



Consorzio
Bonifica
di Paestum



C A R T A D E I S E R V I Z I D I A C Q U E D O T T O

La Carta dei Servizi è stata approvata con Deliberazione del Consiglio dei Delegati n. 5 del 29.11.2012.

- 1. *PREMESSA***

- 2. *PRESENTAZIONE***

- 3. *PRINCIPI FONDAMENTALI***

- 4. *I SERVIZI EROGATI***

- 5. *STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI***
 - 5.1 Livelli minimi per il Servizio di acquedotto
 - 5.2 Tempi del rapporto contrattuale
 - 5.3 Accessibilità ai Servizi
 - 5.4 Gestione del Rapporto di Concessione
 - 5.5 Continuità del Servizio

- 6. *INFORMAZIONE ALL'UTENZA***

- 7. *TUTELA DELL'UTENZA***

- 8. *VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE***

- 9. *CONSULENZA E SUPPORTO TECNICO***

- 10. *RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI***

- 11. *VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI***

1. PREMESSA

Definizione ed obiettivi della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi di acquedotto, stabilisce e garantisce i diritti degli Utenti di tali servizi e fornisce gli indicatori di qualità del servizio valutabili da ciascun Utente in un'ottica di massima visibilità e trasparenza in conformità a quanto disposto dalle Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e del 29 Aprile 1999.

La Carta dei servizi:

- assicura la partecipazione dei cittadini indicando le modalità e i tempi che regolano l'accesso ai Servizi e le modalità per le segnalazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte degli Uffici consortili competenti in materia;
- illustra la gestione del rapporto contrattuale;
- individua gli strumenti per garantire all'Utente:
 - la costante informazione;
 - la tutela;
 - la valutazione del grado di soddisfazione;
 - il rimborso per il mancato rispetto degli impegni contrattuali;

La carta si riferisce ai seguenti usi potabili:

- a) uso agricolo
- b) uso civile domestico
- c) civile non domestico inteso come consumi pubblici (scuole, caserme, edifici pubblici, mercati);
- d) altri usi relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere.

La presente Carta è disponibile presso i seguenti Uffici: Ufficio Amministrativo Acquedotto, Ufficio Manutenzione Acquedotto e Ufficio Tecnico.

In caso di revisione dei principi o degli standard enunciati, il Consorzio Bonifica di Paestum provvederà ad aggiornare la Carta dei Servizi e a darne la dovuta informazione e diffusione.

Il Consorzio Bonifica di Paestum si impegna ad operare per il miglioramento continuo dei Servizi e parallelamente a ricercare e a mettere in atto tutte le soluzioni tecnologico – gestionali – organizzative che possano favorire un sempre più soddisfacente, efficace, chiaro e corretto rapporto con l'Utente.

2. PRESENTAZIONE

Uffici consortili preposti

Gli Uffici consortili competenti per la gestione del servizio idrico nel comprensorio del Consorzio Bonifica di Paestum sono l'Ufficio Manutenzione Acquedotto e l'Ufficio Amministrativo Acquedotto.

L'Ufficio Manutenzione acquedotto – sito in via Magna Graecia 341 si occupa di:

- evadere richieste di allacciamento di nuove prese, spostamento di contatori, ricavo di nuovi posti per contatori;
- dare informazioni specifiche di tipo tecnico e/o sulla qualità delle acque (in particolar modo ad imprese, idraulici, professionisti, progettisti);
- intervenire per problemi di malfunzionamento del servizio all'utenza o scarsità d'acqua;
- dare informazioni sulla localizzazione dei sottoservizi della rete dell'acquedotto (in particolare ad imprese, enti ecc.).

L'Ufficio Amministrativo Acquedotto – sito in via Magna Graecia 341 – si occupa della stipula e disdetta dei contratti di somministrazione acqua, raccoglie le letture dei contatori, perdite o problemi con i contatori, fornisce informazioni riguardanti le fatture e le cartelle di pagamento, l'applicazione dei canoni di acquedotto e delle relative tariffe.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi di acquedotto sono gestiti nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

❖ **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Nella gestione dei Servizi, il Consorzio Bonifica di Paestum:

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione degli stessi;
- garantisce la parità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce omogenee di fornitura.

❖ **Continuità**

Da parte di tutto il personale viene garantito l'impegno per assicurare agli Utenti servizi di qualità con particolare attenzione alla continuità e regolarità degli stessi. Vengono allo scopo adottati tutti i provvedimenti necessari e possibili per ridurre al minimo le interruzioni ed i tempi di ripristino in caso di disservizi.

❖ **Partecipazione**

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dagli Uffici consortili competenti le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

I dipendenti sono tenuti a dichiarare le proprie generalità in ogni rapporto con l'Utente esibendo il proprio tesserino di riconoscimento.

❖ **Cortesia**

Il Consorzio Bonifica di Paestum è impegnato a curare in modo particolare che i rapporti tra il proprio personale e gli Utenti siano improntati a cortesia.

❖ **Efficacia ed efficienza**

Il Consorzio Bonifica di Paestum persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e gestionali più utili allo scopo.

❖ **Chiarezza e comprensibilità delle informazioni**

In tutti i rapporti con l'utenza il Consorzio Bonifica di Paestum pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio al fine di consentire la maggior comprensione delle informazioni date e garantire la massima trasparenza e chiarezza.

❖ **Condizioni principali del servizio erogato**

Le condizioni/modalità di fornitura dei servizi sono riportate integralmente nel Regolamento di somministrazione acqua potabile e nella presente Carta come estratto/spiegazione del contratto di fornitura.

4. I SERVIZI EROGATI

L'Azienda e il Servizio Idrico Integrato

Il ciclo idrico integrato comprende la gestione dei servizi di:

- ❖ Acquedotto
- ❖ Fognatura
- ❖ Depurazione

Il Consorzio Bonifica di Paestum ha la gestione del solo servizio di acquedotto e serve attualmente parte dei seguenti Comuni ricadenti nel comprensorio:

Capaccio

Agropoli

Albanella

Altavilla Silentina

Serre

ed ha organizzato strutture operative di conduzione e manutenzione, collegate da strutture di supporto tecnico (quali servizi di progettazione, laboratori, telecontrollo,

cartografia, ...) e di supporto amministrativo (amministrazione, gestione risorse umane, pubbliche relazioni).

Particolare attenzione è stata posta nell'organizzazione del Servizio agli Utenti anche per garantire una corretta attuazione della Carta dei Servizi.

Il servizio di acquedotto

L'acqua distribuita all'Utenza supera i 3,8 milioni di metri cubi all'anno.

Il funzionamento attuale dell'acquedotto consortile può essere descritto, distinguendo tra loro i sistemi di captazione, adduzione e distribuzione nel modo seguente:

Opere di Captazione

L'approvvigionamento delle risorse disponibili avviene dal campo pozzi (5 pozzi) e dalla sorgente in loc. Castrullo, accumulate in una vasca di carico, dalla quale è prelevata una portata variabile tra 105 l/s per 275 giorni all'anno e 145 l/s nel periodo estivo.

Ulteriore risorsa è disponibile dal campo pozzi di Campo Fiorito, da cui si attinge una portata di 10 l/s per 275 giorni all'anno e 90 l/s nei mesi estivi; dal pozzo e dalla sorgente Fonte per complessivi 25 l/s, per il solo periodo estivo.

Ad integrare tali quantitativi, si provvede con l'acquisto di volumi idrici dall' ASIS (Azienda Speciale Idrica Salernitana) variabili tra 12.89 l/s e 35.67 l/s, immagazzinati nel serbatoio di Paestum.

La portata emunta dai pozzi e captata dalla sorgente Castrullo viene immessa in una vasca di carico di mc 585 a quota 80 m s.l.m., dove avviene la clorazione; dai 2 pozzi di Campo Fiorito la portata viene pompata direttamente in rete; dal pozzo e dalla sorgente Fonte la portata approvvigionata è inviata in una vasca di carico in località Scigliati di capacità 30÷40 mc, per poi proseguire servendo le utenze nella parte a nord della rete idrica, ed in piccola parte è pompata alla contrada Feudo superando l'ostacolo di Tempa S. Paolo a quota 131 m s.l.m..

Opere di Adduzione

L'adduzione avviene dalla vasca di carico di Castrullo, mediante due tubazioni, la prima di DN 500 mm in acciaio di lunghezza pari a m 13900 convoglia una portata pari a 80 l/s per 275 giorni e 120 l/s per il restante periodo dell'anno nel serbatoio "Basso Matinella" senza derivazioni lungo il percorso; la seconda di DN 250 mm in cemento amianto, di lunghezza m 13300, trasporta una portata di 25 l/s per tutto l'anno, terminando nel "Basso Matinella" ed erogando lungo il percorso le seguenti portate medie:

- 0.26 l/s per la località Spineto nel comune di Serre;
- 4.80 l/s per Palazzo Reale nel comune di Serre;
- 2.00 l/s per la località B.go Carillia nel comune di Altavilla Silentina.

La nuova condotta di adduzione in acciaio del DN 250 mm che parte da Campo Fiorito e termina in loc. Cerrelli del comune di Altavilla Silentina, convoglia una portata di 10 l/s per 275 giorni all'anno e 20 l/s per il restante periodo dell'anno; la tubazione fa servizio a qualche utenza sparsa derivando 0.65 l/s ed all'estremità derivando 4.63 l/s, poi prosegue con un raddoppio di DN 100 mm in acciaio e c. amianto, fin ad immettersi nella tubazione DN 250 mm in cemento amianto proveniente da Castrullo.

Dal punto di alimentazione di Fonte di Roccadaspide, parte un'adduttrice in c. amianto di DN 300 mm, la quale serve la località Scigliati nel comune di Capaccio con una

portata media pari 0.34 l/s, per poi alimentare poco distante un serbatoio di capacità 30÷40 mc; da qui la stessa condotta prosegue immettendosi in rete, mentre dallo stesso serbatoio si dipartono altre condotte, una di DN 125 mm in c. amianto per servire le utenze in loc. Ponte Barizzo del Comune di Capaccio e B.go S. Cesareo del Comune di Albanella ed un'altra al servizio della contrada Feudo.

In ultimo dal serbatoio di Paestum, parte una adduttrice in acciaio del DN 350 mm, la quale in prossimità del Ponte Marmoni (attraversamento Fiume Capodifiume) diventa in c.amianto, connettendosi alla rete interna nei pressi delle mura di Paestum; lungo il percorso viene erogata la portata di 1.50 l/s per le contrade di Spinazzo e Pagliaio Visceglie, mediante una tubazione DN 100 mm in c. amianto, la quale si diparte poco prima dello stesso P.te Marmoni.

Opere di compenso ed accumulo

Le principali caratteristiche delle opere di compenso ed accumulo esistenti sono riportate nella Tabella che segue:

Tabella – Opere di compenso ed accumulo

Località/Comune	Tipologia	Volume [mc]	Quota [m s.l.m .]	Materiale
<i>Castrullo</i> Comune di Campagna	Vasca di carico	58 5	80	Cemento armato
<i>Matinella</i> Comune di Albanella	Serbatoio di compenso	25 00	50	Cemento armato
	Serbatoio di carico	58 0	80	Cemento armato
<i>Chiorbo</i> Comune di Capaccio	Serbatoio di compenso	40 00	70	Cemento armato
<i>Fonte</i> Comune di Roccadaspide	Vasca di carico	10 0÷ 12 0	60	Cemento armato
<i>Scigliati</i> Comune di Capaccio	Vasca di carico	30 ÷4 0	80	Cemento armato

Le utenze attuali ammontano ad un numero superiore a 13.500.

Il servizio erogato è volto al soddisfacimento del fabbisogno degli Utenti per usi diversificati:

- agricolo
- civile domestico;
- civile non domestico (scuole, caserme, edifici pubblici, mercati, ...);
- altri relativi al settore agricolo e al territorio in genere;
- industriale e commerciale.

L'Acquedotto Consortile garantisce che l'acqua distribuita sia conforme ai requisiti di qualità stabiliti dal D.P.R. n. 236/1988, ed opera affinché i parametri che ne definiscono la potabilità siano ben al di sotto dei limiti massimi consentiti dalla normativa vigente.

A questo scopo l'acqua viene costantemente controllata, oltre che dai tecnici degli enti preposti, anche da un laboratorio di analisi esterno appositamente incaricato dall'Amministrazione Consortile.

Annualmente vengono eseguiti circa quattro controlli di routine e un controllo di verifica presso i pozzi di adduzione e sulla rete di distribuzione ed esaminati i relativi parametri chimici e biologici.

5. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Il Consorzio Bonifica di Paestum si prefigge come obiettivo il continuo miglioramento di tutti gli aspetti dei servizi di acquedotto: dalla progettazione e sviluppo degli impianti e sistemi, all'approvvigionamento delle acque al trattamento ed all'erogazione dell'acqua potabile, all'Assistenza Utenti, ecc.

Gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti costituiscono gli "standard di qualità dei servizi di erogazione dell'acqua, forniti ai clienti.

Gli standard si suddividono in **standard generali** - vale a dire riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Consorzio - ed in **standard specifici** - vale a dire verificabili dagli Utenti - per i quali si può richiedere il rimborso in caso di mancato rispetto. Di seguito nella Carta sono indicati in forma tabellare, facilmente leggibili, i dati dei suddetti standard.

5.1 Livelli minimi per il Servizio di acquedotto

In condizioni normali di esercizio, l'Acquedotto Consortile si impegna a garantire per il servizio idropotabile ad ogni Utente i seguenti livelli minimi di servizio:

Disponibilità giornaliera di acqua per singolo abitante maggiore di 150 litri/abitante.

Portata minima per ogni unità abitativa maggiore di 0,10 litri/secondo.

Il valore di portata è riferito al punto di consegna, punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete dell'Acquedotto Consortile all'impianto dell'Utente. Tale valore può variare in caso di un contemporaneo massiccio attingimento da parte dell'utenza.

Pressione minima di esercizio riferita al piano di campagna non inferiore a metri 20. Le misure delle pressioni vengono effettuate al punto di consegna. In funzione delle caratteristiche della rete o di particolarità dell'utenza, possono essere specificati, in fase contrattuale, eventuali accorgimenti necessari a garantire una corretta erogazione.

5.2 Tempi del rapporto contrattuale

Il Consorzio Bonifica di Paestum ha definito la tempistica relativa all'avvio, alla gestione e al completamento delle pratiche contrattuali. I tempi indicati si intendono in giorni lavorativi, dai quali vanno esclusi i tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti da parte dell'Utente. Nel caso i tempi dichiarati non possano essere rispettati per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, gli Uffici consortili competenti comunicheranno tempestivamente agli interessati i nuovi termini, con adeguato preavviso.

Preventivazione

Il tempo che intercorre tra l'avvio della pratica da parte dell'Utente (richiesta protocollata) e la preparazione del preventivo include due momenti temporalmente distinti: il sopralluogo ed il calcolo del preventivo.

L'Acquedotto Consortile si impegna ad effettuare i sopralluoghi entro **20 giorni** dalla richiesta e a comunicare il preventivo entro **20 giorni** dalla data dell'avvenuto sopralluogo.

Allacciamento e avvio erogazione

L'Acquedotto Consortile si impegna a completare tutti i lavori necessari all'attivazione della presa e la predisposizione per la messa in esercizio e l'erogazione entro **150 giorni** dal pagamento del preventivo. Qualora l'esecuzione comporti lavori di estensione o adeguamento della rete di distribuzione o richieda autorizzazioni, permessi da parte di terzi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento verrà comunicato, caso per caso, all'Utente.

Può essere concesso per particolari motivi di emergenza che i lavori di allacciamento vengano effettuati direttamente a cura e spese dell'utente a mezzo di una ditta specializzata in lavori stradali su reti idriche secondo le indicazioni impartite dal Servizio Tecnico dell'Acquedotto Consortile.

Attivazione e riattivazione della fornitura idrica

L'attivazione della fornitura con relativa installazione del contatore è garantita entro **15 giorni** di calendario che decorrono dalla data di stipula del contratto di fornitura. La riattivazione di fornitura con subentro è garantita entro **15 giorni** dalla data di richiesta dell'Utente, se non necessitano lavori di manutenzione o di rifacimento della derivazione, comunque a carico dell'utente.

Sostituzione del contatore

La sostituzione del contatore è garantita entro **30 giorni** dalla richiesta (protocollata). Tale indicazione ha valore nei casi in cui non siano necessari rifacimenti della derivazione di presa o del posto contatore.

Cessazione della fornitura

Il tempo massimo per disattivare la fornitura idrica con rimozione del contatore è fissato in **15 giorni** lavorativi (purché in regola con i pagamenti) dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, che può essere fatta a mezzo posta, fax o direttamente allo sportello compilando la modulistica richiesta.

In ogni caso per effettuare gli interventi di attivazione o cessazione della fornitura e sostituzione del contatore dovrà essere presente l'utente interessato. In caso contrario i tempi sopraesposti potranno non essere rispettati.

5.3 Accessibilità ai Servizi

Orario di apertura al pubblico degli sportelli

- ❖ **Ufficio Amministrativo Acquedotto** – Via Magna Graecia, 341 – tel. 0828/725038-725577, fax 0828 724541.
E-mail: acquedotto@bonificapaestum.it
E' aperto al pubblico nei seguenti orari: Lun e Gio. 09.00 – 13.00 / 15.30 – 17.30, Mar, Mer. e Ven. 09.00 - 13.00.
- ❖ **Uff. Manutenzione Acquedotto** – Via Magna Graecia, 341 – tel. 0828/725038-725577, fax 0828 724541.
E-mail: manutenzione@bonificapaestum.it
E' aperto al pubblico nei seguenti orari: Lun e Gio. 09.00 – 13.00 / 15.30 – 17.30, Mar, Mer. e Ven. 09.00 - 13.00.
- ❖ **Posta elettronica comune a tutti i Servizi**
protocollo@bonificapaestum.it
- ❖ **Sito Internet**
<http://www.bonificapaestum.it/>

Assistenza agli Utenti

Gli Uffici consortili sono a disposizione per l'assistenza e l'informazione all'Utenza tramite sportello, telefonicamente o per posta elettronica.

Gli Utenti possono ottenere informazioni relative alle procedure per tutta la gestione contrattuale, ai principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano la fornitura del servizio ed essere supportati nell'avvio delle pratiche per un rapido indirizzamento agli uffici competenti.

Svolgimento delle pratiche

Stipula / disdetta concessione di somministrazione acqua

Per effettuare la stipula della concessione di somministrazione acqua è necessario recarsi con l'idonea documentazione debitamente compilata c/o lo sportello dell'Ufficio Amministrativo Acquedotto. All'atto della stipula verrà rilasciata copia della presente Carta dei Servizi. La disdetta del contratto di somministrazione acqua può essere effettuata a mezzo posta, fax o recandosi personalmente presso gli sportelli negli orari di ricevimento del pubblico. L'Ufficio rilascia copia della disdetta effettuata o, nel caso di

disdetta richiesta a mezzo posta o fax, invia comunicazione dell'avvenuta risoluzione del contratto.

Modalità di pagamento

Il pagamento dei preventivi per allacciamenti idrici può essere effettuato presso la Tesoreria del Consorzio BCC di Capaccio Scalo, orario di sportello oppure a mezzo bollettino postale su c/c 19321843.

Pagamento delle bollette

Gli Utenti possono effettuare il pagamento delle bollette presso:

- Gli uffici postali tramite bollettino premarcato;
- Sportello bancario

Rispetto degli appuntamenti concordati

L'Acquedotto Consortile si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con gli Utenti per il perfezionamento delle pratiche e a concludere le attività nei tempi dichiarati negli standard. Per ogni appuntamento è richiesta all'Utente una fascia oraria massima di disponibilità di **1 ora**, entro cui il personale dell'Acquedotto Consortile si deve presentare all'incontro.

Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo medio di attesa allo sportello è di circa 15 minuti (ad eccezione dei periodi di maggior afflusso di utenti agli sportelli in concomitanza all'emissione delle bollette o delle cartelle, durante i quali il tempo medio di attesa potrebbe essere maggiore).

Richieste dell'Utenza

Tutte le richieste di informazioni devono essere inviate al protocollo del Consorzio Bonifica di Paestum sito in Via Magna Graecia, 341 indicando l'ufficio di competenza. L'Ufficio interessato risponderà per iscritto, entro **30 giorni** dalla data del ricevimento, riportando il referente e il numero di telefono interno.

Se la complessità del caso non consente il rispetto del tempo indicato, il Servizio informa l'utente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

5.4 Gestione del Rapporto di Concessione

Fatturazione

Il Consorzio Bonifica di Paestum emette le fatture con cadenza annuale.

Nelle fatture sono riportati i consumi registrati evidenziando le varie tariffe per fasce di consumo applicate per il calcolo dei canoni di acquedotto.

Le tariffe applicate sono illustrate nel Regolamento di Somministrazione Acqua potabile e sono sempre consultabili anche telefonicamente presso gli sportelli dell'Ufficio Amm.vo Acquedotto.

Il processo di fatturazione, dopo la rilevazione delle letture dei contatori, è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Rettifiche di fatturazione

Sono attive procedure interne di controllo che evidenziano eventuali fatture anomale e consentono l'immediata correzione. In caso in cui l'Utente segnali una presunta anomalia, l'Ufficio Amministrativo Acquedotto effettua i necessari controlli amministrativo/contabili e comunica a mezzo lettera all'Utente il ricalcolo corretto dei consumi e degli importi dovuti entro 60 giorni dalla richiesta documentata dell'Utente (fa fede la data di protocollo della richiesta). In caso all'utente spetti un rimborso, l'Ufficio procede a dar ordine al Settore Ragioneria di emettere il relativo mandato di pagamento entro **3 mesi** dalla comunicazione del ricalcolo dei consumi, senza oneri aggiuntivi.

Morosità

In caso di morosità, è prevista la sospensione della fornitura che verrà riattivata successivamente al pagamento di quanto dovuto. Il sollecito di pagamento contiene il riepilogo dei dati essenziali relativi alla bolletta scaduta.

La sospensione della fornitura per morosità viene preavvisata a mezzo lettera raccomandata, con almeno 20 giorni di anticipo rispetto alla chiusura. Trascorsi 30 giorni dalla sospensione, nel caso in cui il cliente non abbia ancora provveduto al pagamento, l'Ufficio Amministrativo Acquedotto potrà procedere alla risoluzione unilaterale del contratto di somministrazione, promuovendo nel frattempo le azioni necessarie per il recupero coattivo del proprio credito. Qualora, invece, entro il termine di 30 giorni dalla data di sospensione per morosità, il cliente provveda al pagamento dell'arretrato e delle spese di riallaccio, la fornitura verrà ripristinata entro 2 giorni successivi.

Verifica del contatore

L'Utente può richiedere la verifica della funzionalità dei contatori di misura in contraddittorio con i tecnici consortili. Questa è effettuata rimuovendo il contatore e controllandolo presso il banco di prova del Servizio Manutenzione dell'Acquedotto. La verifica è effettuata alla presenza dell'Utente, se richiesta, e dei tecnici aziendali. L'errore massimo ammesso per i contatori installati è pari al 5% del valore effettivo. Per errori superiori al limite di tolleranza del 5% in più o in meno l'Ufficio Amministrativo Acquedotto procede al ricalcolo degli importi a debito dell'utente basandosi sul consumo medio degli anni precedenti. Nel caso di eventuali importi pagati e non dovuti dall'utente per tutto il periodo in cui è stata registrata l'errata misurazione (comunque non oltre i 5 anni, nel rispetto dei termini di prescrizione previsti per legge), l'Ufficio Amministrativo Acquedotto dà inizio alla procedura del relativo rimborso.

In caso di errore inferiore al 5% del valore effettivo, non si procede a rimborso e il costo della prova – pari a Euro 12,91 - è a carico dell'Utente. La verifica dei contatori è garantita entro 90 giorni dall'avvenuta richiesta scritta da parte dell'Utente.

Verifica del livello di pressione e degli impianti interni

In casi di carenza nell'erogazione idrica l'Acquedotto Consortile effettua, su richiesta dell'Utente, la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. La verifica del livello di pressione e/o dell'impianto interno è garantita entro **30 giorni** dall'avvenuta richiesta scritta da parte dell'Utente.

5.5 Continuità del Servizio

Continuità e servizio di emergenza

La continuità del servizio di erogazione è assicurata in condizioni normali di esercizio, in funzione delle caratteristiche tipologiche delle reti e degli impianti. La mancanza di erogazione è imputabile solo a cause di forza maggiore quali guasti improvvisi (anche agli impianti di terzi, essenziali per la continuità del servizio) o a interventi di manutenzione necessari al corretto funzionamento degli impianti.

Nel caso di manutenzioni programmate l'Acquedotto Consortile si adopera per limitare al massimo il disagio, sia per la durata dell'intervento sia per il numero di Utenti coinvolti, provvedendo anche a una informazione preventiva.

In caso di guasti è garantito un tempestivo intervento di verifica e di eventuale riparazione tramite personale reperibile 24 ore su 24.

Tempi di preavviso per interventi

In caso di sospensione programmata del servizio gli Utenti sono preavvisati almeno 24 ore prima.

Può accadere che per lavori non programmati sia necessario interrompere l'erogazione. In questo caso gli utenti, se possibile in relazione al tipo di intervento da effettuare, saranno avvisati secondo le modalità ritenute valide per limitare i disagi.

Durata delle sospensioni programmate

In caso di interventi programmati di manutenzione ordinaria sulle reti o sugli impianti è previsto un tempo massimo di sospensione del servizio di **12 ore**.

In caso di interventi programmati di particolare rilevanza la durata della sospensione può essere superiore alle **12 ore** ma, comunque, inferiore alle **24 ore**.

Pronto intervento

Il servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24, può essere richiesto telefonando ai numeri di telefono riportati sul programma di reperibilità del personale e pubblicato anche sul sito internet del Consorzio.

In caso di situazioni di pericoli o di interruzione del servizio il primo intervento è garantito entro **2 ore** dalla prima segnalazione.

Emergenza idrica

In caso di scarsità idrica, dovuta a fenomeni naturali o a situazioni di emergenza che non dipendano dalla normale attività dell'Azienda, l'Acquedotto Consortile informa

l'Utenza, con adeguato preavviso, sulle misure da adottare tramite i canali radiotelevisivi e la stampa.

6. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Strumenti informativi

Si utilizzano i seguenti strumenti per garantire all'Utente la costante informazione sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano la fornitura dei servizi, nonché sulle procedure, iniziative e informazioni specifiche inerenti al proprio rapporto di concessione:

- 1) Assistenza telefonica da parte degli Uffici competenti.
- 2) Ricevimento del pubblico c/o lo sportello Amm. Acquedotto, l'ufficio Manutenzione Acquedotto.
- 3) Corrispondenza.
- 4) Regolamento di Somministrazione Acqua Potabile.
- 5) Carta dei Servizi.
- 6) Manifesti affissi in vari punti della città riguardanti adempimenti o rilevanti informazioni relative ai Servizi
- 7) Comunicazioni attraverso i media
- 8) Fatture, Cartelle di pagamento.
- 9) Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- 10) Sito Internet: <http://www.bonificapaestum.it>

7. TUTELA DELL'UTENZA

Reclami

Le segnalazioni da parte degli Utenti relative al mancato rispetto degli impegni della presente Carta, possono essere indirizzate, in forma scritta e fatte pervenire a mezzo posta o fax, all' Ufficio Protocollo del Consorzio Bonifica di Paestum, indicando l'Ufficio competente o espresse di persona agli sportelli.

Il Consorzio Bonifica di Paestum, tramite gli uffici competenti, effettua una indagine per verificare quanto segnalato e comunica l'esito dell'accertamento all'Utente entro **30 giorni** dalla segnalazione. Nel caso in cui l' irregolarità segnalata non sia ancora completamente risolta saranno comunicati all'Utente i tempi previsti ancora necessari.

Ricorsi

Le procedure dinanzi indicate non precludono né sostituiscono e non sospendono i ricorsi alle autorità preposte all'esercizio della giustizia amministrativa fiscale e civile.

Gli Utenti possono esercitare il diritto al ricorso innanzi alle seguenti autorità competenti nelle materie a loro assegnate:

Magistratura ordinaria, Giudice di pace, Tribunale Civile - in materia di diritto civile, commerciale, etc. (sulle tariffe di acquedotto).

Magistratura amministrativa (T.A.R. in primo grado) - in materia di diritto amministrativo.

Foro competente delle anzidette magistrature sarà quello della Città di Salerno

8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gli Utenti possono valutare la qualità dei servizi resi dal Consorzio Bonifica di Paestum attraverso i seguenti parametri:

- Caratteristiche dell'acqua potabile somministrata con riferimento ai limiti di legge.
- Affidabilità, in termini di continuità e regolarità, del servizio reso.
- Snellezza delle procedure.
- Capacità di risposta, sia in termini di celerità nell'evasione della corrispondenza sia nell'esecuzione di controlli e verifiche, sia nella disponibilità del personale consortile.

Il Consorzio Bonifica di Paestum raccoglie informazioni sul grado di soddisfazione degli Utenti avvalendosi di tutte le possibili occasioni di dialogo con l'Utente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso.

Resta comunque inteso che l'Utente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto o verbalmente presso gli sportelli preposti.

9. CONSULENZA E SUPPORTO TECNICO

Il Consorzio Bonifica di Paestum mette a disposizione degli Utenti la propria competenza al fine di indicare, ove i dati a disposizione lo consentano, le soluzioni tecniche finalizzate alla soluzione di problemi relativi alla gestione acquedotto che si possano verificare presso la singola utenza.

Laboratori di analisi

La costante verifica delle caratteristiche di potabilità dell'acqua erogata è svolta dai Laboratori di analisi delle acque, dotati delle più sofisticate apparecchiature, i quali eseguono analisi presso le fonti di approvvigionamento e lungo le reti di distribuzione.

L'attività di indagine comprende la ricerca dei parametri previsti dal D.P.R. 236/88

Progettazione e risanamento condotte

Il Consorzio Bonifica di Paestum predispose progetti relativi ad opere integrative dell'acquedotto consortile

Cartografia e Sistemi Informativi Territoriali

Il Consorzio Bonifica di Paestum sviluppa una accurata attività di rilievo e di restituzione cartografica digitale delle reti acquedottistiche.

Tale attività è determinante per i servizi di manutenzione, monitoraggio, videoispezione e per l'attività di progettazione.

Videoispezione e monitoraggio

10. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il Consorzio Bonifica di Paestum si impegna a rispettare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi e a riconoscere un rimborso fisso di € 25,82 agli Utenti che segnalino una mancata o ritardata prestazione oggettivamente imputabile all'ordinaria diligenza dell'Ufficio consortile competente (ossia in condizioni che escludono situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali), relativamente ad ognuna delle tipologie di seguito indicate:

Standard specifici soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto

- Ritardo su tempo di preventivazione.
- Ritardo su lavori di allacciamento.
- Ritardo su attivazione fornitura (allaccio contatore).
- Ritardo su cessazione fornitura (rimozione contatore).
- Ritardo su ripristino fornitura (a seguito morosità).
- Ritardo su verifica contatori.

Le richieste di rimborso devono essere formulate per iscritto, unicamente dall'intestatario del contratto di fornitura, e indirizzate al Consorzio Bonifica di Paestum, all'attenzione dell'Ufficio competente, entro **30 giorni** dalla scadenza dei termini garantiti negli standard, allegando tutta la documentazione e le informazioni che possano essere utili a motivare la richiesta.

11. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa è la prima edizione della Carta dei Servizi, adottata in via sperimentale e soggetta a revisione. Essa è valida a partire dal 01.01.2012.

Quanto indicato nella Carta dei Servizi è valido nell'area servita dal Consorzio Bonifica di Paestum, in condizioni normali di esercizio con esclusione di situazioni straordinarie quali fenomeni naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti e atti dell'Autorità Pubblica.

In caso di revisione dei principi o degli standard il Consorzio Bonifica di Paestum si impegna ad aggiornare la Carta del Servizio Acquedotto e a fornire la dovuta pubblicità e diffusione tramite i consueti canali informativi già indicati.