



**CONSORZIO ECOLOGICO PRENESTINO**

**- SERVIZIO IDRICO INTEGRATO -**

***Carta dei Servizi***

## *INDICE*

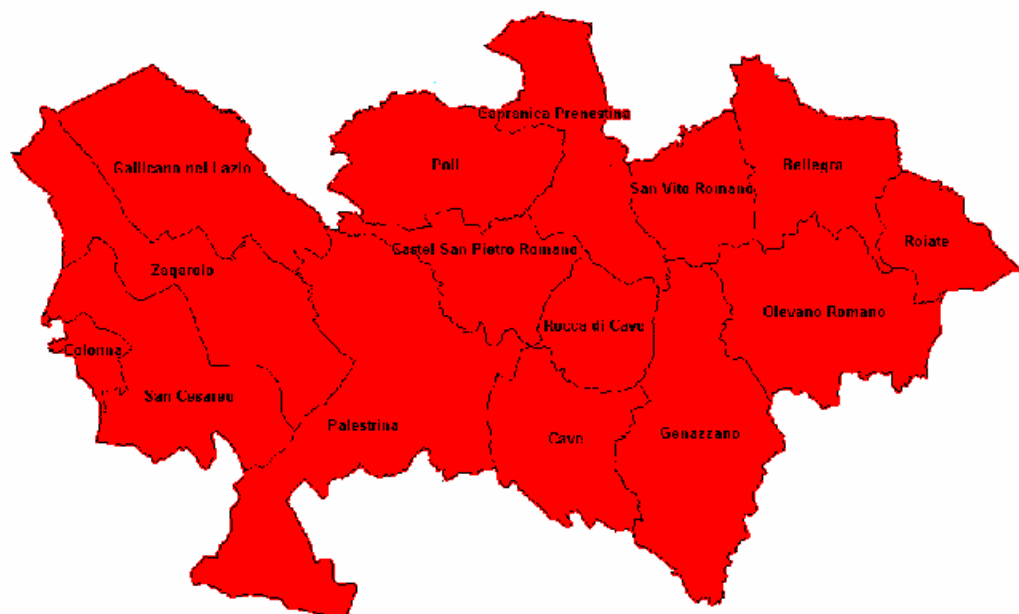
<b>1. PREMESSE GENERALI</b>	
1.1. La Carta dei Servizi	pag.4
1.2. Il Consorzio CEP	pag.4
<b>2. GARANZIE DEL SOGGETTO EROGATORE</b>	
2.1. Impegni del gestore	pag.4
<b>3. PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	
3.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	pag.5
3.2. Continuità del servizio	pag.5
3.3. Partecipazioni degli utenti	pag.5
3.4. Cortesia del personale	pag.5
3.5. Efficacia ed efficienza	pag.5
3.6. Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni	pag.5
3.7. Corretto utilizzo della risorsa idrica	pag.5
3.8. Semplificazione delle procedure	pag.5
<b>4. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>	
4.1. Tempo di preventivazione	pag.6
4.2. Tempo di esecuzione per l'allacciamento di nuova utenza	pag.6
4.3. Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica	pag.6
4.4. Tempo per la cessazione della fornitura	pag.6
4.5. Tempo di rilascio permessi e/o autorizzazioni di allacciamento alla pubblica fognatura	pag.6
4.6. Tempo di esecuzione di estensioni rete ed eventuali allacciamenti	pag.6
4.7. Contenimento dei tempi di allacciamento e di disattivazione della fornitura	pag.7
<b>5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO</b>	
5.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	pag.7
5.2. Svolgimento pratiche per via telefonica e/o corrispondenza – informazione	pag.7
5.3. Modalità di pagamento	pag.7
5.4. Facilitazione per utenti particolari	pag.7
5.5. Rispetto degli appuntamenti concordati	pag.8
5.6. Tempo di attesa agli sportelli	pag.8
5.7. Risposta alle richieste scritte	pag.8
5.8. Risposta ai reclami scritti	pag.8
<b>6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>	
6.1. Fatturazione lettura del contatore	pag.8
6.2. Rettifica di fatturazione	pag.9
6.3. Morosità	pag.9
6.4. Verifica del contatore	pag.9
6.5. Verifica del livello di pressione	pag.9

<b>7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO</b>	
7.1. Continuità e servizio di emergenza	pag.10
7.2. Tempi di preavviso per interventi programmati	pag.10
7.3. Durata delle sospensioni programmate	pag.10
7.4. Pronto intervento	pag.10
7.5. Crisi idrica da scarsità	pag.11
7.6. Crisi idrica qualitativa	pag.11
<b>8. INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>	
8.1. Modalità e natura delle informazioni	pag.11
<b>9. TUTELA</b>	
9.1. Gestione dei reclami	pag.12
9.2. Controlli esterni	pag.12
<b>10. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b>	
10.1. Modalità di valutazione	pag.12
<b>11. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI</b>	
11.1. Natura dei servizi di consulenza	pag.12
<b>12. RIMBORSO PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI</b>	
12.1. Modalità del rimborso	pag.12
<b>13. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	
13.1. Ipotesi di esclusione dalla responsabilità	pag.13
<b>14. SCHEDE DEGLI STANDARDS</b>	
14.1. Scheda n°1: Avvio del rapporto contrattuale	pag.14
14.2. Scheda n°2: Accessibilità del servizio	pag.15
14.3. Scheda n°3: Gestione del rapporto contrattuale con l'utente	pag.16
14.4. Scheda n°4: Continuità del servizio	pag.17



## CONSORZIO ECOLOGICO PRENESTINO (Provincia di Roma)

---



### **NUMERI TELEFONICI UTILI**

**UFFICI SEDE: TELFAX 06/9535605 – 06/9573334**

**E-MAIL: [info@consorziocep.it](mailto:info@consorziocep.it)**

**SERVIZI ESTERNI: 339/1540591 - 339/1540594**

***Carta dei Servizi***

## **1. PREMESSE GENERALI**

### **1.1. LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è il documento che definisce gli impegni assunti dal Consorzio Ecologico Prenestino nei confronti dei propri Utenti in merito al livello di qualità dei Servizi forniti, fermo restando che il rapporto contrattuale con gli Utenti è comunque disciplinato dal “REGOLAMENTO PER LA SOMMINISTRAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO/INTEGRATO”.

La Carta dei Servizi è adottata ai sensi dei:

- DPCM del 27 gennaio 1994 “Principi per l'erogazione dei Servizi pubblici”
- DPCM del 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio idrico integrato”
- Legge 36 del 5 gennaio 1994 “Disposizioni in materia di risorse idriche”
- Legge 273 dell'11 luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”
- DPCM del 4 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”.

La presente Carta dei Servizi è perfezionata o revisionata in base ai risultati della sua gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Consorzio Ecologico Prenestino.

### **1.2. IL CONSORZIO ECOLOGICO PRENESTINO – CEP –**

Il Consorzio Ecologico Prenestino, è nato nel 1988 per iniziativa della Provincia di Roma e dei Comuni dell'Area Prenestina, per il risanamento idrico/ambientale del Territorio di competenza.

Il riconoscimento giuridico del Consorzio Ecologico Prenestino è stato disposto dalla Regione Lazio con deliberazione G.R.n°11402 del 23 dicembre 1988.

Oggi il suo raggio d'azione si è ampliato e comprende 15 Comuni consorziati.

Il Consorzio Ecologico Prenestino si occupa della gestione del “servizio idrico integrato”, cioè dell'insieme dei servizi di captazione, trattamento, accumulo, adduzione e distribuzione di acqua potabile e in particolare dei servizi di fognatura e depurazione.

Il Consorzio Ecologico Prenestino serve un “bacino d'utenza” di circa 77 mila abitanti residenti e circa 23 mila fluttuanti per un totale quindi di n°100 mila abitanti totali.

## **2. GARANZIE DEL SOGGETTO EROGATORE**

### **2.1. IMPEGNI DEL GESTORE**

Il Consorzio Ecologico Prenestino si impegna a garantire alla utenze i livelli minimi del servizio di erogazione individuati dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04/03/1996 emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g) della legge 05/01/1994 n°36.

In particolare verranno assicurati i livelli minimi per quanto concerne soprattutto le utenze domestiche, corrispondenti di norma a una dotazione pro capite giornaliera 150 litri/giorno per abitante.

In circostanze particolari, ove non sia possibile garantire tale limite minimo, nel contratto di utenza verrà indicata la quota minima piezometrica erogata al punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici di altezza superiore a quella prevista dagli strumenti urbanistici, le spese per l'installazione dei necessari strumenti di sollevamento saranno posti a carico degli utenti.

Il Consorzio Ecologico Prenestino garantisce comunque, nell'erogazione del servizio, il rispetto dei livelli di qualità indicati dalla vigente normativa.

La fornitura di acqua potabile avviene con l'allacciamento diretto alla rete. Anche il servizio di fognatura e di depurazione viene fornito con l'allacciamento diretto alla rete fognaria, o mediante trasporto con autobotti delle acque reflue urbane all'impianto di depurazione centralizzato.

Le Utenze sono suddivise in definitive e provvisorie. I consumi di norma sono contabilizzati da un contatore e sono assoggettati a scaglioni tariffari determinati in applicazione delle disposizioni del CIPE, Comitato Interministeriale Programmazione Economica.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

Il Consorzio Ecologico Prenestino garantisce eguale valutazione dei diritti degli utenti e non opera alcuna discriminazione basata su diversità di condizioni culturali, personali o sociali.

Il servizio idrico viene erogato garantendo condizioni conformi per ogni utente ed osservando la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistiche per forniture di servizi omogenee.

I comportamenti del Consorzio Ecologico Prenestino nei confronti dell'Utenza sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Tali criteri guidano anche l'interpretazione delle norme che regolano l'erogazione del servizio.

#### **3.2. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare. In caso di occasionali interruzioni o di funzionamenti irregolari, in ottemperanza alla normativa del settore, il Consorzio Ecologico Prenestino si impegna ad operare in maniera da ridurre al minimo i disagi per gli Utenti.

L'acqua fornita alle Utenze possiede le caratteristiche di potabilità richieste dalla normativa vigente.

#### **3.3. PARTECIPAZIONI DEGLI UTENTI**

L'utente ha diritto di ottenere dal Consorzio Ecologico Prenestino la comunicazione di dati e notizie che lo riguardano. Può esprimere idee, suggerimenti, pareri e presentare reclami.

Nell'ambito del rapporto di relazione con l'utente, viene assicurata la riconoscibilità degli operatori e l'individuazione dei responsabili dell'organizzazione.

#### **3.4. CORTESIA DEL PERSONALE**

Il Consorzio Ecologico Prenestino assicura il massimo impegno nel promuovere l'attenzione per il rispetto, la gentilezza e la cortesia nella relazione con l'utente, impartendo agli operatori un'appropriata formazione.

#### **3.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il Consorzio Ecologico Prenestino si prefigge il fine del graduale e costante incremento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità del servizio, mediante l'adozione dei sistemi tecnologici, organizzativi e procedurali più adatti allo scopo.

#### **3.6. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DELLE COMUNICAZIONI**

Il Consorzio Ecologico Prenestino dedica la massima cura ad effettuare ogni tipo di comunicazione con semplicità, chiarezza e completezza delle informazioni.

#### **3.7. CORRETTO UTILIZZO DELLA RISORSA IDRICA**

La risorsa idrica è da considerarsi bene prezioso ed utile per l'intera collettività.

Il Consorzio Ecologico Prenestino, al fine di evitare sprechi, auspica la piena collaborazione di tutti i suoi Utenti che, nell'utilizzo della risorsa idrica, sono tenuti a dare sempre la priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari.

#### **3.8. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Il Consorzio Ecologico Prenestino opera con l'obiettivo di semplificare, snellire e razionalizzare le procedure adottate. A questo scopo, per rendere sempre più riconoscibili le prestazioni dei servizi

forniti, il Consorzio Ecologico Prenestino prevede una sempre maggiore informatizzazione e informazione preventiva sulla documentazione richiesta all'Utente.

#### **4. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

I tempi per l'effettuazione delle prestazioni riportate di seguito, sono determinati senza considerare il periodo necessario all'ottenimento di autorizzazioni rilasciate da soggetti terzi, la realizzazione di opere edili o di ulteriori adempimenti di competenza dell'utente.

Nell'ipotesi in cui, per causa non imputabile al gestore, si verificano ritardi relativamente ai termini fissati, il gestore provvede a comunicare senza indugio all'utente un nuovo termine motivando il rinvio.

##### **4.1. TEMPO DI PREVENTIVAZIONE**

Rappresenta il tempo massimo compreso tra la richiesta scritta inoltrata dall'utente e il momento in cui il preventivo è messo a sua disposizione.

Il tempo necessario per ottenere il preventivo è pari a:

- 15 giorni di calendario se non vi sia necessità di sopralluogo;
- 25 giorni di calendario se vi sia necessità di sopralluogo.

Nel caso in cui si manifesti la necessità di ripetere più volte il sopralluogo, effettuare interventi (es. posa di tubazioni) od ottenere permessi di terzi o autorizzazioni, il gestore, per iscritto, fissa un termine ulteriore indicando i tempi per le conseguenti attività.

##### **4.2. TEMPO DI ESECUZIONE PER L'ALLACCIAMENTO DI NUOVA UTENZA**

Rappresenta il tempo massimo compreso tra il momento in cui interviene l'approvazione del preventivo da parte del richiedente e l'ultimazione di tutte le opere necessarie per attivare l'erogazione del servizio, dopo l'ottenimento di eventuali autorizzazioni o dell'esecuzione di lavori o attività da parte di terzi, ed eccettuato il tempo occorrente per opere di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Nel caso in cui si manifesti la necessità di interventi particolari per l'allacciamento, l'utente verrà informato circa il tempo occorrente per l'esecuzione dei lavori.

##### **4.3. TEMPO PER L'ATTIVAZIONE E LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA**

Rappresenta il tempo massimo compreso tra la data di perfezionamento del contratto di somministrazione e l'inizio della fornitura nelle ipotesi di prima attivazione, di ripristino del contatore senza variazione di portata ovvero di riattivazione della fornitura in caso di subentro.

##### **4.4. TEMPO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA**

Rappresenta il tempo massimo che, nelle normalità delle ipotesi ed a prescindere da particolari necessità, è compreso tra la richiesta di cessazione della fornitura inoltrata dall'utente ed il momento in cui la somministrazione viene effettivamente interrotta.

##### **4.5. TEMPO DI RILASCIO PERMESSI E/O AUTORIZZAZIONI DI ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA**

Rappresenta il tempo massimo compreso tra la data di inoltro della richiesta dell'utente e la relativa risposta, in conformità alle previsioni dello specifico regolamento di fognatura. Di norma tuttavia i tempi di esecuzione e le procedure sono quelli espressi al punto 4.2.

##### **4.6. TEMPO DI ESECUZIONE DI ESTENSIONI RETE ED EVENTUALI ALLACCIAMENTI**

Rappresenta il normale lasso di tempo che intercorre tra la data di pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori di costruzione della rete e allacciamento previsti per l'erogazione

dell'acqua, comprese la posa del contatore e l'attivazione della fornitura. In caso di lavori di particolare complessità al di fuori degli standard aziendali l'effettivo tempo di esecuzione viene comunicato dall'utente in sede di preventivo.

#### **4.7. CONTENIMENTO DEI TEMPI DI ALLACCIAMENTO E DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

Il Consorzio Ecologico Prenestino adotta uno specifico standard per ogni possibile fase in cui la procedura, a volte complessa, di allacciamento e di disattivazione, si snoda: presentazione domande, preventivazione, esecuzione lavori (tra i quali può essere compresa l'estensione della rete), allacciamento, posa contatore, attivazione, disattivazione della fornitura. Periodicamente il Consorzio Ecologico Prenestino adotta misure organizzative volte a semplificare e sveltire le procedure.

## **5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

### **5.1. PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI**

Presso lo sportello del Servizio Clienti è possibile effettuare le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura ed alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di informazione inerente il contratto o la fornitura stessa.

Gli sportelli del Servizio Clienti della sede di Via Prenestina Nuova n°291 a Palestrina sono aperti dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: il mattino dalle ore 8.30 alle 13.00, il pomeriggio dalle ore 14.00 alle 16.00. Inoltre è possibile fissare appuntamenti con personale incaricato del Consorzio Ecologico Prenestino negli uffici distaccati presso i Comuni, previa telefonata al Servizio Clienti ai numeri Telefonici 06/9573337 e 06/9535605.

### **5.2. SVOLGIMENTO PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O CORRISPONDENZA – INFORMAZIONE**

Presso il Servizio Clienti è istituito un servizio telefonico per lo svolgimento di pratiche di varia natura riguardanti la somministrazione, quali, a titolo di esempio, richieste di informazioni di carattere generale e particolare relative all'utenza del richiedente, segnalazione di eventuali errori nella fatturazione, segnalazione guasti, comunicazione dati rilevati dall'autolettura etc.

Per altri tipi di informazione e/o comunicazioni da parte dell'utente o all'utente inviate dal Consorzio Ecologico Prenestino, quali, a titolo di esempio, variazione dati, variazione dell'entità della fornitura etc., si ricorre all'inoltro mediante corrispondenza.

Il Consorzio Ecologico Prenestino garantisce l'accessibilità al servizio informazioni in via telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00, e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

È inoltre istituito, fuori dall'orario suindicato, un servizio telefonico a risposta automatica con possibilità di lasciare messaggi o di richiedere l'intervento dell'operatore.

### **5.3. MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento delle spese per la predisposizione di nuovi allacciamenti o per lo spostamento di quelli esistenti, nonché il pagamento delle bollette, possono essere effettuati presso qualsiasi ufficio postale con conto corrente postale o secondo indicazioni al momento fornite dal gestore.

### **5.4. FACILITAZIONE PER UTENTI PARTICOLARI**

Il Consorzio Ecologico Prenestino agevola l'accesso ai servizi di fornitura ai soggetti portatori di una qualche menomazione, che rende difficile il raggiungimento della sede degli uffici o comunque a soggetti individuati dai servizi sociali del Comune di appartenenza.

La facilitazione all'ottenimento del servizio, a parità di costo per l'utente e senza aggravio di spesa ulteriore, viene perseguita mediante il ricorso a procedure privilegiate quali, ad esempio, tempi ridotti rispetto ai tempi garantiti dagli standard di normale riferimento, per l'avvio del rapporto contrattuale, con eventuale visita al domicilio dell'utente, per l'allacciamento, per il trasferimento o il ripristino

del servizio, nonché attraverso ausili di varia natura per l'accesso fisico agli uffici aziendali (es. percorsi preferenziali agli sportelli, abbattimento delle barriere architettoniche etc.).

#### **5.5. RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

Il Consorzio Ecologico Prenestino garantisce il rispetto degli appuntamenti concordemente fissati con l'utente. Tenendo in adeguata considerazione le esigenze manifestate dall'utente, l'appuntamento viene concordato, in relazione alla natura dell'intervento, entro il tempo massimo di 7 giorni a partire dal momento della richiesta. Tale termine potrà essere aumentato a discrezione dell'utente.

#### **5.6. TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI**

La durata del tempo di massima attesa allo sportello del Servizio Clienti non è superiore a 30 minuti, mentre la durata media di attesa è di 20 minuti.

#### **5.7. RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE**

Le richieste di informazioni pervenute per iscritto sono evase nel tempo massimo di 30 giorni di calendario, decorrenti dalla data di protocollo della corrispondenza in arrivo.

Nell'ipotesi in cui si prospettino problemi, per la cui soluzione sia necessaria un'articolata istruttoria, il tempo indicato di 30 giorni di calendario può eccezionalmente essere anche il tempo occorrente per una prima risposta.

Tutta la corrispondenza evidenzierà il referente cui rivolgersi, anche con indicazione dell'eventuale numero telefonico interno.

#### **5.8. RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI**

Il Consorzio Ecologico Prenestino si impegna a rispondere ai reclami, presentati in forma scritta, entro il termine massimo di 30 giorni di calendario, decorrenti dalla data di protocollo della corrispondenza in arrivo, qualora l'elaborazione della risposta non richieda un preventivo sopralluogo.

Il Consorzio Ecologico Prenestino si impegna a rispondere ai reclami presentati in forma scritta, entro il termine massimo di 40 giorni di calendario, decorrenti dalla data di protocollo della corrispondenza in arrivo, qualora l'elaborazione della risposta richieda un preventivo sopralluogo.

Nell'ipotesi in cui la complessità del problema segnalato richieda un elaborato esame del caso, tale da non consentire il rispetto dei termini come sopra indicati, all'utente vengono tempestivamente resi noti lo stato di avanzamento della pratica di reclamo ed il nuovo termine entro cui potrà essere evasa.

## **6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **6.1. FATTURAZIONE LETTURA DEL CONTATORE**

La fatturazione viene normalmente effettuata con cadenza semestrale, oltre quella emessa per le eccedenze di consumo oltre il minimo contrattuale.

La procedura di fatturazione è espletata mediante il ricorso a strumenti di calcolo elettronico.

La fatturazione è basata sui dati presuntivi dei consumi relativi al periodo di riferimento, ovvero in relazione ai minimi impegnati contrattualmente, e sui dati reali desunti dal misuratore.

La rilevazione dei consumi viene effettuata mediante lettura dei dati riportati dall'apparecchio misuratore.

Nel caso in cui l'apparecchio misuratore sia situato in un'area di proprietà privata, l'utente può effettuare la lettura dei dati in maniera autonoma, comunicando successivamente al Consorzio Ecologico Prenestino, comunque non oltre 15 giorni dall'invio della richiesta, i dati di consumo rilevati, riportandoli su apposito modulo predisposto dal Consorzio stesso.

La lettura dei misuratori viene di norma effettuata con cadenza annuale dopo il periodo estivo di massimo consumo, o più volte nel corso dell'anno a discrezione del gestore.

Nell'ipotesi in cui la lettura da parte dell'utente non venga effettuata nei tempi previsti, la fatturazione verrà emessa sulla base dei dati presuntivi (desunti dalle medie di consumo per tipologia di utente e/o dall'analisi dei consumi riportati dalla precedenti fatture) o rilevati da personale incaricato del Consorzio Ecologico Prenestino.

Viene assicurata all'utente la possibilità di effettuare l'autolettura dei consumi, con riserva da parte del Consorzio Ecologico Prenestino di verificarne la correttezza.

## **6.2. RETTIFICA DI FATTURAZIONE**

Nel caso in cui, durante le operazioni di fatturazione, emergano errori di calcolo in eccesso o in difetto rispetto all'importo esatto, la rettifica del calcolo viene eseguita d'ufficio, ricorrendo, ove sia necessario, anche a verifiche e controlli presso il luogo in cui viene erogata la fornitura.

Nell'ipotesi di segnalazione dell'errore da parte dell'utente, ove venga riconosciuto l'errore in seguito a riscontro, il tempo massimo per la rettifica della fattura è di 30 giorni di calendario a decorrere dal timbro postale o dalla data di protocollo della comunicazione se inoltrata direttamente allo sportello.

Il rimborso per pagamento in eccesso viene effettuato con la fattura successiva a quella nella quale è stato riscontrato l'errore.

## **6.3. MOROSITÀ**

In caso di morosità l'erogazione del servizio è sospesa e verranno attivate le procedure per il recupero del credito.

Il preavviso di sospensione è inviato all'utente moroso mediante lettera raccomandata A.R. con allegazione del duplicato della fattura non pagata.

La sospensione inizia a decorrere dal ventunesimo giorno dal ricevimento della raccomandata.

Il ripristino della fornitura avviene entro 7 giorni lavorativi dal pagamento di quanto dovuto, anche a titolo di fruizione dell'utenza nel corso del periodo di preavviso, oltre agli interessi moratori ed alle eventuali ulteriori spese per il ripristino dell'allacciamento.

Nel caso di erronea attribuzione all'utente dello stato di morosità e di conseguente adozione del provvedimento di sospensione della fornitura, il Consorzio Ecologico Prenestino si impegna a ripristinare il prima possibile l'erogazione.

Lo stato di morosità incombe soltanto sull'utente inadempiente e non viene addebitato all'utente subentrante ex novo nel contratto di somministrazione.

## **6.4. VERIFICA DEL CONTATORE**

L'utente può richiedere il controllo della regolare funzionalità dell'apparecchio misuratore, in contraddittorio con il personale tecnico del Consorzio Ecologico Prenestino.

Il tempo massimo di sopralluogo è di 15 giorni di calendario, decorrenti dalla data di protocollo della richiesta inoltrata dall'utente, il quale potrà assistere alle operazioni di verifica.

I risultati emersi dalla verifica vengono comunicati all'utente per iscritto.

Ove siano stati riscontrati valori di misurazione non corretti, nella medesima comunicazione vengono riportati i dati di consumo presuntivamente attribuiti all'utente, con indicazione della modalità di ricostruzione del consumo totale in base ai dati desunti dalle medie di consumo per tipologia di utente e/o dall'analisi dei consumi riportati dalle precedenti fatture.

Gli importi per le spese di interventi di verifica, se venga rilevata la corretta funzionalità del misuratore entro i limiti di tolleranza fissati dalla normativa di riferimento, vengono liquidati a carico dell'utente che ha richiesto la verifica.

## **6.5. VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE**

L'utente può richiedere la verifica del valore della pressione della rete presso il punto di consegna della somministrazione.

Le operazioni di verifica verranno eseguite entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, decorrenti dal momento di inoltro della richiesta.

I costi dell'intervento saranno addebitati al richiedente, se il livello di pressione della rete sia conforme ai valori garantiti.

## **7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

### **7.1. CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA**

Il Consorzio Ecologico Prenestino fornisce una somministrazione costante, regolare e stabile.

La sospensione dell'erogazione viene in modo tempestivo e con mezzi idonei comunicata agli utenti interessati. La sospensione può essere cagionata solo dal verificarsi di circostanze di forza maggiore, avarie o interventi di manutenzione necessari per garantire la regolare funzionalità degli impianti di distribuzione, nonché la qualità e sicurezza della fornitura.

Il tempo occorrente per gli interventi necessari, viene contenuto entro il limite minimo possibile, in ragione delle soluzioni da adottare, al fine di ridurre al massimo il disservizio.

Il Consorzio Ecologico Prenestino predispone un servizio sostitutivo di emergenza per i casi di scarsità o interruzione del servizio idropotabile per un periodo di tempo prestabilito e comunque non superiore a 48 ore.

### **7.2. TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI**

Nell'ipotesi in cui risulti impossibile l'adozione di provvedimenti alternativi alla sospensione della fornitura, gli utenti vengono informati, almeno 2 giorni prima della sospensione, mediante avvisi diffusi con volantini o cartelli informativi, mediante l'uso dei mezzi di comunicazione locali ovvero con avviso diretto, circa la necessità di intervenire sulla rete.

### **7.3. DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE**

L'interruzione programmata è comunque contenuta entro il limite massimo delle 48 ore.

### **7.4. PRONTO INTERVENTO**

Presso il Consorzio Ecologico Prenestino è istituito un servizio di pronto intervento, cui è possibile accedere, componendo il numero telefonico evidenziato nella bolletta o altrimenti comunicato.

Relativamente all'erogazione sia del servizio di acquedotto sia del servizio di fognatura, in caso di situazioni di emergenza, sotto il profilo quantitativo e/o qualitativo, il tempo massimo occorrente per il primo intervento soprattutto è di 10 ore dalla chiamata.

Nell'ipotesi di più chiamate relative a situazioni di pericolo contemporaneamente, in considerazione del necessario aumento dei tempi di intervento, il personale tecnico del Consorzio Ecologico Prenestino fornirà le indicazioni opportune per fronteggiare temporaneamente la situazione verificatasi.

In caso di rottura dell'apparecchio misuratore o di altra apparecchiatura di proprietà del Consorzio Ecologico Prenestino installati fuori terra, il tempo massimo previsto per il primo intervento è di 24 ore.

In caso di rottura od intasamento di tubazione o canalizzazione interrata, il tempo massimo per il primo intervento è di circa 24 ore.

Il ripristino funzionale del servizio interrotto per le ordinarie operazioni di riparazione è di 24 ore.

In caso di esondazioni e rigurgiti, il tempo massimo previsto per l'avvio delle operazioni di pulizia e spurgo è di 36 ore.

### **7.5. CRISI IDRICA DA SCARSITÀ**

Nell'ipotesi in cui, per cause indipendenti dal Consorzio Ecologico Prenestino, si verificano imprevedibili situazioni di scarsità di acqua, ovvero si prevedano periodi di insufficienza dell'approvvigionamento idrico, l'utenza civile ed industriale viene informata tempestivamente e vengono comunicate all'Autorità d'Ambito le misure ritenute più idonee per normalizzare l'episodio di crisi.

Le misure per fronteggiare la situazione di crisi si possono, preliminarmente ed in via sommaria, indicare nel risparmio idrico e nella limitazione dell'uso dell'acqua per scopi primari; turnazione nella fornitura del servizio; riduzione della pressione in rete ed altri accorgimenti che verranno di volta in volta individuati in relazione alla diversa natura della crisi idrica.

### **7.6. CRISI IDRICA QUALITATIVA**

Qualora, per circostanze eccezionali, non risulti possibile mantenere il livello qualitativo garantito dalla fornitura, entro i limiti previsti dalla vigente normativa, potrà essere erogata acqua non potabile a seguito di idonea e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza, e comunque subordinatamente al preventivo parere favorevole dell'Autorità Sanitaria Locale.

## **8. INFORMAZIONI ALL'UTENZA**

### **8.1. MODALITÀ E NATURA DELLE INFORMAZIONI**

Gli utenti possono ricevere le informazioni di loro interesse, oltre che per via telefonica, direttamente al Servizio Clienti istituito presso la sede del Consorzio.

Ulteriori informazioni vengono diramate mediante l'utilizzo di idonei mezzi di comunicazione, a seconda della natura delle informazioni e della necessità di un maggiore o minore grado di celebrità della diffusione. A tale scopo potranno essere utilizzati i mass media locali, comunicazioni dirette, affissioni di volantini nei luoghi interessati, cartelli in prossimità dei luoghi ove si svolgono operazioni di intervento, messaggi riportati sulle bollette etc.

Viene assicurata agli utenti una tempestiva informazione circa gli aspetti essenziali normativi, regolamentari, contrattuali e tariffari che ineriscono il servizio di fornitura.

Gli utenti vengono informati e tenuti aggiornati circa le condizioni del servizio di erogazione idrica e le regole del rapporto intercorrente tra le parti.

In particolare vengono rese note le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori, le agevolazioni relative ad eventuali iniziative promozionali, e viene comunicato agli utenti, annualmente e di volta in volta, il calendario delle scadenze delle bollette.

Vengono rese informazioni sui parametri fissi e variabili che concorrono al calcolo della tariffa nonché su eventuali variazioni della tariffa stessa e/o degli elementi che la compongono.

Viene comunicato all'utenza l'andamento del servizio di fognatura e depurazione, informando in particolare sullo stato di funzionalità e di efficienza degli impianti.

Vengono adottate procedure per la segnalazione di consumi anomali, al fine di individuare migliori modalità di utilizzo del servizio.

Costituisce, inoltre, impegno del Consorzio Ecologico Prenestino garantire l'accessibilità ad un servizio telefonico di informazione circa gli aspetti del rapporto commerciale con gli utenti, informando ogni propria comunicazione al principio di chiarezza e comprensibilità.

Al fine di facilitare il rapporto con l'utenza vengono rese pubbliche le informazioni riguardanti il Consorzio Ecologico Prenestino e la generalità dei servizi resi, viene curata la funzionalità degli uffici aperti al pubblico, vengono indicate le modalità di accesso agli atti e vengono effettuati periodici sondaggi circa il gradimento del servizio reso e la comprensibilità delle comunicazioni effettuate.

I risultati conseguiti dal Consorzio Ecologico Prenestino nel precedente esercizio sono resi noti mediante pubblicazione dei contenuti della relazione annuale.

## **9. TUTELA**

### **9.1. GESTIONE DEI RECLAMI**

Eventuali inottemperanze ai principi riportati nella carta possono essere evidenziate con inoltro, presso il Servizio Clienti, di un reclamo in forma scritta o verbale, con sottoscrizione da parte dell'utente, in quest'ultimo caso, di apposito modulo.

Entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dalla presentazione del reclamo il Consorzio Ecologico Prenestino, ove abbia riscontrato l'indicata violazione, comunica il tempo entro cui provvederà al ristabilimento di una situazione conforme.

### **9.2. CONTROLLI ESTERNI**

Nell'ipotesi in cui il Consorzio non fornisca risposta entro il termine previsto, ovvero fornisca una risposta parziale o lacunosa, l'utente può inoltrare reclamo, allegando la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, istituito presso il Ministero dei Lavori Pubblici.

Prima di procedere con l'inoltro del reclamo al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, l'utente può rivolgere il proprio reclamo in forma scritta all'Ambito Territoriale Ottimale.

## **10. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

### **10.1. MODALITÀ DI VALUTAZIONE**

Il Consorzio Ecologico Prenestino effettua periodicamente sondaggi a campione al fine di stimare il grado di consenso o dissenso, nonché le aspettative degli utenti circa la qualità del servizio erogato ed i progetti in corso.

Per aumentare gli standard di livello di qualità del servizio fornito, il Consorzio Ecologico Prenestino effettua un periodico monitoraggio del gradimento del servizio da parte dell'utenza, mediante interviste telefoniche od inoltro dei questionari.

Gli utenti possono inoltre manifestare le loro proposte volte al miglioramento del servizio, mediante invio per corrispondenza, comunicazione telefonica o tramite fax, ovvero all'indirizzo di posta elettronica [info@consorziocep.it](mailto:info@consorziocep.it).

I dati rilevati circa la qualità del servizio fornito e la valutazione del grado di soddisfazione, vengono annualmente pubblicati a cura del Consorzio Ecologico Prenestino e messi a disposizione degli utenti e delle associazioni dei consumatori che lo richiedano.

## **11. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI**

### **11.1. NATURA DEI SERVIZI DI CONSULENZA**

Il Consorzio Ecologico Prenestino presta, agli utenti che lo richiedano, un servizio di consulenza relativamente alla possibilità di un uso dell'acqua economicamente vantaggiosa, alla possibilità di un uso dell'acqua più rispettoso della risorsa sotto il profilo qualitativo, all'interpretazione ed applicazione di norme regolamentari e contrattuali all'idonea sistemazione degli strumenti di misurazione ed alla loro corretta manutenzione.

## **12. RIMBORSO PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI**

### **12.1. MODALITÀ DEL RIMBORSO**

Nell'ipotesi in cui, per causa a se imputabile, il Consorzio Ecologico Prenestino sia inadempiente per non aver effettuato una determinata prestazione o per averla effettuata in ritardo sui tempi previsti,

all'utente che lo richieda verrà riconosciuto un risarcimento forfettario nella misura complessiva di Euro € 25.83 per i seguenti livelli di servizio garantiti:

- a) tempo per l'attivazione della fornitura idrica;
- b) pronto intervento per rottura o intasamento di canalizzazione o tubazione interrata.

Il rimborso, forfettario ed unico per ogni contratto, verrà riconosciuto all'utente che abbia accompagnato la propria richiesta scritta da documentazione comprovante il mancato rispetto dello standard garantito.

La richiesta scritta per ottenere il rimborso deve essere avanzata dall'utente entro 30 giorni, decorrenti dalla scadenza del termine garantito per la presentazione inevasa.

Il Consorzio Ecologico Prenestino, riconosciuta la validità della richiesta (relativamente al tempo dell'invio della stessa fa fede il timbro postale ovvero, in caso di prestazione direttamente agli uffici della società, la data di protocollo della corrispondenza in arrivo), provvederà ad accreditare la somma sugli importi indicati nella prima bolletta, successiva alla verifica della responsabilità per inadempimento o ritardo.

### **13. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

#### **13.1. IPOTESI DI ESCLUSIONE DALLA RESPONSABILITÀ**

Gli utenti vengono informati circa eventuali variazioni della presente Carta dei Servizi mediante l'utilizzo degli strumenti di comunicazione indicati al paragrafo "Informazioni".

La presente Carta dei Servizi, sino all'eventuale modifica è valida entro i termini di quanto riportato. Gli standard del servizio relativi a continuità regolarità di erogazione, tempestività del ripristino dell'erogazione, sono validi in condizioni di normale operatività. Rimangono, pertanto, escluse dal novero delle garanzie, circostanze straordinarie ed imprevedibili dovute ad eventi naturali eccezionali, situazioni causate da terzi, scioperi diretti od indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

**14. SCHEDE DEGLI STANDARDS****SCHEDA N°1****14.1. : AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD (VALORI)</b>	<b>TIPOLOGIA STANDARD</b>	<b>NOTE</b>
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	15 giorni senza sopralluogo; 25 giorni con sopralluogo	Specifico	Con o senza sopralluogo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	30 giorni	Specifico	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente; salvo esigenze peculiari
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	10 giorni	Specifico	A prescindere da particolari situazioni
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	5 giorni	Specifico	Senza modifica della potenzialità del contatore
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	3 giorni	Specifico	
Tempo di rilascio permessi e/o autorizzazioni di allacciamento alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e la risposta	30 giorni	Specifico	Salvo quanto eventualmente disposto dal regolamento di fognatura
Tempo di esecuzione di estensione di rete e relativo allacciamento	Tempo massimo tra la data di pagamento del preventivo e la completa esecuzione dei lavori di costruzione della rete e dell'allacciamento, compreso posa contatore e attivazione della fornitura	40 giorni	Specifico	Salvo lavori di particolare complessità

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (VALORI)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	5 giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 (*);	Generale	Per gli eventuali uffici distaccati presso i Comuni verrà data apposita comunicazione
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	5 giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00;	Generale	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Art.5.3	Generale	
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti	Art.5.5	Generale	Per tipologia
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	5 giorni	Specifico	Per tipologia di richiesta
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	20 minuti	Generale	Distinzione per tipologia di sportello fisico
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti o richieste di informazioni scritte	30 giorni	Specifico	Per tipologia di quesiti e richieste
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	30 giorni senza sopralluogo; 40 giorni con sopralluogo	Specifico	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedano o meno un sopralluogo

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (VALORI)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati reali (Eccedente oltre m.i.c.)	Fatturazione (unica)	Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati ovvero su base dei minimi contrattuali impegnati	Fatturazione (semestrale)	Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	30 giorni per la rettifica; 6 mesi per la restituzione	Specifico	Il rimborso viene effettuato con la successiva fattura utile
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	15 giorni	Specifico	Se il funzionamento è corretto i costi sono a carico dell'utente
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	20 giorni	Specifico	Se il funzionamento è corretto i costi sono a carico dell'utente
Strumenti informativi	Tempi di informazione e relativi strumenti utilizzati	Artt.7.2 e 8.1	Generale	

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (VALORI)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	2 giorni	Generale	
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	48 ore	Specifico	Salvo fatti imprevedibili
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio	Giornaliero	Generale	
Pronto intervento	Primo intervento/sopralluogo e tempi massimi di intervento	Da 6 a 36 ore	Generale	Termini massimi in funzione delle diverse situazioni e specificità degli interventi



**CONSORZIO ECOLOGICO PRENESTINO**  
**- SERVIZIO IDRICO INTEGRATO -**

Via Prenestina Nuova, 291 (località Torresina) – 00036 Palestrina (Rm)  
Telfax.:06/9535605 – 06/9573334