



***Città di Giugliano in Campania***  
*Provincia di Napoli*

**ORIGINALE DELLA DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

n. 94 del 29/12/2015

**OGGETTO: ADOZIONE "CARTA DEL SERVIZIO DRICO" DEL COMUNE DI GIUGLIANO.**

L'anno duemilaquindici, il giorno ventinove del mese di dicembre, alle ore 17:08, nella sede comunale, convocata nelle forme di legge si è riunita la Giunta Comunale composta da:

		P	A
POZIELLO Antonio	Sindaco	X	
PIANESE Domenico	Vice Sindaco	X	
CAPUTI Paride			X
DI NAPOLI Giulio		X	
GRAUSO Adolfo		X	
MARINO Miriam		X	
MAURIELLO Vincenzo		X	
RIMOLI Carla		X	

Partecipa alla seduta il Segretario Generale Dott.ssa Maily Flores

Il Sindaco, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed

Invita i presenti ad esaminare la seguente proposta di deliberazione

## IL DIRIGENTE DEL SETTORE EDILIZIA E LAVORI PUBBLICI

### Premesso che:

- questo Ente gestisce in proprio il Servizio Idrico Integrato;
- in attuazione alle direttive impartite dalla Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994, contenente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato", il Servizio Idrico Integrato è costituito, ai sensi della normativa vigente, "dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione di acque reflue" e la Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del servizio stesso;
- il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 235 del 8 ottobre 2005 - Supplemento Ordinario n. 162, all'art. 101, comma 4, indica che "La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi";
- il decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 (riportato nel Supplemento Ordinario n. 18/L alla *Gazzetta Ufficiale* - Serie generale - n. 19 del 24 gennaio 2012), coordinato con la legge di conversione 24 marzo 2012, n. 27, recante: «Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività» indica, all'art. 8, il "Contenuto delle carte di servizio";
- con il decreto legge n. 201/2011 convertito con modificazioni nella legge n.214/2011, sono state attribuite all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (A.E.E.G.) anche le competenze in materia di servizi idrici al fine di determinare il metodo tariffario per il settore idrico, per cui l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (A.E.E.G.) è stata poi denominata Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (A.E.E.G.S.I.);

### Dato atto che

- con delibera n. 585/2012/R/idr del 28 /12/2012, l'A.E.E.G.S.I., con D.L. n. 201 del 06/12/2012, ha emanato le direttive in ordine agli adeguamenti tariffari per il S.I.I.;
- questo Ente, ai fini della determinazione delle tariffe del S.I.I., è tenuto a trasmettere il formulario richiesto dalla succitata delibera 585/2012 alla A.E.E.G.S.I.;
- che questa Amministrazione Comunale ad oggi risulta sprovvista di Carta dei Servizi riferita al Servizio Idrico Integrato;
- la deliberazione l'A.E.E.G.S.I n.577 del 20.11.2014 prevede di escludere dall'aggiornamento tariffario le gestioni che non abbiano adottato la carta dei servizi per il S.I.I.;

### Ritenuto doveroso

- adeguarsi alla normativa di legge in materia di servizi idrici;
- adottare, pertanto, la Carta dei Servizi riferita al Servizio Idrico Integrato, che costituisce atto prodromico per tutti gli altri adempimenti previsti dalle delibere A.E.E.G.S.I.;

### Considerato che

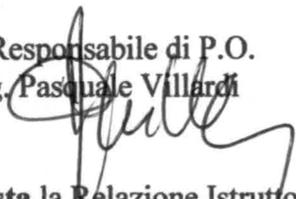
detto documento, finalizzato all'erogazione di un servizio a tutela dei diritti dei consumatori, in conformità ai principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza, fissa anche i principi ed i criteri per l'effettuazione del servizio che miri alla qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, nonché al miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi;

In particolare, tale documento costituisce una dichiarazione d'impegno formale del Comune di Giugliano in Campania nei confronti dei propri Utenti e, come tale, è elemento integrativo del contratto di somministrazione nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.).

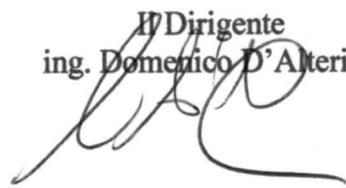


Tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, pertanto, comprese le eventuali modifiche e/o revisioni, sostituiscono le corrispondenti clausole contrattuali in essere;  
-individua i principi fondamentali che il Comune di Giugliano in Campania deve osservare nella gestione del S.I.I.;  
-individua standard di qualità del servizio che il Comune di Giugliano in Campania si impegna a rispettare nell'espletamento delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti;  
-è uno strumento per il miglioramento del servizio, tramite anche un costante e costruttivo confronto con l'Utenza.

Il Responsabile di P.O.  
Ing. Pasquale Villardi



Il Dirigente  
ing. Domenico D'Alterio



**II VICESINDACO**

Vista la Relazione Istruttoria;

Vista la Carta del Servizio Idrico Integrata che consta di 18 pagine, suddivise in n.11 capitoli e n.5 schede allegate;

**PROPONE DI DELIBERARE**

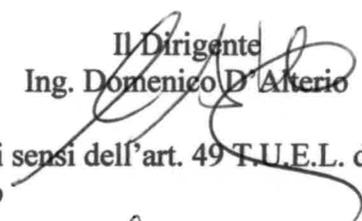
1. di richiamare le premesse quali parti integranti e sostanziali della presente deliberazione;
2. di adottare la "Carta del Servizio idrico" del Comune di Giugliano in Campania, composta da n. XX articoli, allegata al presente atto a farne parte integrante e sostanziale, con riserva di tutti gli atti connessi e conseguenti.

Il Vicesindaco  
Prof. Ing. Domenico Pianese



Il Dirigente del Settore Edilizia e Lavori Pubblici esprime parere favorevole ai sensi dell'art. 49 T.U.E.L. di cui al D.lgs. 267/00 in merito alla regolarità tecnica del presente atto

Il Dirigente  
Ing. Domenico D'Alterio



Il Dirigente del Settore Servizi Finanziari esprime parere favorevole ai sensi dell'art. 49 T.U.E.L. di cui al D.lgs. 267/00 in merito alla regolarità contabile del presente atto

Il Dirigente  
Dott. Gaetano D'Alterio



**LA GIUNTA**

Vista la proposta di deliberazione sopra richiamata

Ritenuto opportuno procedere in merito per quanto di competenza;

Visto il parere favorevole espresso ex art. 49 T.U.E.L. di cui al D.lgs. 267/00 dal Dirigente del Settore Edilizia e Lavori Pubblici in merito alla regolarità tecnica del presente atto;

Visto il parere favorevole espresso ex art. 49 T.U.E.L. di cui al D.lgs. 267/00 dal Dirigente del Settore Servizi Finanziari in merito alla regolarità contabile del presente atto

**DELIBERA**

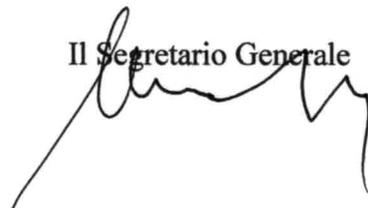


1. di richiamare le premesse quali parti integranti e sostanziali della presente deliberazione;
2. di adottare la "Carta del Servizio idrico" del Comune di Giugliano in Campania, composta da n. 18 pagine, suddivise in n.11 capitoli e n.5 schede allegate, allegata al presente atto a farne parte integrante e sostanziale, con riserva di tutti gli atti connessi e conseguenti;
3. di dare mandato ai Responsabili del Servizio Tecnico e Tributi di adottare tutti i provvedimenti del caso, ivi compreso l'invio di copia della presente deliberazione all'ATO 2 Napoli e all'A.E.E.G.S.I.;
4. di delegare ai Dirigenti del Settore Edilizia e Lavori Pubblici da cui dipende il Servizio Idrico Integrato e del Settore Servizi Finanziari, ciascuno per le proprie competenze, di prevedere, nel bilancio di prossima adozione, la spesa necessaria per assicurare i servizi descritti nella Carta dei servizi come prima adottata.

Il Sindaco



Il Segretario Generale





# CARTA DEI SERVIZI IDRICI

Carta del servizio idrico integrato adottata dal Comune di Giugliano in Campania (NA)

---

APPROVATA DAL

~~UNICI COMIT~~

NELLA SEDUTA DEL

DELIBERA N.



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

### INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
3. Finalità della Carta dei Servizi.....	4
4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI.....	4
4.1 Dati sintetici d'esercizio .....	4
5. I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
5.1 Eguaglianza .....	5
5.2 Imparzialità.....	5
5.3 Continuità .....	5
5.4 Partecipazione .....	5
5.5 Efficienza ed Efficacia.....	5
5.6 Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni.....	5
5.7 Condizioni principali di fornitura.....	6
6. GLI ASPETTI DEL SERVIZIO.....	6
6.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	6
6.1.1 Tempo di preventivazione per fornitura idrica.....	6
6.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica.....	6
6.1.3 Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura idrica.....	6
6.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura idrica su richiesta del utente .....	6
6.1.5 Allacciamento alla pubblica fognatura.....	7
6.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO.....	7
6.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli.....	7
6.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni .....	7
6.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	7
6.2.4 Facilitazioni per alcune categorie di Utenti - Agevolazioni tariffarie.....	7
6.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati.....	7
6.2.6 Tempi d'attesa agli sportelli.....	8
6.2.7 Tempi d'attesa sportelli telefonici .....	8
6.2.8 Risposta alle richieste scritte degli utenti.....	8



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

6.2.9	Risposte motivate ai reclami scritti.....	8
6.3	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	8
6.3.1	Fatturazione .....	8
6.3.2	Rettifiche di fatturazione.....	9
6.3.3	Morosità - riattivazione della fornitura .....	9
6.3.4	Verifica del contatore.....	9
6.4	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	10
6.4.1	Continuità e servizio d'emergenza .....	10
6.4.2	Tempi di preavviso per interventi programmati.....	10
6.4.3	Durata delle interruzioni di propria competenza.....	10
6.4.4	Pronto intervento.....	10
6.4.5	Crisi idrica da scarsità .....	10
6.4.6	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.....	11
7.	INFORMAZIONE ALL'UTENZA .....	11
8.	LA TUTELA DELL'UTENTE .....	12
8.1	La gestione dei reclami .....	12
9.	VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	13
10.	SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI .....	13
11.	RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI .....	13
11.1	Standard soggetti a rimborso.....	13
12.	VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....	14
13.	SCHEDE SINTETICHE.....	14
13.1	Scheda 1 - Avvio del rapporto contrattuale .....	14
13.2	Scheda 2 - Avvio del rapporto contrattuale .....	15
13.3	Scheda 3 - Gestione del rapporto contrattuale con l'utente .....	15
13.4	Scheda 4 - Continuità del servizio .....	16
14.	GLOSSARIO.....	17



2



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

### 1. PREMESSA

La presente Carta del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura di cui di cui ai vigenti regolamenti del servizio Idropotabile e del servizio fognature gestito dal Comune di Giugliano in Campania.

In particolare, si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi: miglioramento della qualità dei servizi forniti; miglioramento del rapporto tra utenti e fornitore dei servizi.

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Comune si impegna a rispettare e a far rispettare dalle ditte affidatarie/concessionarie di parti del servizio.

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici l'utente ha diritto ad un indennizzo.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune di Giugliano in Campania ed i cittadini. E' uno strumento di confronto a disposizione dei cittadini e delle associazioni che tutelano i diritti dei consumatori.

### 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente schema s'inserisce in un quadro normativo di settore, quello del servizio idrico, molto complesso; questo documento è stato predisposto nel rispetto del seguente quadro normativo di settore:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carte dei servizi pubblici";
- Legge 11 luglio 1995, n.273 "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n. 36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA (piano regolatore generale acquedotti), direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico, i livelli minimi che devono garantirsi agli utenti, nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 “Codice del consumo” a norma dell’art.7 della Legge 29 luglio 2003, n.229 (pubblicato sulla G.U. n. 235 del 08.10.2005);
- Decreto Legislativo 03 aprile 2006, n.152 “Norme in materia ambientale” che nella Parte Terza riporta “Norme in materia di difesa del suolo e lotta alla desertificazione, di tutela delle acque dall’inquinamento e di gestione delle risorse idriche”.
- Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1 (riportato nel S.O. N. 18/L alla G.U. – Serie Generale n. 19 del 24 gennaio 2012, coordinato con la legge di conversione 24 marzo 2012, n.27 art.8)

### 3. Finalità della Carta dei Servizi

Questo documento vuole dare concreta attuazione a quanto, negli ultimi anni, è stato prodotto in termini di leggi e circolari sul tema dei rapporti tra i cittadini e Pubbliche Amministrazioni.

Nella presente "Carta" il Comune ha definito, a tutela dei diritti dei propri utenti, principi e standard qualitativi dei servizi erogati, stabilendo altresì modalità di reclamo e forme di rimborso in caso di mancato rispetto degli stessi. Il Comune intende, con ciò, promuovere una più ampia partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio, sia attraverso il loro coinvolgimento nella valutazione qualitativa dell'attività svolta, sia mediante il riconoscimento, a chiunque vi abbia interesse, del diritto di accesso alle informazioni del Comune.

### 4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

Il Comune di Giugliano gestisce in proprio il servizio di erogazione idrica agli utenti finali attraverso la propria rete cittadina, provvedendo per tale finalità ad acquistare acqua potabile all’ingrosso dagli acquedotti regionali e provvedendo ancora, attraverso la propria rete fognaria cittadina, alla raccolta delle acque reflue e al recapito delle stesse nel sistema di collettori fognario comprensoriale gestiti dalla Regione Campania, attraverso i quali le stesse giungono, per il trattamento finale, agli impianti di depurazione regionali di “Foce Regi Lagni” e di “Cuma”.

Il Comune di Giugliano ai sensi dell’art.156 del D.Lgs.152/2006 in quanto soggetto gestore del servizio idrico locale è tenuto quindi a riscuotere anche la tariffa del servizio comprensoriale di collettamento fognario e depurazione gestiti dal soggetto Gestore “Regione Campania” alla quale viene riversata.

#### 4.1 Dati sintetici d’esercizio

Numero utenze S.I. fornite al 2014:	n° 35.596
Lunghezza rete idrica comunale:	km 258
Lunghezza rete fognaria comunale:	km 176
Serbatoi di accumulo idrico comunali:	n° 0



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

Depuratori Regionali: n° 2  
Stazioni di sollevamento comunali per fognatura: n° 0

### 5. I PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 5.1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio idrico gestito dal Comune si basa sul principio di eguaglianza degli utenti, a prescindere da razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Il Comune garantisce, a parità di presupposti tecnici, un eguale trattamento per tutti gli utenti del territorio di competenza. Particolare attenzione è riservata ai soggetti portatori di handicap e agli anziani.

#### 5.2 Imparzialità

Il comportamento dei dipendenti del Comune e delle ditte affidatarie di parti del S.I.I. si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### 5.3 Continuità

E' impegno del Comune garantire un servizio continuo e regolare; nel caso di interruzioni, il Comune adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato al cittadino.

#### 5.4 Partecipazione

Il Comune promuove la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione tra utente servito e Comune. Pertanto, il cittadino ha diritto di ottenere le informazioni che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami. Il Comune trasmette le informazioni sul servizio e acquisisce, periodicamente, le valutazioni del cittadino circa la qualità della prestazione offerta.

#### 5.5 Efficienza ed Efficacia

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che il Comune persegue adottando le soluzioni tecnologiche dell'ultima generazione, organizzative e procedurali più funzionali, allo scopo di facilitare il contratto Utente/Comune.

#### 5.6 Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

Il Comune pone particolare attenzione alla comunicazione con i propri utenti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare nei vari casi.



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

### 5.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono riportate nel regolamento di fornitura del servizio stesso.

## 6. GLI ASPETTI DEL SERVIZIO

Il Comune, sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità del servizio, ha fissato standard qualitativi e quantitativi della prestazione. Di tali parametri, alcuni di carattere generale, attinenti il complesso delle prestazioni, e altri di carattere specifico, il Comune assicura il periodico aggiornamento al fine di stabilire adeguamenti in linea con le esigenze dei servizi.

### 6.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

#### 6.1.1 Tempo di preventivazione per fornitura idrica

tempo per il rilascio del preventivo: intercorre fra la richiesta scritta di un nuovo allacciamento e la comunicazione dell'importo da versare al cittadino. Quest'intervallo include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione delle modalità di allacciamento e la comunicazione.

tempo massimo garantito: 20 giorni lavorativi

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

intercorre fra la data d'accettazione del preventivo con l'attestazione di versamento consegnata dal cittadino presso gli uffici comunali, al netto della durata delle attività di competenza dell'utente.

tempo massimo garantito: 30 giorni lavorativi

#### 6.1.3 Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura idrica

intercorre fra la data di stipula del singolo contratto e l'avvio della relativa fornitura, al netto delle opere di competenza dell'utente.

tempo massimo garantito: 10 giorni lavorativi

#### 6.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura idrica su richiesta del utente

Il tempo per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso, è attualmente di:



6



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

tempo massimo garantito:

20 giorni lavorativi

### 6.1.5 Allacciamento alla pubblica fognatura

Il Comune si impegna a consentire l'allacciamento alla fognatura pubblica nei tempi e con le modalità indicate nello specifico Regolamento Comunale.

## 6.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

### 6.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Tutte le operazioni inerenti la fornitura avvengono presso gli sportelli comunali. Gli indirizzi e gli orari sono indicati sulle bollette e sul sito istituzionale.

### 6.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni

L'utente può richiedere telefonicamente ai numeri indicati in bolletta e sul sito istituzionale informazioni relative alla stipula dei contratti, ai subentri e disdette, alle rettifiche delle fatturazioni, alle verifiche sul pagamento delle bollette e, inoltre, comunicare l'autolettura del contatore, presentare reclami e richiedere, infine, duplicati di fattura.

### 6.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Gli utenti possono pagare le bollette:

- presso gli uffici postali o bancari con addebito delle commissioni in uso;
- mediante bonifico;

### 6.2.4 Facilitazioni per alcune categorie di Utenti - Agevolazioni tariffarie

Il Comune prevede:

- facilitazioni di accesso ai servizi (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per gli utenti diversamente abili;
- percorsi preferenziali agli sportelli per gli utenti diversamente abili e per i cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese;

Sono previste agevolazioni tariffarie per le cosiddette utenze della "fascia debole" anche sulla base dell'Indicatore di Situazione Economica Equivalente.

### 6.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune si impegna a rispettare gli appuntamenti fissati con gli utenti.

Gli appuntamenti per preventivi, allacciamenti e riattivazione fornitura, cessazioni, verifiche, ecc. vengono concordati al momento di presentazione della richiesta da parte dell'utente.



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

La fascia massima di disponibilità richiesta all'utente è di 4 ore, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo, che peraltro deve assicurare la propria disponibilità a ricevere il personale Comunale per tutta la fascia di puntualità fissata.

### 6.2.6 Tempi d'attesa agli sportelli

Il Comune effettua con sistematicità la rilevazione dei tempi d'attesa agli sportelli e attualmente i valori sono i seguenti:

tempo medio:	20 minuti
tempo massimo garantito:	60 minuti

### 6.2.7 Tempi d'attesa sportelli telefonici

Il tempo d'attesa è:

tempo medio di 2 minuti;  
tempo massimo di 20 minuti;

### 6.2.8 Risposta alle richieste scritte degli utenti

Il Comune risponde alle lettere contenenti richieste di informazioni entro un tempo massimo di 30 giorni di calendario decorrenti dalla data d'arrivo della lettera agli indirizzi indicati sulle bollette e sul sito istituzionale.

Il Comune indica, sulla lettera di risposta, il nome ed il numero di telefono del referente che l'utente può utilizzare per contattarlo.

### 6.2.9 Risposte motivate ai reclami scritti

Il Comune risponde alle lettere di reclamo entro un tempo massimo di 30 giorni di calendario decorrenti dalla data d'arrivo della lettera agli indirizzi indicati sulle bollette e sul sito istituzionale se non vi è necessità di sopralluogo e/o accertamenti complessi.

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

## 6.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 6.3.1 Fatturazione

I consumi sono rilevati due volte l'anno. Se l'utente risulta assente, viene lasciato un modulo, da restituire al Comune sul quale l'interessato riporta i consumi indicati dal misuratore. E' possibile comunicare l'autolettura anche tramite fax, mail, telefono e sportelli. La fatturazione avviene sulla base delle tariffe rese pubbliche attraverso vari strumenti d'informazione.



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

### 6.3.2 Rettifiche di fatturazione

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli. Qualora vengano commessi errori, in eccesso o in difetto, il Comune provvede alla correzione degli stessi mediante verifiche seguite dall'emissione dei corrispondenti accrediti o addebiti.

### 6.3.3 Morosità - riattivazione della fornitura

Il pagamento della fattura deve essere effettuato integralmente entro la scadenza indicata sulla fattura stessa.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

Il Comune, prima di procedere alla sospensione sollecita l'utente alla regolarizzazione della sua posizione inviando un sollecito di pagamento indicante le modalità ed il termine ultimo per evitare la sospensione ed il costo dell'eventuale intervento tecnico per le operazioni di distacco e di riallaccio. Allega inoltre il relativo bollettino di c/c postale da utilizzare per il pagamento delle fatture insolute;

comunica i tempi e le modalità per il riallaccio nel caso di sospensione della fornitura.

Trascorsi almeno 20 giorni dall'invio del preavviso di distacco, il Comune potrà sospendere la fornitura e/o attivare idonei mezzi legali per il recupero del credito.

Il Comune, nei casi in cui proceda a distacchi per morosità, effettua il riallaccio entro il giorno lavorativo successivo alla dimostrazione formale dell'avvenuto pagamento delle bollette insolute.

### 6.3.4 Verifica del contatore

Il cittadino può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici del Comune rivolgendosi agli sportelli o inoltrando richiesta scritta. Pertanto, il tempo di intervento per l'effettuazione delle verifiche sarà pari a:

tempo medio: 10 giorni lavorativi

tempo massimo garantito: 15 giorni lavorativi

Nell'eventualità che pervenga un elevato numero concomitante di richieste di verifica, il Comune comunica al cittadino il differimento della data d'intervento, nel rispetto del tempo massimo indicato. Il tempo massimo non può essere garantito quando, per contatori di maggior calibro è necessaria la prova presso l'officina del costruttore; in tal caso se ne darà preventiva informazione all'utente, precisando i tempi e i costi previsti.

Se il contatore funziona regolarmente, le spese del controllo vengono addebitate al cittadino. Qualora l'errore riscontrato superasse i limiti di tolleranza prefissati (5%), si procederà alla ricostruzione dei consumi mediante quanto stabilito nel regolamento di acquedotto vigente.



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

### 6.4 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

#### 6.4.1 Continuità e servizio d'emergenza

La rete dell'acquedotto comunale necessita ancora di ulteriori lavori di potenziamento e sostituzione delle tubazioni al fine di ridurre il più possibile la sospensione dell'erogazione per turnazioni e per interventi di manutenzione programmata o di guasto. In caso di sciopero il Comune è impegnato a mantenere funzionanti le strutture necessarie a garantire i servizi indispensabili.

Nel caso di interruzioni non programmabili, dovute a guasti o ad altre cause di forza maggiore, il Comune tenderà a contenere la durata massima della sospensione in 48 ore; qualora per imprevisti non dipendenti dal Comune la durata tende a prolungarsi, lo Stesso tiene informato costantemente i cittadini dell'andamento della riparazione.

Il Comune non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore o a necessità di lavori che rivestono carattere di urgenza o dovuti a problematiche dipendenti dai "Soggetti Fornitori".

Le utenze che per loro natura richiedano un'assoluta continuità del servizio, dovranno munirsi di un adeguato impianto di accumulo.

#### 6.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

L'interruzione dell'erogazione, dovuta a lavori di manutenzione programmata è comunicata dal Comune ai cittadini attraverso avviso sul sito internet ufficiale ed a mezzo di manifesti.

In caso di interruzione improvvisa si procederà mediante avviso sul sito internet ufficiale.

#### 6.4.3 Durata delle interruzioni di propria competenza

Il Comune si impegna a non superare le 24 ore per la effettuazione degli interventi programmati di propria competenza.

#### 6.4.4 Pronto intervento

Il tempo medio di intervento, anche con l'arresto dell'alimentazione della rete, per situazioni di pericolo grave ed imminente è di ore 3. Nel caso di un numero consistente di richieste concomitanti e di un conseguente aumento dei tempi necessari per effettuare l'intervento, i tecnici del Comune forniscono all'utente le prime indicazioni di comportamento.

#### 6.4.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori imputabili all'uomo, comunque non dipendenti dall'attività di gestione comunale, il Comune informa l'Ente d'Ambito e l'Ufficio di Governo e propone le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

Tali misure possono comprendere:

- invito agli utenti al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- riduzione della pressione dell'acqua immessa nelle tubazioni allo scopo di limitare i consumi;
- turnazione delle utenze.

### 6.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Sono periodicamente attuati su reti e impianti al fine di ridurre i disservizi.

## 7. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Il Comune assicura una puntuale informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. Il Comune adotta, in particolare, il documento "Regolamento e condizioni generali di fornitura" sempre a disposizione presso gli sportelli comunali e sul sito internet. Mediante appositi spazi sulle bollette, o con la pubblicazione di opuscoli, segnala, illustra e consiglia i cittadini in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi del Comune, ecc.;

Tutto il personale del Comune è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio. I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità e codice utente, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare i cittadini nell'esplicazione delle pratiche. Il personale del Comune che lavora a contatto con il pubblico, o che è addetto a servizi esterni, è tenuto ad avere sempre in evidenza il tesserino di riconoscimento (sul quale, accanto alla fotografia, sono indicati il nome e la qualifica).

Il Comune, si impegna a rendere noti, con cadenza annuale, i principali dati quali - quantitativi relativi al servizio erogato.

Le informazioni potranno riguardare:

- i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e le loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio;
- la garanzia che l'acqua erogata corrisponda ai vigenti standard di legge.

In particolare, il Comune, fornirà su richiesta dell'utente i valori medi caratteristici dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita nella zona di interesse:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (F), ovvero in mg/l di Ca;
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
- residuo fisso a 180° C in mg/l;
- nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>;
- nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>;
- ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>;



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

- fluoruro in mg/l di F;
- cloruri in mg/l di Cl.

Inoltre Il Comune fornirà:

- le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le due parti;
- le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori;
- il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché ogni variazione della medesima;
- le procedure per la presentazione di eventuali reclami, esposte nei locali accessibili agli utenti o descritte nelle comunicazioni periodiche;
- la predisposizione di procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, con lo scopo di suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- l'organizzazione di servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, bollette, allacciamenti, ecc.);
- le informazioni relative alla generalità del Servizio Idrico Integrato;
- l'impegno ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene comunicato all'utente adottando un linguaggio semplice ed accessibile;
- informazioni circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione mediante dati statistici globali aggiornati periodicamente;
- informazioni sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale.
- Il Comune, inoltre, si impegna a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica e a riportare nella carta dei servizi, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

## 8. LA TUTELA DELL'UTENTE

### 8.1 La gestione dei reclami

Qualsiasi violazione ai principi della presente carta può essere denunciata presso gli uffici del Comune.

Al momento della presentazione del reclamo, il cittadino deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio stesso possa provvedere a una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento, l'ufficio suddetto riferisce al cittadino l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro il termine di 30 giorni



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

dalla presentazione, può presentare il reclamo con la relativa documentazione all'Ente d'Ambito. Annualmente il Comune trasmette all'Autorità d'Ambito i dati relativi alla quantità, al tipo di reclami ricevuti ed al loro esito.

### 9. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

E' intenzione del Comune promuovere, al fine di valutare la qualità del servizio reso, apposite verifiche presso i cittadini per conoscerne il grado di soddisfazione. Anche l'analisi dei reclami scritti inoltrati dai cittadini costituisce per il Comune un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento del servizio. Periodicamente il Comune pubblica un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione della cittadinanza che sarà trasmesso alle Autorità competenti e messo a disposizione delle Associazioni dei Consumatori.

### 10. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

Il Comune promuove campagne finalizzate all'utilizzazione razionale delle risorse idriche, coinvolgendo le Associazioni dei Consumatori, quelle ambientaliste e le istituzioni scolastiche.

### 11. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

#### 11.1 Standard soggetti a rimborso

Il Comune provvede a corrispondere all'utente l'importo di 35,00 Euro in caso di mancato rispetto dei seguenti standard specifici di qualità:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico;
- tempo di rilascio dell'autorizzazione all'allaccio alla pubblica fognatura;
- tempo di riallaccio della fornitura a seguito di distacco per morosità;
- tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni degli utenti.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire al Comune non oltre 30 giorni dall'evento. Qualora, fatte le più opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, il Comune comunicherà all'utente, entro 30 giorni dal ricevimento, l'accoglimento della domanda di rimborso.

E' previsto un rimborso forfettario unico per ogni contratto d'utenza.



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

Il Comune non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia dovuto a una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore (eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato o ritardato ottenimento di atti di terzi, atti di autorità pubblica);
- cause imputabili all'utente.
- cause dipendenti da altri Gestori o Fornitori;

Inoltre il Comune non è tenuto a corrispondere l'indennizzo qualora il Utente non sia in regola con i pagamenti.

## 12. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente carta dei servizi idrici è soggetta a revisione. I successivi adeguamenti saranno portati a conoscenza dei cittadini secondo quanto indicato al paragrafo **Informazione all'utenza**.

Tutti gli standard specificati o generali, così definiti nella carta dei servizi, sono da considerarsi validi in condizioni normali d'esercizio con esclusione, pertanto, delle situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti ed indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

## 13. SCHEDE SINTETICHE

### 13.1 Scheda 1 – Avvio del rapporto contrattuale

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Tipo Standard	Standard	Note
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	SPECIFICO	20 GG	Con sopralluogo
			10 GG	Senza sopralluogo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento (netto lavori utente)	SPECIFICO	< 30 GG	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese dell'utente; salvo esigenze peculiari
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	SPECIFICO	10 GG	
Tempo per riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore e	SPECIFICO	10 GG	Senza modifica della potenzialità del contatore



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

	l'attivazione o la riattivazione della fornitura (netto autorizzazioni)		< 30 GG	modifica della potenzialità del contatore
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	SPECIFICO	< 30 GG	
Tempo per il rilascio del permesso di allacciamento alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura	SPECIFICO	Regolamento	Secondo quanto disposto dal Regolamento specifico

### 13.2 Scheda 2 – Avvio del rapporto contrattuale

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Tipo Standard	Standard	Note
Apertura degli sportelli	Giorni di apertura	GENERALE	4 GG	
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o corrispondenza	Giorni di apertura	GENERALE	5 GG	
Forme e modalità di pagamento	Modalità di pagamento delle bollette	GENERALE	Uffici postali o bancari - bonifico	
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia	GENERALE	Rampe – Servizi Igienici – Accessi – Agevolazioni tariffarie	
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento rispetto all'orario concordato	SPECIFICO	4 h	
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	GENERALE	20 m	
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a richieste di informazioni	SPECIFICO	30 GG	
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta a reclami scritti	SPECIFICO	30 gg	senza sopralluogo
			45 gg	con sopralluogo

### 13.3 Scheda 3 – Gestione del rapporto contrattuale con l'utente

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Tipo Standard	Standard	Note
Morosità	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	SPECIFICO	2 GG	
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	SPECIFICO	15 GG	
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione su richiesta dell'utente	SPECIFICO	15 GG	
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	GENERALE	Vedi paragrafo informazioni all'utenza	



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

### 13.4 Scheda 4 – Continuità del servizio

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Tipo Standard	Standard	Note
Interventi programmati	Tempo minimo e modalità preavviso di una sospensione programmata della fornitura	GENERALE	2 GG	
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	SPECIFICO	24 h	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese dell'utente; salvo esigenze peculiari
Pronto intervento	Tempi massimi di intervento	Generale	48 h	Pericolo grave
			5 gg	Pericolo lieve
Ricerca programmata delle perdite idriche	Chilometri sottoposti a controllo	Generale		Condutture principali



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

### 14. GLOSSARIO

Il glossario, così come definito nella delibera 586/2012 dell'Autorità per l'Energia, il Gas ed il Sistema Idrico, contiene le definizioni utilizzate dai gestori del servizio idrico nei rapporti contrattuali con l'utenza e nella fatturazione dei consumi.

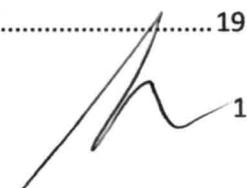
<b>Acquedotto</b>	Tramite il servizio di acquedotto, l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo e tipologia d'uso
<b>Fognatura</b>	Tramite il servizio di fognatura, le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.
<b>Depurazione</b>	Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.
<b>Quota fissa</b>	È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.
<b>Addebiti/accrediti diversi</b>	Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.
<b>Oneri di perequazione</b>	Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio: sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.
<b>Bonus acqua</b>	È uno strumento utile a garantire, alle famiglie in condizione di disagio economico, un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'utente).
<b>Metro cubo (mc)</b>	Il metro cubo (mc) è l'unità di misura utilizzata generalmente per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.
<b>Autolettura</b>	È il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione.
<b>Consumi rilevati</b>	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).
<b>Consumi fatturati</b>	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.
<b>Consumi stimati</b>	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.



## COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

<b>Minimo contrattuale impegnato</b>	È un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.
<b>Tipologia di utenza: Usi domestici (+ specificazione: ad es. residente /non residente)</b>	Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.
<b>Utenza condominiale</b>	Significa che la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità.
<b>Tipologia di utenza: Altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc..)</b>	Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.
<b>Deposito cauzionale</b>	È una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto, nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.
<b>Morosità</b>	È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.
<b>Carta dei Servizi</b>	È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e, in alcuni casi, la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).

<b>TITOLO I - PRINCIPI GENERALI .....</b>	<b>3</b>
<b>Art. 1 - Premesse, Oggetto e Finalità.....</b>	<b>3</b>
<b>Art. 2 - Tutela delle strade e del suolo pubblico .....</b>	<b>3</b>
<b>Art. 3 - Norme procedurali.....</b>	<b>4</b>
<i>Art. 3.1 - Istruttoria ed oneri a carico dei richiedenti .....</i>	<i>4</i>
<i>Art. 3.2 - Interventi urgenti .....</i>	<i>5</i>
<i>Art. 3.3 - Comunicazione di inizio e fine lavori .....</i>	<i>5</i>
<b>Art. 4 - Depositi cauzionali .....</b>	<b>6</b>
<b>Art. 5 - Disposizioni particolari e segnaletica di cantiere .....</b>	<b>7</b>
<b>Art. 6 - Prescrizioni.....</b>	<b>8</b>
<b>Art. 7 - Responsabilità e obblighi .....</b>	<b>8</b>
<b>Art. 8 - Pubblici Servizi .....</b>	<b>9</b>
<b>Art. 9 - Conferenza dei Servizi.....</b>	<b>10</b>
<b>Art. 10 - Deroghe.....</b>	<b>10</b>
<b>Art. 11 - Ordinanze – Nulla osta – Pareri .....</b>	<b>10</b>
<b>Art. 12 - Vigilanza e Controllo.....</b>	<b>11</b>
<b>Art. 13 - Norma Transitoria.....</b>	<b>12</b>
<b>TITOLO II - MODALITA' DI ESECUZIONE DEI LAVORI .....</b>	<b>13</b>
<b>Art. 14 - Disfacimento delle pavimentazioni.....</b>	<b>13</b>
<b>Art. 15 - Materiali da impiegare per riempimento scavi e finitura superficiale .....</b>	<b>13</b>
<b>Art. 16 - Certificazioni dei materiali .....</b>	<b>14</b>
<b>Art. 17 - Rinterri dopo la posa dei servizi.....</b>	<b>14</b>
<b>Art. 18 - Sistemazione provvisoria delle pavimentazioni.....</b>	<b>15</b>
<b>Art. 19 - Ripristino definitivo della pavimentazione.....</b>	<b>15</b>
<b>Art. 20 - Ripristino di marciapiedi .....</b>	<b>16</b>
<b>Art. 21 - Ripristino definitivo delle strade .....</b>	<b>16</b>
<b>Art. 22 - Ripristino delle pavimentazioni in porfido.....</b>	<b>17</b>
<b>Art. 23 - Ripristino delle aree a verde.....</b>	<b>17</b>
<b>Art. 24 - Interventi particolari e conformi alle discariche.....</b>	<b>17</b>
<b>Art. 25 - Manufatti di servizio.....</b>	<b>18</b>
<b>Art. 26 - Infrastrutture digitali .....</b>	<b>18</b>
<b>TITOLO III - COLLAUDO DEI MATERIALI .....</b>	<b>19</b>
<b>Art. 27 - Verifiche e prove di collaudo .....</b>	<b>19</b>
<b>TITOLO IV - GARANZIE E CAUZIONI .....</b>	<b>19</b>



<b>Art. 28 - Garanzie sull'esecuzione dei ripristini .....</b>	<b>19</b>
<b>TITOLO V - DISPOSIZIONI PER INTERVENTI SU OPERE DI RECENTE REALIZZAZIONE ..</b>	<b>20</b>
<b>Art. 29 - Interventi su opere di recente realizzazione o ristrutturazione.....</b>	<b>20</b>
<b>Art. 30 - Oneri specifici per interventi su opere di recente realizzazione o ristrutturazione.....</b>	<b>20</b>
<b>TITOLO VI - CENSIMENTO DEL SOTTOSUOLO.....</b>	<b>21</b>
<b>Art. 31 - Censimento .....</b>	<b>21</b>
<b>TITOLO VII - SANZIONI.....</b>	<b>21</b>
<b>Art. 32 - Violazioni regolamentari.....</b>	<b>21</b>
<b>Art. 33 - Ulteriori Penali.....</b>	<b>22</b>

