dell'Utente, tale tempo coincide invece con il periodo massimo entro il quale il Gestore è tenuto a concordare l'appuntamento con l'Utente.

### Verifica del livello di pressione

E' facoltà dell'Utente richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna.

Tempi e modalità di intervento sono precisati nella Scheda n. 3 allegata.

Qualora sia necessaria la presenza dell'Utente, tale tempo coincide invece con il periodo massimo entro il quale il Gestore è tenuto a concordare l'appuntamento con l'Utente.

### Continuità e servizio di emergenza

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

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, ed a garantire i livelli minimi, attivando un servizio sostitutivo di emergenza in coordinamento con l'Autorità sanitaria.

Garantisce inoltre:

- reperibilità 24 ore su 24 per l'invio di allarmi o segnalazioni tramite il numero Whatsapp dedicato;
- riparazione di guasti ordinari di impianti o tubazioni entro 24 ore dalla segnalazione ed entro 48 ore per le tubazioni di adduzione principali di diametro superiore al DN 150;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

### Tempi di preavviso per interventi programmati

Il Gestore avvisa con 48 ore di anticipo gli Utenti interessati dalle interruzioni programmate a mezzo comunicato sul sito internet, apposizione di avvisi scritti presso i bar ed i principali esercizi commerciali del paese nonché nella bacheca degli avvisi sita in Comune.

### Durata delle sospensioni programmate

Il Gestore indica con i mezzi di cui sopra i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 48 ore.

### Pronto intervento

Il Gestore comunica sul proprio sito web la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati sia per servizio di acquedotto che di fognatura:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto;
- il tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Per quanto non espressamente citato si fa riferimento alle schede allegate.

### Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità della risorsa idrica, 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 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 e della portata in rete;
- turnazione del servizio di erogazione con chiusure notturne programmate;

### Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, indicando nella relazione annuale al Comitato i risultati della ricerca.

## **INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

### Modalità e mezzi di comunicazione

Il Gestore pubblica sul sito internet del Comune nella homepage dedicata al Servizio Idrico Integrato, tutte le comunicazioni dedicate all'Utenza quali, ad esempio, la Carta dei Servizi, il Regolamento, gli allegati di pertinenza, la modulistica necessaria alla richiesta di allacciamento, i moduli per il reclamo, il modulo per la richiesta di rateizzazione, i report sulla qualità dell'acqua erogata, le analisi effettuate sull'acqua depurata, i preavvisi di sospensione del servizio, i numeri telefonici dedicati, gli orari di apertura al pubblico degli uffici, le tariffe in vigore e comunque tutte le informazioni utili per un corretto rapporto Gestore/Utenti.

I suddetti documenti vengono altresì resi disponibili al pubblico presso gli uffici del Gestore.

L'Utenza può comunicare e richiedere appuntamenti od informazioni tutti i giorni dalle 8.30 alle 13.00 al numero telefonico 079 5639103 od altresì accedere agli uffici per svolgimento pratiche, richieste di allaccio, segnalazioni, richieste di rimborso, nei giorni di lunedì e venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e mercoledì dalle 15.30 alle 17.30, festivi esclusi.

### Qualità dell'acqua

Il Gestore si impegna, in conformità al DLgs 31/2001- allegato II- tab B1 ad effettuare almeno 3 campionamenti ed analisi dell'acqua erogata oltre a quelli previsti dal piano di controllo dell'ASSL.

I risultati vengono pubblicati nell'apposita sezione del sito e messi a disposizione dell'Utenza presso gli uffici di piazza Mannu 1.

L'analisi fornisce i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita:

- durezza totale in gradi francesi ovvero in mg/l di CaCO<sub>3</sub>

- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
- residuo fisso a 180°C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>
- nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>
- ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>
- fluoruri in µ/l di F
- cloruri in mg/l di Cl
- conteggio delle colonie a 22°
- batteri coliformi a 37°

#### Crisi qualitativa

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 e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

#### Relazione annuale

Il Gestore si impegna a pubblicare annualmente, sul proprio sito internet, una relazione annuale sui risultati conseguiti e sui lavori di efficientamento completati od in corso d'opera.

### **SEZIONE IV - PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORO**

#### **LA TUTELA**

##### Gestione dei reclami

L'Utente ha la facoltà di inoltrare reclami, via posta, via posta certificata, via fax al Gestore utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet o disponibile presso lo sportello in Comune.

Il Gestore si impegna a fornire all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti nonché i tempi entro i quali rimuoverà le eventuali difformità od irregolarità secondo quanto indicato nelle Schede allegate.

Il Gestore provvede semestralmente a riferire al Comitato numero, tipologia ed esito dei reclami.

Per quanto qui non espressamente dichiarato si fa riferimento all'art. 49 della delibera 655/15 del RQSII.

##### Risoluzione stragiudiziale delle controversie: procedure di conciliazione

Qualora un reclamo presentato dall'Utente abbia avuto esito negativo e di conseguenza si sia aperta una controversia con il Gestore, l'Utente può accedere alle procedure di conciliazione estragiudiziale delle controversie.

L'Utente può esperire il tentativo (volontario) di conciliazione attraverso il Servizio Conciliazione dell'Autorità Nazionale (Arera), sia per le tematiche relative agli aspetti regolati dall'Autorità, sia per tutte le altre tematiche d'interesse per l'utente del Servizio Idrico Integrato (SII), per ulteriori dettagli e modalità si rimanda al seguente link:

<http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/risoluzione-controversie-0>.

##### Valutazione del grado di soddisfazione

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato ed invita inoltre gli Utenti a far pervenire i propri suggerimenti all'ufficio del Servizio Idrico.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore si impegna a pubblicare annualmente, sul proprio sito web, un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente ed a renderlo disponibile agli Utenti e alle Associazioni dei consumatori.

## Consulenza

L'Utente può rivolgersi all'ufficio del Servizio Idrico Integrato durante gli orari di apertura per le pratiche amministrative e, previo appuntamento, conferire con il servizio tecnico, per chiarimenti relativi al funzionamento delle apparecchiature relative alla somministrazione e/o a percepiti malfunzionamenti.

## Rimborsi

Il Gestore garantisce un rimborso per mancata o ritardata prestazione, da lui dipendente, secondo quanto indicato nelle schede indicate, agli Utenti che ne facciano richiesta scritta.

Le richieste, corredate delle informazioni e dei documenti che possano servire al Gestore per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate, per iscritto, all'indirizzo del Servizio Idrico Integrato – Comune di Perfugas - piazza Mannu 1 – 07034 Perfugas, entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o del protocollo del Gestore in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Gestore accredita l'importo sulla prima bolletta utile, in caso negativo ne dà comunicazione scritta e motivata all'Utente.

## Validità della Carta del Servizio

La Carta del Servizio ha validità dal giorno di pubblicazione nell'albo pretorio a seguito di delibera di approvazione del Consiglio Comunale.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo "Informazione all'utenza".

## Livelli minimi dei servizi

Il Gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g), della legge n.36/94, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art.11, comma 3, della stessa legge, resi noti all'utenza.

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi per le utenze domestiche:

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

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 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 delle Carta dei Servizi, nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.

Il Gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.

Il Gestore si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli Utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

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

### Ulteriori impegni del Gestore

Il Gestore si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili e reflue ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g) della legge n.36/94.

### Allegati

Le tabelle:

Scheda 1 - Avvio del rapporto contrattuale

Scheda 2 - Accessibilità al Servizio

Scheda 3 - Gestione del rapporto contrattuale

Scheda 4 - Continuità del Servizio

fanno parte integrante e sostanziale della presenta Carta dei Servizi.