



COMUNE DI CUTIGLIANO
Provincia di Pistoia

REGOLAMENTO RECANTE

“CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO”

Approvato con deliberazione C.C. n°24 del 13/3/2003.

INDICE

CAPO I - PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

- Articolo 1 - Soggetto gestore
- Articolo 2 - Ambito di applicazione
- Articolo 3 - Scopo della carta
- Articolo 4 - Principi fondamentali
- Articolo 5 - Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
- Articolo 6 - Continuità
- Articolo 7 - Partecipazione
- Articolo 8 - Cortesia
- Articolo 9 - Efficacia ed efficienza
- Articolo 10 - Chiarezza
- Articolo 11 - Condizioni principali di fornitura

CAPO II - INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

- Articolo 12 - Strutture e servizi forniti

CAPO III - IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA

- Articolo 13 - Fattori ed indicatori di qualità del servizio
- Articolo 14 - Avvio del rapporto contrattuale
- Articolo 15 - Tempi di preventivazione
- Articolo 16 - Tempi di esecuzione degli allacciamenti di una nuova utenza idrica
- Articolo 17 - Tempo per attivazione /riattivazione della fornitura
- Articolo 18 - Tempi per la disattivazione della fornitura
- Articolo 19 - Allaccio alla pubblica fognatura
- Articolo 20 - Periodo di apertura degli uffici al pubblico
- Articolo 21 - Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - Servizio informazioni
- Articolo 22 - Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
- Articolo 23 - Facilitazioni per utenti particolari
- Articolo 24 - Rispetto degli appuntamenti concordati
- Articolo 25 - Tempo di attesa agli sportelli
- Articolo 26 - Risposta alle richieste scritte degli utenti
- Articolo 27 - Risposta ai reclami scritti
- Articolo 28 - Accesso agli atti
- Articolo 29 - Lettura e fatturazione
- Articolo 30 - Rettifiche di fatturazione
- Articolo 31 - Morosità

- Articolo 32 - Verifica del contatore
- Articolo 33 - Verifica del livello di pressione
- Articolo 34 - Continuità del servizio di emergenza
- Articolo 35 - Tempo di preavviso per interventi programmati
- Articolo 36 - Durata delle sospensioni programmate
- Articolo 37 - Pronto Intervento
- Articolo 38 - Crisi idrica da scarsità
- Articolo 39 - Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
- Articolo 40 - Strumenti utilizzati per informazioni all'utenza

CAPO IV - PROCEDURA DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORO

- Articolo 41 - La procedura di reclamo
- Articolo 42 - Controlli esterni
- Articolo 43 - Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente
- Articolo 44 - Rimborso per il mancato rispetto degli impegni
- Articolo 45 - Deroghe
- Articolo 46 - Gestione ed aggiornamento della carta del servizio

CAPO I - PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

Articolo 1 - Soggetto gestore

1. La presente Carta del Servizio Idrico Integrato fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione da parte del Comune di Cutigliano.

Articolo 2 - Ambito di applicazione

1. La carta si riferisce:
 - per il servizio acquedotto, ai seguenti usi potabili:
 - a) uso civile domestico
 - b) uso extradomestico
 - per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

Articolo 3 - Scopo della carta

1. La presente Carta si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:
 - miglioramento della qualità dei servizi forniti
 - miglioramento del rapporto con gli utenti.Assicura pertanto la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore; indica, inoltre, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del Comune.
2. La presente carta costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute in questa Carta, si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

Articolo 4 - Principi fondamentali

1. Il servizio idrico è gestito dal Comune di Cutigliano nel rispetto dei principi previsti dalla Direttiva del 27.01.1994 e dal D.P.C.M. del 29.04.1999, e in particolare:
 - eguaglianza ed imparzialità di trattamento
 - continuità
 - partecipazione
 - cortesia
 - efficacia ed efficienza
 - chiarezza
 - condizioni principali di fornitura

Articolo 5 - Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

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

Articolo 6 - Continuità

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

3. Il Comune si impegna, quando possibile, a dare tempestiva comunicazione agli utenti interessati, di eventuali interruzioni legate a piani di manutenzioni necessarie alla corretta gestione degli impianti.

Articolo 7 - Partecipazione

1. Viene garantita la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per migliorare la collaborazione con l'utente.
2. L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami ed ha diritto a ricevere risposte esaurienti in tempi certi.; una particolare attenzione viene riservata dal Comune alle varie organizzazioni associative dei consumatori e degli utenti dei servizi.
3. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune individua i responsabili dei servizi e i dipendenti sono tenuti a dichiarare le proprie generalità in ogni rapporto con l'utente.

Articolo 8 - Cortesia

1. Il Comune si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Articolo 9 - Efficacia ed efficienza

1. Il Comune 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.

Articolo 10 - Chiarezza

1. Il Comune pone particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente ricercando la massima chiarezza e comprensibilità di qualsiasi comunicazione.

Articolo 11 - Condizioni principali di fornitura

1. Le condizioni principali di erogazione del servizio idrico sono riportate nel contratto di fornitura e nel Regolamento del servizio, che sono a disposizione di chiunque.

CAPO II - INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

Articolo 12 - Strutture e servizi forniti

1. Il ciclo idrico integrato comprende la gestione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.
2. La rete di distribuzione per il servizio acquedotto è presente su buona parte del territorio comunale. Il comune si impegna ad assicurare sulla rete idrica gli appositi controlli della qualità dell'acqua distribuita per il consumo umano affinché i valori caratteristici indicativi dei parametri qualitativi dell'acqua erogata rientrino in quelli stabiliti per legge.
3. La rete fognaria è presente sulla quasi totalità del territorio urbano ed è connessa, per il capoluogo e per altre tre frazioni, agli impianti di depurazione.
4. Gli interventi del personale saranno assicurati per ripristino guasti delle condotte principali e sulle derivazioni. Gli interventi saranno assicurati dalla condotta principale sino al contatore se questi è posto al limite della proprietà privata, contrariamente, sarà limitato alla porzione posta sulla proprietà pubblica.

CAPO III - IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA

Articolo 13 - Fattori ed indicatori di qualità del servizio

1. Il Comune sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità dei servizi prestati ha fissato standard qualitativi e quantitativi, espliciti nei prossimi articoli.

Articolo 14 - Avvio del rapporto contrattuale

1. I tempi caratteristici relativi alle prestazioni erogate sono espressi in giorni lavorativi e 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.
2. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore od imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Comune si fa carico di far conoscere tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Articolo 15 - Tempi di preventivazione

1. Il tempo che intercorre tra l'avvio della pratica da parte dell'utente (presentazione di richiesta documentata) e la preparazione del preventivo include due momenti temporalmente distinti: il sopralluogo ed il calcolo del preventivo. Il Comune si impegna ad effettuare il sopralluogo entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta e a comunicare il preventivo entro dieci giorni lavorativi dalla data dell'avvenuto sopralluogo.
2. Il Comune non è tenuto a predisporre e a comunicare all'utente il preventivo nel caso in cui il punto di consegna non sia ubicato su strade, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte.

Articolo 16 - Tempi di esecuzione degli allacciamenti di una nuova utenza idrica

1. Il tempo massimo intercorrente tra la data di pagamento del preventivo di allacciamento e la data di effettuazione dei lavori di allacciamento, che non necessiti di lavori di intervento/estensione, è fissato in venti giorni lavorativi; detto termine può essere prorogato su richiesta dell'utente stesso.
2. I tempi massimi garantiti sono da considerarsi al netto di quelli eventualmente necessari all'ottenimento di permessi da parte di terzi ed all'adempimento da parte dell'utente degli obblighi di sua spettanza.
3. Nel caso si tratti di opere di particolare complessità, il tempo previsto per l'allacciamento è comunicato nel preventivo.

Articolo 17 - Tempo per attivazione /riattivazione della fornitura

1. L'attivazione della fornitura con relativa installazione del contatore è garantita entro il termine massimo di venti giorni lavorativi che decorrono dalla data di definizione del contratto di fornitura o se ricorre il caso dalla data di comunicazione da parte dell'utente di aver terminato i lavori di propria competenza.
2. In caso di riattivazione della fornitura sospesa per morosità, il tempo massimo è quello intercorrente fra la data di notifica della quietanza di pagamento e quella di riattivazione della fornitura ed è fissato in due giorni lavorativi.

Articolo 18 - Tempi per la disattivazione della fornitura

1. Il tempo massimo per disattivare la fornitura idrica è fissato in quindici giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

2. Il suddetto termine può essere prorogato per particolari esigenze dell'utente e su richiesta dello stesso.

Articolo 19 - Allaccio alla pubblica fognatura

1. Per il servizio di fognatura non è prevista l'esecuzione dell'allaccio a cura del Comune.

Articolo 20 - Periodo di apertura degli uffici al pubblico

1. Qualsiasi necessità dell'utente (definizioni e risoluzione dei contratti di fornitura, richieste di allacciamento di nuove utenze, richiesta di informazioni, proposte, reclami, segnalazioni) possono avvenire presso il Comune di Cutigliano, ubicato in Piazza Umberto I°, 1 51024 CUTIGLIANO aperto i giorni di martedì, giovedì e sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Articolo 21 - Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - Servizio informazioni

1. Possono essere richieste telefonicamente contattando lo 0573 6888234 (aperto i giorni di martedì, giovedì e sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.) - informazioni generali su fatture emesse, tariffe, applicazione di canoni, informazioni relative alla documentazione da presentare per la stipula o la risoluzione dei contratti di fornitura del servizio.
2. Possono essere svolte tramite corrispondenza scritta le pratiche che comportano modifiche a contratti esistenti (esempio variazioni di recapito) disdette di fornitura e richieste di allaccio.
3. La corrispondenza può essere inviata tramite posta al seguente indirizzo: Comune di Cutigliano Ufficio Tributi , ubicato in Piazza Umberto I°, 1 51024 CUTIGLIANO Fax 0573 68386 Tel 0573 6888234 aperto i giorni di martedì, giovedì e sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Articolo 22 - Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

1. Il pagamento delle bollette e/o degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie può essere effettuato solo tramite conto corrente postale.
2. Ulteriori informazioni suscettibili di variazione in merito alle modalità di pagamento (ad es. numero conto corrente postale, indicazione della Tesoreria comunale e suo orario di apertura e il calendario delle scadenze per il pagamento delle bollette) verranno conferite agli utenti tramite avvisi pubblici.

Articolo 23 - Facilitazioni per utenti particolari

1. Il Comune di Cutigliano si impegna a garantire un servizio specifico per i portatori di handicap, per le persone anziane o comunque sia per tutte quelle persone le cui condizioni fisiche determinano particolari esigenze , offrendo le seguenti agevolazioni:
 - svolgimento delle pratiche per via postale e telematica
 - ricevimento negli uffici situati al piano terra
 - appuntamenti a domicilio in casi eccezionali e comprovati

Articolo 24 - Rispetto degli appuntamenti concordati

1. Il Comune si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente salva diversa richiesta dell'utente stesso. Il periodo massimo intercorrente fra la data della richiesta ed il giorno fissato per l'appuntamento è di 10 giorni di calendario aumentabile solo per espressa richiesta dell'utente.
2. Il servizio appuntamenti viene espletato i giorni di martedì, giovedì e sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Articolo 25 - Tempo di attesa agli sportelli

1. Il Comune si impegna a minimizzare i tempi di attesa presso gli sportelli dell'Ufficio con l'obiettivo di contenerli nel tempo medio di 30 minuti.
2. A fronte di eccezionali afflussi di utenti sarà data segnalazione preventiva dell'inapplicabilità dello standard. La segnalazione sarà fornita al momento di accesso negli uffici.

Articolo 26 - Risposta alle richieste scritte degli utenti

1. Il Comune si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte entro 30 giorni di calendario dal ricevimento dell'istanza.
2. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente dell'utente ed il numero telefonico interno.
3. Sia per le richieste che per le risposte fa fede la data del protocollo comunale

Articolo 27 - Risposta ai reclami scritti

1. Il Comune si impegna a rispondere ai reclami pervenuti, dopo aver dettagliatamente esaminato le circostanze che l'utente espone, nel tempo massimo di trenta giorni di calendario.
2. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.
3. Sia per i reclami sia per le risposte, fa fede la data di protocollo del Comune.

Articolo 28 - Accesso agli atti

1. Il diritto di accesso agli atti del Comune è esercitato secondo le modalità indicate nell'apposito Regolamento adottato ai sensi della Legge n. 241/1990.

Articolo 29 - Lettura e fatturazione

1. La fatturazione è improntata a criteri di correttezza, trasparenza e di facilità di lettura della bolletta.
2. La lettura dei contatori idrici è effettuata preferibilmente nel periodo 20 – 31 dicembre di ogni anno.
3. Le rilevazioni dei consumi avviene solo tramite autolettura.
4. Nel caso in cui la lettura non sia stata acquisita il conteggio verrà effettuato considerando un consumo medio sulla base delle ultime due letture pervenute. Lo stesso procedimento verrà adottato anche nei casi in cui, per guasti sopravvenuti, il contatore non indichi una lettura attendibile rispetto alle precedenti.
5. Gli utenti possono comunicare i loro consumi a mezzo della cartolina allegata all'ultima bolletta ricevuta, oppure anche a mezzo di una semplice comunicazione scritta.
6. La consegna della fattura (bolletta) avviene al domicilio dell'utente almeno 10 giorni di calendario prima della data fissata per la scadenza.

Articolo 30 - Rettifiche di fatturazione

1. Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, il Comune procede d'ufficio alla loro correzione, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.
2. Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, il Comune è tenuto a fornire la bolletta esatta entro dieci giorni di calendario dalla data di comunicazione da parte dell'utente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione agli uffici del comune, la data di protocollo della comunicazione).

3. Nel caso in cui la bolletta errata sia stata già pagata, la rettifica della fatturazione e il relativo conguaglio vengono effettuati entro novanta giorni.
4. In caso di duplici pagamenti, o comunque sia di pagamenti in eccesso, le quote non dovute saranno restituite d'ufficio entro novanta giorni dalla data in cui è stata versata la maggiore somma.

Articolo 31 - Morosità

1. In caso di morosità è prevista la sospensione dell'erogazione dei servizi. L'Ente è tenuto a inviare una prima lettera di sollecito di pagamento. Se a seguito di questo avvertimento l'utente continua a essere moroso, il Comune notifica l'invito a voler provvedere entro venti giorni di calendario al pagamento della bolletta insoluta allegandone duplicato. In caso di inadempimento i tecnici comunali provvederanno alla sospensione dell'utenza mediante bollatura del contatore. All'utente viene comunicata la sospensione tramite la notificazione della DIFFIDA AD ADEMPIERE con cui viene intimato di pagare entro venti giorni di calendario sottolineando che decorso inutilmente tale termine il contratto si intenderà risolto.
2. Il ripristino della fornitura dovrà avvenire entro due giorni lavorativi successivi alla dimostrazione dell'avvenuto pagamento, ed alla stipula di un nuovo contratto di fornitura idrica.
3. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.
4. Il Comune deve restituire le somme sostenute dall'utente nei casi di erronea azione per morosità, maggiorate degli interessi legali.
5. Agli utenti morosi verranno inoltre addebitati gli interessi legali commisurati al periodo di ritardato pagamento.

Articolo 32 - Verifica del contatore

1. La precisione ed il corretto funzionamento dei contatori sono un diritto dell'utente il quale può richiedere una verifica della misurazione degli apparecchi.
2. Il Comune si impegna a provvedere ai controlli ed a comunicarne gli esiti all'utente nei termini massimi di venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta motivata.
3. Questo tempo può allungarsi in caso di più richieste contemporanee ovvero quando, per problemi tecnici (contatori di grosso calibro, strumentazione interna in avaria), siano necessarie prove specifiche.
4. Della verifica viene redatto apposito verbale di sopralluogo, che viene inviato all'utente.
5. Quando la verifica dia ragione ai dubbi dell'utente, i costi del controllo, sono a carico del Comune, che provvede a rimuovere con la massima rapidità le cause del disservizio.
6. Qualora le cause che hanno provocato la rottura del misuratore idrico e dei malfunzionamenti sullo stesso, sono imputabili a negligenza da parte dell'utente le spese per la sostituzione sono a suo carico.

Articolo 33 - Verifica del livello di pressione

1. In casi di carenza nell'erogazione, il Comune effettua su richiesta dell'utente la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. Tale verifica è garantita entro venti giorni lavorativi dall'avvenuta richiesta scritta da parte dell'utente.
2. I costi dell'intervento saranno a carico della parte in errore.

Articolo 34 - Continuità del servizio di emergenza

1. Il Comune si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Continuità e regolarità dell'erogazione dei servizi discendono da scelte tecniche ed organizzative.

2. Le reti di distribuzione di acqua sono prevalentemente di tipo magliato e ciò consente di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione in caso di guasti o interventi di manutenzione.
3. Per l'acquedotto si utilizzano le sorgenti del territorio comunale.
4. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad 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. In questi casi vengono fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza, e comunque il Comune si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
5. Qualora si dovessero verificare, per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati carenze o sospensioni per un periodo superiore alle 48 ore, il Comune si impegna ad attivare, ove possibile, un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

Articolo 35 - Tempo di preavviso per interventi programmati

1. In caso di lavori sulle reti di distribuzione vengono adottati, ove possibile, gli accorgimenti necessari per evitare interruzioni delle forniture. Quando ciò non sia possibile, in caso di lavori programmati l'utenza interessata viene preavvisata con almeno due giorni di anticipo, dell'ora e della durata della sospensione attraverso l'affissione di avvisi.

Articolo 36 - Durata delle sospensioni programmate

1. E' il tempo di interruzione della fornitura per lavori che non può essere superiore alle 24 ore salve situazioni non dipendenti dalla volontà dell'Amministrazione.

Articolo 37 - Pronto Intervento

1. In caso di situazione di pericolo o di interruzione del servizio il primo intervento è garantito nel tempo massimo di sei ore dalla chiamata subordinatamente alle condizioni atmosferiche.
2. In caso di pronto intervento il ripristino dell'erogazione idrica a seguito di guasti ordinari è garantito, ove possibile, entro dodici ore dall'interruzione del servizio.

Articolo 38 - Crisi idrica da scarsità

1. In caso di crisi idrica da scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Comune, informa l'utente con adeguato preavviso, adottando le necessarie misure per fronteggiare l'emergenza.
Di prassi viene emesso un avviso o un'ordinanza che invita i cittadini al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali; nei casi più gravi si ricorre ad interventi più drastici quali:
 - utilizzo di risorse destinate ad altri usi
 - limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete
 - turnazione delle utenze

Articolo 39 - Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

1. Il Comune effettua un monitoraggio preventivo e programmatico di ricerca delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua.

Articolo 40 - Strumenti utilizzati per informazioni all'utenza

1. Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure che possono interessarlo, il Comune utilizza strumenti quali:
 - stampati, opuscoli, materiale illustrativo, spazio all'interno delle bollette ecc.
 - avvisi nella sede comunale,
2. La richiesta di informazioni e chiarimenti di natura commerciale relativi a contratti, subentri, volture, cessazioni ed altro può essere fatta dagli utenti utilizzando i seguenti strumenti:
 - presso l'ufficio acquedotto negli orari di apertura
 - per corrispondenza (posta, fax)
 - telefonicamente (solo per informazioni).
3. Gli utenti sono informati sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano la fornitura del servizio tramite:
 - messaggi sulle bollette,
 - stampati, opuscoli e materiale illustrativo,
 - comunicazioni dirette, in casi particolari.
4. Il Comune si impegna inoltre:
 - a rilasciare copia della presente Carta in sede di stipulazione del contratto o dietro richiesta, anche verbale dell'utente,
 - a portare a conoscenza degli utenti eventuali revisioni della carta.

CAPO IV - PROCEDURA DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORO

Articolo 41 - La procedura di reclamo

1. Qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al Comune dall'utente attraverso:
 - lettera in carta semplice indirizzata o consegnata al Comune
 - fax
 - segnalazione telefonica
 - colloquio con il Responsabile del Servizio
2. Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva eseguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.
3. Entro il termine di 30 giorni di calendario che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il gestore riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Articolo 42 - Controlli esterni

1. Nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine di trenta giorni di calendario che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, l'utente può rivolgere reclamo con la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori Pubblici.

Articolo 43 - Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

1. Il Comune di Cutigliano al fine di verificare la qualità dei servizi resi, il grado di soddisfazione dell'utente e i margini di intervento sulla qualità, si avvale di tutte le possibilità di dialogo con l'utente per conoscere i suoi giudizi.

Articolo 44 - Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

1. Il Comune garantisce il rimborso di € 25,00 in caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti per:
 - il rilascio del preventivo
 - l'esecuzione dell'allacciamento completo
 - l'attivazione e la riattivazione della fornitura
 - la disattivazione dell'utenza
 - la risposta a reclami e richieste
2. Per accedere alle procedure di rimborso, l'utente deve presentare motivata richiesta scritta al Comune entro 30 giorni di calendario dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o di protocollo)
3. L'indennizzo non è dovuto nei seguenti casi:
 - a) qualora il mancato rispetto dei livelli specifici sia dipeso da cause di forza maggiore o da fatto imputabile al contribuente;
 - b) qualora il contribuente non sia in regola coi pagamenti dovuti.

Articolo 45 - Deroghe

1. Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta non si terrà conto di tutti gli interventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Comune che di fatto impediscono o condizionano l'attività della stessa. I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono:
 - * eventi naturali, eventi franosi e climatici particolari (neve, gelo), ecc.
 - * interventi generalizzati per la realizzazione di nuovi acquedotti al servizio della collettività
 - * tempi di adempimenti di competenza dell'utente
 - * afflussi eccezionali di clientela allo sportello, indipendenti dal Comune,
 - * ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi,
 - * scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata,
 - * tempi di consegna del servizio postale e/o mancato recapito,
 - * cause imputabili all'utente dipendenti da qualsiasi fatto.

Articolo 46 - Gestione ed aggiornamento della carta del servizio

1. La carta dei servizi è un documento del servizio acquedotto ed è gestita ed aggiornata e/o modificata in funzione delle necessità sia per le mutate condizioni di mercato, sia per il miglioramento delle prestazioni del Comune.