

CARTA DEL SERVIZIO FOGNATURA

Carta del servizio Fognatura

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

- 1) eguaglianza e imparzialità del trattamento
- 2) continuità del Servizio
- 3) partecipazione
- 4) rappresentanza
- 5) cortesia
- 6) efficacia ed efficienza del Servizio
- 7) chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 8) condizioni principali del Servizio erogato

2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

- 2.1 Livelli minimi del Servizio
- 2.2 Qualità del servizio di fognatura
- 2.3 Interventi per guasti e disservizi
- 2.4 Continuità e regolarità nell'erogazione del Servizio
- 2.5 Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori

3. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

- 3.1 indicazioni sulla qualità di acque scaricate
- 3.2 Fatturazione dei consumi
- 3.3 Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza
- 3.4 Comunicazione del Gestore con l'Utenza

4. PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITÀ DI RIMBORSO

- 4.1 La tutela dell'Utente
- 4.2 Mancato rispetto degli impegni
- 4.3 Danni a terzi

5. MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

6. IMPEGNO DELL'AUTORITÀ D'AMBITO A FAVORE DEGLI UTENTI

7. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

8. DEFINIZIONE DEI TERMINI UTILIZZATI CARTA DEL SERVIZIO FOGNATURA

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Il Servizio FOGNATURA deve essere garantito nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- 1 eguaglianza e imparzialità del trattamento

Il rapporto tra Codiso Spa e Utenti è stabilito da regole che vanno applicate indistintamente con principi di eguaglianza senza alcuna discriminazione. Autorità d'ambito e Codiso Spa garantiscono parità di condizioni impiantistico - funzionali da cui deriva il medesimo livello di Servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Il Codiso Spa deve facilitare l'accesso alle operazioni di sportello per gli Utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali o sociali. Inoltre deve agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti

- 2) continuità del Servizio

Il CODISO spa deve erogare un Servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del Servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente le funzionalità dei sistemi fognari, il disservizio dovrà essere limitato al tempo strettamente necessario e preannunciato con adeguato anticipo, quando ciò è possibile. Il CODISO spa deve inoltre attivare Servizi sostitutivi di emergenza ed adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli Utenti.

- 3) partecipazione

L'Utente ha diritto ad avere dal Codiso Spa, tutte le informazioni relative al rapporto di Utenza ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami; tali elementi saranno per il Codiso Spa ottimi strumenti per il miglior Servizio. Il Codiso Spa deve elaborare piani di miglioramento del Servizio, redatti anche sulla base delle valutazioni degli Utenti raccolte nel corso dello svolgimento della gestione e in occasione di periodici sondaggi a campione.

- 4) rappresentanza

Il CODISO spa riconosce nelle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo di Intesa siglato il 1luglio 2002, la rappresentanza organizzata degli Utenti in grado di cooperare per migliorare la qualità del servizio percepito dall'Utente stesso.

- 5) cortesia

Il personale di contatto con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

- 6) efficacia ed efficienza del Servizio

Il Codiso Spa deve perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del Servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il Servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

- 7) chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale del Codiso Spa a diretto contatto con l'Utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con gli Utenti una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi. Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Utente (lettere, contratti, fatture, altro) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

- 8) condizioni principali del Servizio erogato

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del Servizio. Per quanto attiene le attività di servizio che coinvolgono l'utenza, il Codiso Spa si deve dotare di specifico Regolamento per la fornitura del Servizio, di cui al successivo punto 3.4, avente lo scopo di disciplinare i rapporti contrattuali con i singoli Utenti sotto il profilo della raccolta delle acque reflue.

2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I fattori che compongono la qualità di un Servizio pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri. Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione dell'Utente. Misurare la qualità del Servizio è importante per il cittadino, al fine di poter far valere i suoi diritti di Utente del Servizio, ma anche per l'Autorità d'ambito che la controlla e per il Codiso Spa che la eroga, al fine di offrire Servizi migliori.

Per questo il Codiso spa ha definito con la presente Carta del Servizio una serie di parametri di misura della qualità del Servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali Codiso Spa si impegna nei confronti dei propri Utenti.

Tali fattori riguardano i diversi aspetti del Servizio:

1 livelli minimi del Servizio;

2 qualità del Servizio di fognatura;

3 continuità e regolarità nell'erogazione del Servizio;

4 interventi per guasti e disservizi;

5 tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori.

A tali parametri si integrano le condizioni economiche e infrastrutturali definite nel Piano d'ambito, al fine di completare il quadro generale del Servizio reso all'Utente.

1 Livelli minimi del Servizio

Il Codiso spa deve assicurare alle Utenze i livelli minimi di Servizio, stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'articolo 4 comma 1 lettera g della Legge n. 36/94.

2 Qualità del Servizio di fognatura;

I livelli da rispettare per il Servizio fognario :

1. le fognature nere vanno adeguate ad una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalla rete di drenaggio urbano, se compatibile con il sistema di depurazione adottato;

2. la velocità minima nelle fognature, calcolata in tempo asciutto con la portata media, non deve essere inferiore a 0,5 m/s, al fine di impedire la sedimentazione delle sostanze sospese ed evitare la progressiva occlusione della tubazione e la formazione di depositi putrescibili;

3. il posizionamento della fognatura dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti da Utenze site fino a 1,0 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento;

4. le fognature bianche vanno dimensionate sulla base di valori di portata calcolati con un tempo di ritorno pari almeno a 15 anni e devono prevedere la grigliatura e le relative opere;

Carta del servizio Fognatura

5. *gli scolmatori vanno dimensionati per garantire un convogliamento in fognatura di una portata pari almeno a 5 volte la portata media nera, onde evitare sfiori di portate nere non diluite nei periodi di tempo secco;*

6. *le fognature bianche e miste vanno strutturate in modo da garantire che non si verifichino fenomeni di rigurgito sul piano stradale con frequenza superiore a una volta ogni 5 anni per singola rete.*

Per garantire un buon livello del Servizio all'Utenza il Codiso spa deve eseguire controlli sistematici su:

- *-funzionalità degli impianti di Sollevamento, attraverso sistemi di controllo a distanza (telecontrollo) oppure ispezioni a cura del Gestore;*
- *-funzionalità delle infrastrutture di captazione e di adduzione impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi di accumulo e di distribuzione;*
- *-funzionalità delle infrastrutture fognarie e qualità dell'acqua immessa nelle fognature o negli impianti di depurazione.*

3 Interventi per guasti e disservizi

Il Codiso spa deve garantire la prestazione di primo intervento con sopralluogo a seguito di guasto o disservizio in qualunque punto del territorio entro due ore dal verificarsi dell'evento. Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, gli Utenti possono ricorrere al servizio telefonico di "Pronto Intervento" che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno sull'intero territorio servito dal Codiso spa. Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento deve essere riportato in fattura e sull'elenco telefonico.

Il Codiso spa dovrà:

- *-predisporre punti strategici di segnalazione automatica dei guasti principali e una centrale operativa 24 ore su 24 per ricevere la segnalazione;*
- *-definire sedi, attrezzature e personale dislocato sul territorio dell'ambito in grado di garantire la tempistica di intervento prevista;*
- *-riparare i guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN ed entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;*
- *-adottare un "piano di gestione emergenze" delle interruzioni del Servizio che disciplina anche le modalità di informativa agli Enti competenti e all'autorità interessata e assicurare il servizio alternativo*

4 Continuità e regolarità nell'erogazione del Servizio

Il Codiso spa deve fornire 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.

Inoltre il Codiso spa, al fine di una regolarità nell'erogazione del Servizio, deve garantire all'Utenza:

⇒ Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Codiso spa deve svolgere un'attività di ricerca programmata delle perdite di reflui che consente di verificare e tenere sotto controllo lo stato di efficienza delle reti di distribuzione. Il rapporto tra i chilometri

Carta del servizio Fognatura

di rete sottoposti a ricerca programmata in un anno e l'estensione complessiva della rete dovrà essere reso noto annualmente nella Relazione predisposta dal Gestore.

⇒ Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti

Allo scopo di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, il Gestore deve svolgere una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, gli Utenti devono essere avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio, nonché della durata complessiva della sospensione. Il tempo minimo di preavviso sarà di 2 giorni e la durata massima della sospensione di 24 ore, per lavori di manutenzione programmata.

5 Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori

I lavori richiesti dagli Utenti devono essere eseguiti nel più breve tempo possibile, e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard di seguito riportati. I tempi garantiti per l'esecuzione dei lavori non includono quelli necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene al Codiso spa, e precisamente:

- *tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (privati, Comune, Anas, Provincia, Ferrovie, ecc.);*
- *tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte dell'Utente;*
- *ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore.*

Se l'utente richiede, esplicitamente e con opportune motivazioni, variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati.

⇒ Avvio del servizio - edifici non allacciati alla rete di distribuzione o modifiche ad impianti esistenti

Per gli edifici non allacciati alla rete o per modifiche ad impianti esistenti, il Gestore deve garantire entro 28 giorni di calendario, la comunicazione del corrispettivo, ovvero della somma richiesta all'Utente per l'esecuzione dei lavori. Il tempo standard massimo dal momento in cui viene riscontrato il pagamento al momento dell'esecuzione dell'allacciamento è di 30 giorni di calendario; entro tale termine i lavori devono essere eseguiti, purché il punto di immissione e attivabile mediante allacciamento alla rete esistente. Se invece il punto di immissione si trova distante dalla rete di distribuzione e occorre realizzare un'estensione o adeguamento della stessa, lo standard non è più valido e il Codiso spa deve provvedere a comunicare all'Utente i tempi necessari ad eseguire l'estensione o adeguamento di rete e il nuovo allacciamento.

5 Qualità del Servizio di fognatura

Il Codiso spa deve utilizzare gli impianti in dotazione con la massima diligenza e secondo le migliori tecnologie a disposizione, al fine di garantire il rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente e per una sempre migliore qualità ambientale.

Il Codiso spa deve autorizzare i lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento di Servizio in uno standard di tempo massimo pari 30 giorni di calendario.

A carico del Codiso spa spetta il compito di un attento controllo dei lavori di allacciamento, al fine di evitare danneggiamenti alle infrastrutture fognarie pubbliche e dispersione di liquame nell'ambiente.

Inoltre si deve impegnare a predisporre, in attuazione del Piano d'ambito, "piani di investimenti" da sottoporre all'Autorità d'ambito che garantiscano a regime, oltre al rispetto dei livelli minimi, le seguenti modalità di svolgimento del Servizio:

Carta del servizio Fognatura

- *nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti, la scelta del sistema fognario – misto o separato deve essere dettata da ragioni di coerenza e continuità con il sistema esistente e da valutazioni di compatibilità economica e ambientale;*

gli scarichi della fognatura e degli impianti di depurazione sono disciplinati in funzione del rispetto degli obiettivi di qualità dei corpi idrici e devono comunque rispettare i valori limite di emissione previsti nell'allegato 5 del D.Lgs. 152/99. sono vietati scarichi sul suolo o negli strati superficiali del sottosuolo, fatta eccezione per i seguenti casi nei quali devono comunque essere rispettate le disposizioni del D.Lgs. 152/99:

- *i nuclei abitativi isolati, ovvero laddove la realizzazione di una rete fognaria non sia giustificata;*
- *gli scaricatori di piena delle reti unitarie;*
- *gli scarichi trattati per i quali non sia tecnicamente o economicamente possibile recapitare in corpi idrici superficiali;*
- *la scelta della tecnologia di depurazione deve essere orientata verso sistemi che consentano di giungere alla migliore efficacia ambientale dell'intervento, operando con efficienza ed economicità;*
- *gli impianti, vanno monitorati attraverso telecontrollo, con verifica delle grandezze caratteristiche nei nodi significativi della rete fognaria e delle stazioni di sollevamento.*

Per quanto non precisato si farà riferimento alla “ Regolamento fognatura e depurazione “ adottato per il Comune di Solofra

3. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Il Codiso spa deve instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Utenti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale del Codiso spa deve fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Codiso spa e Utente e a favorire un corretto utilizzo del Servizio e delle risorse.

3.1 Indicazioni sulla qualità dell'acqua scaricata

Presso lo sportello del Codiso spa deve essere disponibile, a chiunque ne faccia richiesta, un documento informativo che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua scaricata, secondo i parametri dettati nel rispetto dei valori limite di emissione previsti nell'allegato 5 del D.Lgs. 152/

3.2 Fatturazione

I consumi sono rilevati da parte del personale del Gestore idrico secondo le disposizioni e regolamenti dettati dallo stesso

3.3 Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza

Per il corretto e tempestivo rapporto con gli Utenti, il Gestore deve definire le modalità e garantire la possibilità di qualsiasi richiesta, informazione, segnalazione inerente al Servizio, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro doveri. In particolare:

⇒ Accesso agli sportelli

Gli sportelli del Codiso spa devono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'Utenza nel territorio e devono essere aperti al pubblico per un orario non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8,30-16,30 nei giorni feriali (lunedì-venerdì). Gli sportelli possono anche essere realizzati mediante sistemi telematici con dialogo diretto Gestore – Utente.

⇒ Rapporto con l'Utente

Il personale del Codiso spa a contatto con il pubblico deve essere riconoscibile grazie all'esibizione del tesserino di riconoscimento con fotografia e, nel rapporto telefonico, grazie all'enunciazione del codice identificativo.

Il Codiso spa si deve adoperare per facilitare gli Utenti mediante la limitazione degli adempimenti richiesti per la fornitura del Servizio; in particolare per gli Utenti portatori di handicap e anziani o soggetti con difficoltà motorie possono essere effettuate, su richiesta, visite a domicilio. Per gli Utenti in situazione di grave e comprovata indigenza il Codiso spa può concedere particolari modalità di riscossione del credito. Gli Utenti sono invitati a segnalare all'Autorità d'ambito, oltreché al Codiso spa, disservizi ed effettuare proposte e osservazioni relative al Servizio presso gli sportelli, per mezzo telefono, lettera o fax.

⇒ Svolgimento delle pratiche

Le pratiche potranno essere svolte sia presso gli uffici del Codiso spa aperti al pubblico sia per via telefonica con successivo invio a mezzo posta dei documenti necessari. Il Servizio informazioni per via telefonica sarà assicurato dal Gestore dal lunedì al venerdì nell'orario di sportello.

⇒ Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Carta del servizio Fognatura

Il Codiso spa deve adottare forme e modalità differenziate di pagamento delle fatture tra cui: contanti, assegni bancari, circolari o postali, bonifico bancario o domiciliazione bancaria presso l'Istituto di Credito di fiducia dell'Utente, c.c.postale.

⇒ Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Codiso spa deve concordare con l'Utente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento. La fascia oraria non potrà superare le 4 ore, ovvero all'Utente non potrà essere richiesto di essere reperibile in casa propria per un periodo di tempo superiore alle 4 ore del mattino o alle 2 ore del pomeriggio.

Il Codiso spa deve rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente. Nel caso di sopralluoghi per l'attivazione, riattivazione e cessazione del Servizio, gli appuntamenti verranno concordati al momento di presentazione della richiesta da parte dell'Utente o al massimo entro 2 giorni lavorativi e il Codiso spa deve effettuare i sopralluoghi entro 15 giorni dalla richiesta dell'Utente. In caso di assenza dell'Utente nel giorno e nella fascia oraria convenuti, gli verrà lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento. Se per motivi contingenti il Codiso spa si troverà nella necessità di disdire un appuntamento concordato, dovrà provvedere ad avvertire l'Utente con almeno un giorno di anticipo. Il grado di affidabilità del Codiso spa in materia di rispetto degli appuntamenti concordati sarà indicato nella Relazione pubblicata annualmente dal Gestore.

⇒ Richiesta di informazioni

Per ottenere informazioni sul Servizio e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti richiesti, gli Utenti potranno recarsi presso lo sportello del Codiso spa, chiamare per via telefonica l'ufficio di assistenza e informazione all'Utenza o inviare una lettera. Oltre alla presente Carta del Servizio, presso lo sportello del Codiso spa verranno messi a disposizione la Relazione annuale sui risultati conseguiti, opuscoli e altro materiale informativo della gestione in atto. Alle richieste inoltrate a mezzo lettera, deve essere data risposta nei limiti indicati dallo standard di tempo massimo pari a 30 giorni di calendario.

3.4 Comunicazione del Gestore con l'Utenza

Il Codiso spa, per garantire agli Utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, ha predisposto i seguenti strumenti:

il "Regolamento fognatura e depurazione" e le "Piano di gestione delle emergenze";

Il Codiso spa si deve impegnare a:

- *rendere note agli Utenti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del Servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;*
- *informare sulle procedure di pagamento delle bollette, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore si deve impegnare ad informare annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;*
- *informare l'Utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;*
- *informare l'Utenza circa l'andamento del Servizio di fognatura e depurazione, in particolare fornire informazioni in merito ai fattori legati all'utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;*

Carta del servizio Fognatura

- *informare l'Utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;*
- *rendere note, nei locali accessibili agli Utenti e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;*
- *predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del Servizio;*
- *predisporre Servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);*
- *assicurare un Servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei Servizi, adottando un linguaggio facile ed accessibile;*
- *effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo.*

Il Codiso spa, inoltre, deve rendere noto all'Utente i contenuti della Relazione annuale sui risultati conseguiti.

4. PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITÀ DI RIMBORSO

4.1 La tutela dell'Utente

L'Utente per tutelarsi dal mancato rispetto degli impegni della presente Carta del Servizio, può rivolgersi al Codiso spa, all'Autorità d'ambito o a Enti esterni competenti in materia.

⇒ Autorità d'ambito

L'Autorità d'ambito si impegna ad istituire un Servizio di sportello rivolto alla tutela dell'Utente, eventualmente anche dislocato sul territorio, per valutare inadempienze da parte del Gestore e per monitorare gli interventi previsti nel Piano d'ambito apportando le relative modifiche in relazione al grado di soddisfazione dell'Utente per il Servizio reso.

⇒ Gestore

I reclami rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Pertanto, ogni volta che lo ritengano opportuno, gli Utenti possono inoltrare i reclami al Codiso spa attraverso uno dei tre strumenti a loro disposizione:

- *modulo di reclamo disponibile presso lo sportello del Gestore;*
- *per via telefonica all'ufficio di assistenza e informazione all'Utenza;*
- *lettera inviata al Gestore.*

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire il proprio codice identificativo e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Ricevuta la segnalazione, il Gestore deve compiere i necessari accertamenti,

Comunicare gli esiti all'Utente nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami e impegnarsi a rimuovere al più presto le cause del disservizio.

Ai reclami verbali o telefonici, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore, deve essere fornita risposta immediata, mentre negli altri casi si considera uno standard massimo di risposta pari a 30 giorni di calendario.

Se la complessità della pratica di reclamo non consente al Gestore di rispettare lo standard di risposta, l'Utente deve essere tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta.

Semestralmente il Codiso spa deve riferire all'Autorità d'ambito circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi. Annualmente il Codiso spa deve predisporre un resoconto, a disposizione degli Utenti che ne facciano richiesta, contenente, oltre alle informazioni precedenti, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

⇒ Controlli da parte di soggetti diversi dall'Autorità d'Ambito

L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dalla presentazione dei reclami al Codiso spa, può sporgere reclamo, con la relativa documentazione in relazione ai rispettivi ruoli, oltre che all'ATO, all'ASL, all'ARPAC, alla Regione Campania.

Carta del servizio Fognatura

4.2 Mancato rispetto degli impegni

Il Codiso spa deve rispettare quanto indicato nella presente Carta del Servizio e riconoscere agli Utenti un risarcimento per eventuali disservizi.

E' stabilito un risarcimento di 30,00 € qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente al Gestore, dei seguenti standard: durata massima di interruzione del servizio;

- *preavviso minimo di interruzione della fornitura in caso di manutenzione programmata;*
- *tempi di attivazione/disattivazione del servizio;*
- *tempi di risposta alle richieste di informazione;*
- *tempi di risposta ai reclami degli Utenti.*

E' stabilito un risarcimento di 100,00 € qualora si verifichi il mancato rispetto e per ogni mese di ulteriore ritardo, per cause imputabili direttamente al Codiso spa, dei seguenti standard:

- *tempi di rilascio dei preventivi per nuovi allacciamenti;*
- *tempi di esecuzione dei nuovi allacciamenti.*

Nessun risarcimento sarà dovuto all'Utente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

- *cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità di intervento del Gestore, tra cui condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori;*
- *mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni da parte di terzi;*
- *mancata esecuzione di lavori di competenza dell'Utente;*
- *emanazione di norme e leggi che incidono sui tempi delle lavorazioni.*

La richiesta di risarcimento deve essere presentata per iscritto al Gestore entro 20 giorni dal verificarsi del disservizio, allegando tutta la documentazione e le informazioni che possono essere utili a motivare la richiesta. Qualora, fatte le opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, il Gestore deve comunicare all'Utente entro 30 giorni dal ricevimento l'accoglimento della domanda di indennizzo. Il risarcimento sarà quindi effettuato direttamente agli sportelli aziendali o mediante accredito. In caso negativo il Gestore darà comunicazione scritta e motivata all'Utente.

4.3 Danni a terzi

Il Codiso spa deve contrarre idonea copertura assicurativa contro eventuali danni causati a terzi nell'esercizio delle reti e in generale nella gestione del Servizio. Un apposito ufficio del Codiso spa sarà a disposizione dell'Utente per definire le relative procedure.

5. MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità del Servizio rappresenta uno dei fattori strategici attraverso i quali Codiso spa adempie alla sua responsabilità di funzione regolatrice – separata dalla gestione industriale – per governare le criticità intrinseche legate alla situazione di monopolio “naturale” e anche per dare visibilità positiva alla Gestione stessa.

A tal fine Codiso spa avvia un monitoraggio continuo della qualità del Servizio reso all’Utente, considerando i diversi aspetti tecnici, amministrativi, ambientali ed economici connessi all’erogazione del Servizio e il grado di soddisfazione dell’Utente.

I risultati del monitoraggio consentiranno di dare una valutazione oggettiva del Servizio in atto e verranno raccolti annualmente in una “Relazione sullo stato e sulla qualità dei Servizi”; questa potrà essere resa nota a tutti i soggetti interessati su appropriato supporto informatico.

Da parte sua il Codiso spa deve effettuare un controllo interno della qualità del Servizio fornito agli Utenti, adottando un sistema di monitoraggio attraverso il quale vengono periodicamente rilevati:

- *le prestazioni effettivamente rese (qualità erogata), con i dati relativi al livello di osservanza degli standard di Servizio;*
- *i reclami degli Utenti (qualità disattesa), con la gestione e classificazione dei reclami inoltrati dagli Utenti al Gestore attraverso un sistema informatizzato.*

Sulla base delle informazioni ricavate dal sistema di monitoraggio, ogni anno il Codiso spa deve pubblicare una

Relazione nella quale vengono resi noti:

- *il livello di osservanza degli standard di Servizio conseguito nel corso dell’anno, con indicazione dei motivi all’origine delle eventuali inosservanze;*
- *le azioni e i programmi attraverso i quali il Gestore intende migliorare il proprio Servizio.*

L’Autorità d’ambito e le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Intesa collaborano per definire:

- *gli aspetti del servizio da valutare con il monitoraggio;*
- *le modalità, i vincoli, il numero e la frequenza delle rilevazioni da svolgere;*
- *le modalità di diffusione al pubblico degli esiti del monitoraggio;*
- *ulteriori criteri e dettagli utili per l’effettuazione del monitoraggio medesimo.*

Questa Relazione deve essere presentata all’Autorità d’ambito, alle Associazioni dei Consumatori e deve essere a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso lo sportello del Codiso spa.

6. IMPEGNI DEL GESTORE A FAVORE DEGLI UTENTI

Il Codiso spa si impegna a vigilare sul corretto e puntuale adempimento di quanto previsto dalla presente Carta del Servizio ed è a disposizione per ogni iniziativa di tutela degli Utenti.

In particolare si impegna:

- *a monitorare la qualità del Servizio reso all'Utenza;*
- *ad istituire un servizio di sportello rivolto all'Utenza, eventualmente anche dislocato sul territorio;*
- *a rendere note, per via informatica, tutte le principali informazioni sul Servizio medesimo.*

Nelle more di attivazione di tale Servizio informatico all'Utenza, le informazioni potranno essere richieste su semplice istanza secondo i sistemi tradizionali.

7. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La validità della presente Carta decorre dal 01/01/2016 e sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dagli Utenti. Essa costituisce un impegno da parte del Codiso spa nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con lo stesso un contratto per la fornitura di Servizi e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio tramite opportuna informazione mediante gli elementi menzionati nel capitolo 3 del presente documento.

Codiso spa

8. DEFINIZIONE DEI TERMINI UTILIZZATI

Ai termini utilizzati nella presente Carta del Servizio è attribuito il seguente significato.

Servizio Fognatura Per servizio Fognatura si intende il complesso delle attività finalizzate (alla raccolta e al trasporto delle acque reflue attraverso una rete fognaria), svolte dal Codiso spa sul territorio di competenza.

Punto di Allaccio Per punto di allaccio si intende il punto di trasferimento del refluo dalle condotte di distribuzione esercite dal Codiso spa all'impianto dell'Utente, corrispondente di norma al confine della proprietà privata di quest'ultimo.

Edifici pubblici Per edifici pubblici si intendono le strutture destinate all'attività di pubblica amministrazione o di pubblico servizio, quali scuole, ospedali, caserme, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti e strutture similari.

Tempo di ritorno Per tempo di ritorno si intende la probabile frequenza, calcolata su base statistica, con cui si prevede la ripetizione di un certo evento meteorologico.

Personale del Gestore Per personale del Codiso spa si intende il personale alle dirette dipendenze di quest'ultimo o di terzi da questo incaricati per lo svolgimento di specifiche attività. Il personale deve sempre dimostrare la propria identità mediante tessera di riconoscimento rilasciata dal Codiso spa.

Reclamo dell'Utente Per reclamo si intende la protesta da parte dell'Utente contro comportamenti del Codiso spa considerati ingiusti, irregolari o dannosi.

Sistema di Monitoraggio Per sistema di monitoraggio si intende la verifica periodica del livello qualitativo del servizio e della sua rispondenza agli standard stabiliti nella Carta del Servizio.

Ufficio Amministrativo e tecnico 0825 535339

Fax 0825 535339

E mail codiso.spa@alice.it

pec [cadisospa.pec.it](mailto:cadisospa.pec@pec.it)

Servizio reperibilità e pronto intervento : (da utilizzare solo per chiamate urgenti 331 34 82547)

Solofra. Gennaio 2016

CODISO SPA