

COMUNE DI MONTESE
PROVINCIA DI MODENA

CARTA
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

APPROVATA CON DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE
N.38 DEL 02/08/2013

1) SOGGETTO GESTORE, OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E SCOPO DELLA CARTA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto – fognatura – depurazione) fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione gestiti in economia diretta.

La carta si riferisce:

- per il servizio acquedotto, ai seguenti usi potabili:
 - a) Uso domestico,
 - b) Uso extradomestico,
 - c) Uso agricolo
 - d) Uso zootecnico
- per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La presente carta assicura pertanto la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

Essa indica, inoltre, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del Comune.

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.

Servizi gestiti ed attività svolte per settore

SERVIZIO IDRICO:

Trattamento e depurazione acque reflue urbane:

- ° la gestione tecnico-manutentiva è effettuata dal Comune.
- ° la gestione amministrativa è effettuata dal Comune.

Acqua potabile

- ° captazione , distribuzione, fatturazione.
- ° Analisi
- ° Progettazione, costruzione, gestione impianti e reti.

2) PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

La fornitura di servizi ai cittadini è basata su principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Il Comune garantisce inoltre uniformità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico funzionali, nell'ambito di categorie o fasce di clienti omogenee.

Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni teso a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi ed il disagio arrecato ai cittadini utenti attivando, nei casi in cui siano necessari, servizi sostitutivi di emergenza.

Il Comune si impegna, quando possibile, a dare tempestiva comunicazione agli utenti interessati, direttamente o tramite gli organi di informazione di eventuali interruzioni legate a piani di manutenzioni necessarie alla corretta gestione degli impianti.

Partecipazione

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.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed 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.

Cortesìa

Il Comune si impegna a far sì che il rapporto tra personale e clienti sia improntato a rispetto e cortesia. Il personale a contatto con i Clienti o che si rechi a domicilio del Cliente è tenuto ad indossare il tesserino di riconoscimento, provvisto di fotografia e nominativo.

Efficacia ed efficienza

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.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Il Comune pone particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con il cliente ricercando la massima chiarezza e comprensibilità di qualsiasi comunicazione.

3) FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO STANDARD

La qualità del servizio è costituito dai seguenti fattori – attività:

- Avvio del rapporto contrattuale (punto 3.1)

- Accessibilità al servizio (punto 3.2)
- Gestione del rapporto contrattuale (punto 3.3)
- Livelli minimi di servizio (punto 3.4)
- Continuità del servizio (punto 3.5)
- Strumenti informativi (punto 3.6)
- La tutela dell' utente (punto 3.7)

3.1 Avvio del Rapporto contrattuale

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, per la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore od imputabili a terzi, insorgono difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Comune si fa carico di far conoscere tempestivamente all'utente il nuovo termine.

Tempi di preventivazione (specifico)

E' il tempo massimo intercorrente tra la domanda di allaccio dell'utente e/o di modifica dell'impianto, e la data di comunicazione del preventivo di allacciamento. Il preventivo di allacciamento viene redatto, previo sopralluogo, con riferimento alle richieste il cui punto di consegna sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio dove esistono le condotte o per le quali non occorrono interventi strutturali di adeguamento ed effettuato entro:

SERVIZIO ACQUEDOTTO

INDICATORI	STANDARD
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi

Per situazioni che richiedono più sopralluoghi e/o acquisizioni di permessi, il Comune fornisce risposta scritta entro 30 giorni precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Per i nuovi allacci o modifica di esistenti, l'utente è tenuto al versamento di un contributo in base a quanto stabilito con deliberazione dell'Organo Competente.

Il preventivo costituisce un'offerta irrevocabile con validità sei mesi.

SERVIZIO FOGNATURA

INDICATORI	STANDARD
Tempo massimo per il rilascio nulla osta o, ove Previsto, di preventivazione per l'esecuzione Di lavori semplici	30 giorni lavorativi
Tempo massimo per il rilascio nulla osta o, ove Previsto, di preventivazione per l'esecuzione Di lavori complessi	40 giorni lavorativi

Tempo di esecuzione degli allacciamenti di una nuova utenza (specifico)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di dimostrazione ovvero di trasmissione della quietanza di pagamento da parte degli istituti quietanzati del preventivo di allacciamento e la data di effettuazione del lavoro di allacciamento.

I tempi sono i seguenti:

SERVIZIO ACQUEDOTTO

INDICATORI	STANDARD
Tempo massimo di esecuzione di lavori	60 giorni lavorativi

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

I tempi sopra indicati sono comunque prorogabili su richiesta dell'utente stesso.

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.

Nel caso si tratti di opere di particolare complessità, il tempo previsto per l'allacciamento è comunicato nel preventivo.

Tempo per riparazione guasti (specifico)

I guasti di competenza del Comune sono quelli che si verificano sulla rete di distribuzione, fino all'allacciamento privato che dovrà essere eseguito a cura e spese del nuovo utente.

Qualora non sussistano condizioni di pericolo per gli utenti, i tempi massimi di intervento decorrenti tra la conoscenza del guasto e l'avvio dell'intervento, sono i seguenti:

Per guasto al contatore all'impianto fuori terra	24 ore
Per guasto alla rete interrata	48 ore

Tempi per attivazione/riattivazione della fornitura (specifico)

E' il tempo massimo intercorrente fra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte dell'utente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto e la data di attivazione della stessa.

In caso di riattivazione della fornitura sospesa per morosità, il tempo massimo è quello intercorrente fra la data di notifica della quietanza di pagamento, ovvero di rilascio di dilazione di pagamento per le situazioni previste e quella di riavvio della fornitura.

I tempi sono i seguenti:

INDICATORI	STANDARD
Attivazione fornitura	10 giorni lavorativi
Riattivazione fornitura per subentro	10 giorni lavorativi
Riattivazione fornitura interrotta per morosità	2 giorni feriali dalla dimostrazione del pagamento

Tempi per la disattivazione della fornitura (specifico)

L'utente può recedere in ogni tempo dal contratto di somministrazione.

In caso di trasferimento o comunque abbandono dei locali serviti, l'utente è tenuto a dare disdetta.

Il tempo massimo per la disattivazione della fornitura è quello che intercorre tra la domanda dell'utente e la piombatura del contatore dell'utenza.

INDICATORI	STANDARD
disattivazione fornitura	7 giorni lavorativi

3. 2 Accessibilità al servizio

Periodo di apertura al pubblico (generale)

Qualsiasi necessità dell'utente (definizioni e risoluzione dei contratti di fornitura, richieste di allacciamento di nuove utenze, richiesta di informazioni, proposte, reclami, ecc.) possono avvenire presso l'Ufficio acquedotto del Comune ubicato in via Panoramica, 60 aperto:

- Lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
- Mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:00
- Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00
- Sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00

Svolgimento delle pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza (generale)

Possono essere richieste telefonicamente – chiamando lo 059/971111- informazioni generali su fatture emesse, tariffe, applicazione di canoni ecc..

Possono essere svolte tramite corrispondenza scritta le pratiche che comportano modifiche a contratti esistenti.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento (generale)

Il pagamento delle bollette e/o degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie può essere effettuato tramite:

- ° conto corrente postale,
- ° sistema bancario,
- ° direttamente presso la Tesoreria Comunale.

Tempo di attesa agli sportelli (generale)

Il Comune si impegna a minimizzare i tempi di attesa presso gli sportelli dell' Ufficio con l'obiettivo di contenerli nel tempo medio di 15 minuti ovvero nel tempo massimo di 60 minuti.

Rispetto degli appuntamenti concordati (specifico)

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 aumentabile solo per espressa richiesta dell'utente.

Il servizio appuntamenti viene svolto nei seguenti giorni:

- Lunedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00,
- Mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:00,
- Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00,
- Sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

Risposte alle richieste scritte degli utenti (specifico)

E' il tempo massimo entro cui è data risposta alle richieste scritte relative ai servizi gestiti.

Le risposte alle richieste scritte degli utenti vengono inviate dal Comune nei termini di:

Per risposte semplici (intese come tali quelle non comportanti
Ricerche di archivio o sopralluoghi). giorni 25

Per altri casi giorni 30

Se la particolare complessità della richiesta non consente il rispetto del termine previsto, il Comune entro il termine di 30 giorni informa l'utente sullo stato di avanzamento della pratica.

Sia per le richieste che per le risposte fa fede la data del protocollo comunale.

Risposte ai reclami e richieste di informazioni scritti (specifico)

E' il tempo massimo entro cui viene data risposta ai reclami circa le bollette emesse.

Le risposte, elaborate dopo aver dettagliatamente esaminato le circostanze che l'utente espone, vengono inviate dal Comune entro 30 giorni.

Se le circostanze esposte sono complesse a tal punto da non consentire il rispetto del termine previsto, il Comune informa, entro lo stesso termine, l'utente sullo stato di avanzamento della pratica.

Sia per i reclami (inoltrati dall' utente) sia per le risposte, fa fede la data di protocollo del Comune.

3.3 Gestione del rapporto contrattuale

Fatturazione (generale)

° Servizio acquedotto

La fatturazione è improntata a criteri di correttezza, trasparenza e di facilità di lettura della bolletta.

Essendo il Comune di Montese prettamente turistico, la lettura dei contatori idrici è effettuata una volta all' anno nei mesi di Luglio/Agosto per consentire di avere il maggior numero di letture reali dei misuratori.

Le rilevazioni dei consumi possono avvenire tramite passaggio sul territorio di persone incaricate, oppure tramite autolettura.

Nel caso in cui la lettura non sia stata acquisita il conteggio verrà effettuato applicando un minimo pari a 150 mc. Lo stesso procedimento verrà adottato anche nei casi in cui, per guasti sopravvenuti, il contatore non indichi una lettura attendibile rispetto alle precedenti o per mancanza dello stesso.

° Servizio fognatura e depurazione

Per il servizio di fognatura e depurazione la fatturazione avviene per gli utenti con prelievi idrici da acquedotto con la stessa periodicità e modalità del servizio acquedotto.

Nel caso che l'utente, non trasmetta suddetto modello, verranno applicati mc.36 per i residenti e mc.36 per i non residenti.

Rettifiche di fatturazione (specifico)

Qualora in fase di fatturazione vengano individuati 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.

Nel caso l' errore venga segnalato dall' utente prima del pagamento della bolletta, il Comune ne sospende l' incasso in attesa dell' esito degli accertamenti avviati. Successivamente esegue una correzione della fattura.

Se la segnalazione viene effettuata dopo il pagamento, il Comune provvede ad avviare gli accertamenti opportuni e, in relazione all' esito degli stessi, effettua la rettifica della fatturazione e il relativo conguaglio con la fattura successiva, salvo diversa richiesta da parte dell' utente.

Il diritto al rimborso per erronee fatturazioni di prestazioni di servizi si prescrive in 5 anni (art. 2948 CC.).

Eventuali errori di fatturazione vengono rettificati entro 15 gg. dall' accertamento da parte del Comune dell' errore.

Situazioni di morosità (generale)

Il mancato pagamento dei consumi e del nolo entro il termine massimo di giorni 30 (trenta), dalla data utile fissata dall' esattore, darà diritto all' Amministrazione Comunale sospendere l' erogazione dall' acqua.

Verifica delle caratteristiche del complesso di misura (specifico)

La precisione ed il corretto funzionamento dei contatori sono un diritto dell' utente il quale può richiedere una verifica della misurazione degli apparecchi.

Il Comune si impegna a provvedere ai controlli ed a comunicarne gli esiti all' utente nei termini massimi di 45 gg. dal ricevimento della richiesta motivata.

Questo tempo può allungarsi in caso di più richieste contemporanee ovvero quando, per problemi tecnici (es: contatori di grosso calibro, strumentazione interna in avaria), siano necessarie prove specifiche

La verifica può essere effettuata presso l' utente stesso, ovvero presso l' officina del Comune.

In ogni caso il fontaniere comunale redige apposito verbale di sopralluogo, che viene inviato all'utente.

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. Qualora le cause che hanno provocato la rottura del misuratore idrico o dei malfunzionamenti sullo stesso, siano imputabili a negligenza da parte dell'utente (es: in caso di contatore gelato) le spese per la sostituzione sono a carico dell'utente.

La misura del costo è stabilito con atti dell'Amministrazione Comunale.

La determinazione del consumo nel periodo di irregolare funzionamento del contatore commisurato in mc. 150.

3.4 Livelli minimi di servizio

Il Comune è impegnato ad assicurare sulla rete idrica un numero di controlli della qualità dell'acqua distribuita per il consumo umano.

I valori caratteristici indicativi dei parametri qualitativi all'acqua erogata rientrano in quelli stabiliti per legge riportati nella tabella seguente:

PARAMETRI	UNITÀ DI MISURA	VG (VALORI GUIDA)	CMA (CONCENT. MAX AMMISSIBILE)
Durezza totale	° F	15÷50	---
Concentrazione ioni idrogeno	pH	6,5÷8,5	---
Residuo fisso a 180° C	mg/l	---	1.500
Nitrati	Mg/l NO ₃	5	50
Nitriti	Mg/l NO ₂	---	0,10
Ammoniaca	Mg/l NH ₄	0,05	0,5
Fluoro	µ/l F	---	1.500÷700
Cloruri	mg/l Cl	25	<200

3.5 Continuità e servizio di emergenza

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.

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.

Per l'acquedotto si utilizzano le sorgenti del territorio comunale.

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.

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 un servizio sostitutivo di emergenza.

Interventi programmati (generale)

La manutenzione ed il rinnovo delle reti e delle prese sono programmati al fine di assicurare la sostituzione delle parti più obsolete prima, che, secondo l'esperienza maturata, da esse possano derivare guasti e quindi disservizi all'utenza.

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 72 ore di anticipo, dell'ora e della durata della sospensione attraverso gli organi di informazione locali, nonché l'affissione di manifesti negli stabili.

Durata delle sospensioni programmate (generale)

E' il tempo di interruzione della fornitura per lavori che non può essere superiore alle 48 ore salvo situazioni non dipendenti dalla volontà del Comune.

Pronto intervento e prima assistenza (generale)

E' operativo 24 ore su 24 un servizio di reperibilità, in caso di pericolo assicura l'avvio dell'intervento entro un'ora dalla chiamata. Quando le informazioni fornite dall'utente lo consentano, l'operatore che riceve la chiamata provvede ad indicare i comportamenti più opportuni ad adottare per evitare pericoli a persone o a cose (questo accade in particolare quando, in concomitanza di più richieste, sia prevedibile un aumento dei tempi necessari per l'intervento).

Ricerca programmata delle perdite (generale)

Il Comune effettua un monitoraggio preventivo e programmatico di ricerca di perdita tramite controlli periodici lungo i tracciati delle condotte.

Crisi idrica da scarsità (generale)

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 ovvero 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 destinati ad altri usi,
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete,
- turnazione delle utenze.

3.6 Strumenti informativi

Strumenti utilizzati (generale)

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, il Comune utilizza strumenti quali:

- stampati, opuscoli, materiale illustrativo, spazio all'interno delle bollette ecc.,
- avvisi nella sede comunale.

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, e-mail),
- telefonicamente (solo per informazioni).

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.

Il Comune di Montese 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,
- rendere noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

3. 7 La procedura di reclamo

La procedura di reclamo

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al Comune dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal gestore ed il cui indirizzo e numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente.

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.

Entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il gestore riferisce l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Almeno una volta all'anno, il gestore predispose un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente, oltre alle informazioni circa il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato a essi, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Controlli esterni

Nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine di trenta giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, l'utente può rivolgere reclamo con richiesta di

documentazione al Comitato per la vigilanza sull' uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori Pubblici.

Il reclamo stesso è invece rivolto all' organo di vigilanza a livello regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito, con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art. 21, comma 5, della Legge 36/94.

Rimborsi forfetari per il mancato rispetto degli impegni.

In caso di mancato rispetto di alcuni standard è prevista una procedura di indennizzo.

Il Comune di Montese garantisce il rimborso stabilito in €. 50,00 per:

- Posa contatore,
- Attivazione utenza
- Subentranza,
- Tempo di risposta a reclami e richieste,
- Disattivazione utenze.

Per accedere alle procedure di rimborso, l'utente deve presentare motivata richiesta scritta all' Ufficio acquedotto entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito.

Deroghe

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;
- eventi straordinari che determinino sovraccarichi lavorativi a carico del Gestore;

Qualsiasi variazione normativa od istituzionale che vada ad incidere sugli standard fissati, farà decadere automaticamente il diritto al rimborso previsto dalla presente Carta.

Non è dovuto alcun rimborso all' utente che risulti moroso nei confronti del Comune.

4) GESTIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento del servizio acquedotto 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.

La modifica della Carta dei servizi, essendo atto organizzativo, potrà essere effettuato dalla GM.