

COMUNE DI BUROLO  
(PROVINCIA DI TORINO)

SETTORE TECNICO  
Servizio Idrico Integrato

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO  
**(CARTA DEI SERVIZI)**

## Indice

1. PRESENTAZIONE
2. ASPETTI GENERALI
3. PRINCIPI FONDAMENTALI
  - eguaglianza ed imparzialità di trattamento
  - continuità
  - partecipazione
  - cortesia
  - efficacia ed efficienza
  - chiarezza e comprensibilità
4. SERVIZIO EROGATO
5. SICUREZZA E QUALITÀ DELL'ACQUA
6. ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
  - avvio del rapporto contrattuale
  - tempo di preventivazione
  - tempo di allacciamento
  - tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica
  - tempo per la cessazione della fornitura
  - allaccio alla pubblica fognatura
7. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO
  - periodo di apertura al pubblico degli sportelli
  - pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – servizio informazioni
  - differenziazione delle modalità di pagamento
  - facilitazioni per utenti particolari
  - rispetto degli appuntamenti concordati
  - tempi di attesa agli sportelli
  - risposta alle richieste scritte degli utenti
  - risposta ai reclami scritti
8. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
  - fatturazione
  - rettifiche di fatturazione
  - morosità
  - verifica del contatore
  - verifica del livello di pressione
9. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO
  - pronto intervento
  - crisi idrica da scarsità
10. INFORMAZIONE ALL'UTENZA
11. LA TUTELA
  - la gestione dei reclami
12. RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI
13. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## 1. PRESENTAZIONE

Il Settore Tecnico del Comune di Burolo provvede alla gestione del Servizio Idrico Integrato operando sia direttamente che avvalendosi di ditte specializzate.

Per quel che concerne l'acquedotto, l'acqua viene captata con cinque captazioni; vi sono due serbatoi e una stazione di pompaggio, con relative condotte di adduzione e distribuzione.

La soddisfazione dei bisogni dell'utente, **nel rispetto della qualità e a costi contenuti**, costituisce, compatibilmente alle risorse disponibili, l'obiettivo primario del Servizio.

## 2. ASPETTI GENERALI

La 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. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute in essa s'intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La carta si riferisce, per l'acquedotto, ai seguenti usi potabili:

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

Per eventuali usi non potabili (erogazioni di acqua per lavaggio strade, fognature, uso irriguo ecc.) l'erogazione avverrà secondo norme e regolamentazione che Il Servizio Idrico Integrato renderà noti all'utenza.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Servizio Idrico Integrato.

Essa indica, altresì, le modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del Servizio Idrico Integrato nonché quelle per rendere disponibile all'utente la carta del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'utente stesso.

Eventuali successive modifiche o integrazioni della presente carta saranno rese note agli utenti con le modalità previste.

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio Idrico Integrato è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito indicati:

- Chiarezza e comprensibilità
- Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
- Continuità
- Partecipazione
- Cortesia
- Efficacia ed efficienza

### Chiarezza e comprensibilità

Il Servizio Idrico Integrato pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

### Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Servizio Idrico Integrato garantisce, a parità di condizioni tecniche e nell'ambito di tutto il territorio di competenza, la parità di trattamento degli utenti in termini di erogazione dell'acqua nel rispetto delle differenti tipologie d'utenza e di tariffe stabilite da disposizioni di carattere generale.

### Continuità

Costituisce impegno prioritario del Servizio Idrico Integrato garantire un servizio continuo e regolare.

Qualora si dovessero verificare eventuali disservizi per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, Il Servizio Idrico Integrato si impegna ed evitare o ridurre la durata in modo da arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, Il Servizio Idrico Integrato garantisce la identificabilità del personale preposto.

### Cortesia

Il Servizio Idrico Integrato si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

### Efficacia ed efficienza

Il Servizio Idrico Integrato persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **4. SERVIZIO EROGATO**

Il Servizio Idrico Integrato si impegna ad assicurare alle utenze domestiche e per uso civile non domestico i seguenti livelli minimi di servizio

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna.

In casi particolari, in deroga ai sopra citati punti, il Servizio Idrico Integrato dichiarerà in contratto la quota minima piezometrica che è in grado di assicurare nel punto di consegna.

Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;

d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi, i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

**Le indicazioni di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d), possono essere indicati nei nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità della "carta", nonché, nei contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali; verranno comunque comunicati all'utente in occasione dell'installazione del contatore e/o dell'attivazione della fornitura idrica.**

## **5. SICUREZZA E QUALITA' DELL'ACQUA**

Il Servizio Idrico Integrato garantisce i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente (D.P.R. n.236 del 24.05.88).

***Il controllo della qualità dell'acqua viene effettuato periodicamente dal competente ufficio della Unità Sanitaria e periodicamente da ditta incaricata dall'amministrazione che provvede ai campionamenti da fontane pubbliche e punti dislocati sul territorio servito dall'Acquedotto Comunale.***

## 6. GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### Avvio del rapporto contrattuale

Ai fini della tutela dell'igiene e della salute pubblica l'approvvigionamento idrico dal pubblico acquedotto è obbligatorio per tutti gli immobili destinati a civile abitazione, ad esercizi pubblici, ad attività commerciali, artigianali, agricole, per la lavorazione e vendita di generi alimentari o di sostanze destinate comunque al consumo umano, nelle zone servite dall'acquedotto.

I tempi relativi alle prestazioni di seguito indicate sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Servizio comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

### Tempo di preventivazione

E', per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente (fa fede la data del protocollo comunale) ed il momento in cui il preventivo viene comunicato al richiedente. Il tempo di preventivazione viene così fissato:

- situazioni in cui non è necessario effettuare il sopralluogo  
o la verifica della rete di distribuzione 20 giorni lavorativi
- situazioni più complesse in cui dovrà essere effettuato  
uno o più sopralluoghi o la verifica della rete di distribuzione 30 giorni lavorativi

### Tempo di allacciamento

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale; in tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

L'allacciamento consiste nella predisposizione dell'impianto dalla tubazione stradale fino al limite di proprietà.

Il tempo di allacciamento viene così fissato:

- |  |                      |
|--|----------------------|
| allacciamento nuova utenza                             | 20 giorni lavorativi |
| spostamento contatori e/o rifacimento gruppo contatori | 30 giorni lavorativi |

### Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

E' il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro (la riattivazione della fornitura consiste nella rimozione del sigillo del contatore).

Il tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica viene così fissato: 7 giorni lavorativi

### Tempo per la cessazione della fornitura

E' il tempo massimo a disposizione del Servizio Idrico Integrato per disattivare la fornitura idrica a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo diversamente concordato tra le parti.

Il tempo per la cessazione della fornitura viene così fissato: 5 giorni lavorativi

La scadenza del contratto è comunque quella prevista dal regolamento per l'erogazione dell'acqua potabile.

### Allaccio alla pubblica fognatura

E' il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente e il rilascio al titolare dello scarico dell'autorizzazione per l'esecuzione dei lavori di allaccio, nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento comunale del servizio fognatura.

Il tempo per l'allaccio alla pubblica fognatura inteso come sopra viene così fissato: 30 giorni lavorativi

## **7. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

### Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso gli sportelli del Servizio Idrico gli utenti possono ricevere informazioni ed espletare le pratiche inerenti i contratti (stipula, disdetta, voltura), richiedere interventi e preventivi, esporre reclami.

L'orario di apertura al pubblico viene fissato nei giorni di Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30.

### Pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni

Le pratiche di seguito elencate possono essere eseguite nelle ore d'ufficio:

- per via telefonica:
  - richiesta di cambio dell'indirizzo di recapito della bolletta o fattura;
  - richiesta di informazioni;
  - richiesta di sopralluogo per spostamento contatori;
  - reclami;
  - **segnalazione guasti al nn. telefonici 0125 57136 – Fax 0125 577301.**
- per corrispondenza all'indirizzo di via Asilo, 38 – 10010 Burolo:
  - richiesta di cambio dell'indirizzo di recapito della bolletta o fattura;
  - richiesta di informazioni;
  - richiesta di sopralluogo per spostamento contatori;
  - reclami;
  - richiesta di verifica contatore;
  - autoletture del contatore;
  - disdetta del contratto indicando i riferimenti del codice presa e del contatore desumibili dalla bolletta.

### Differenziazione delle modalità di pagamento

*L'utente, per il pagamento delle bollette e/o delle fatture per lavori o prestazioni inerenti la propria derivazione d'utenza, potrà avvalersi delle seguenti modalità:*

- **domiciliazione bancaria; bonifico bancario; conto corrente postale;**  
**Il servizio idrico si riserva di attivare ulteriori forme di pagamento a facilitazione dell'utente.**

### Facilitazioni per utenti patricolari

Il Servizio Idrico Integrato assicura ai portatori di handicap e ai cittadini ultrasessantacinquenni meno abbienti (cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune) nel caso in cui gli stessi non siano in grado di accedere direttamente ai servizi, con proprio personale, la consegna degli atti, il pagamento e quant'altro in relazione al servizio direttamente presso il domicilio dell'utente stesso.

### Rispetto degli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordabili dal lunedì al venerdì nell'orario di ufficio.

Il personale del Servizio Idrico Integrato si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati.

***Il tempo massimo di ritardo è stabilito in 30'; comunque, nel caso in cui circostanze particolari impediscano il rispetto dei tempi concordati, dell'eventuale ritardo viene data comunicazione telefonica all'utente.***

### Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo medio e quello massimo di attesa allo sportello del servizio idrico sono fissati rispettivamente in 20 e 40 minuti.

### Risposta alle richieste scritte dagli utenti

Il Servizio Idrico Integrato si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 25 giorni lavorativi a decorrere dall'arrivo della richiesta dell'utente (fa fede la data del protocollo di arrivo al Servizio Idrico).

La risposta sarà completata dall'indicazione del referente dell'utente ed il numero telefonico interno.

### Risposta ai reclami scritti

Il Servizio Idrico Integrato si impegna a rispondere ai reclami, a seconda che la risposta stessa richieda o meno un sopralluogo rispettivamente entro 20 giorni lavorativi o 30 giorni lavorativi (anche in questo caso fa fede la data di protocollo di arrivo al Servizio Idrico).

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

## **8. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

Il Comune si riserva la facoltà di effettuare il servizio di lettura contatori, bollettazione, fatturazione e riscossione tramite ditta appaltatrice.

### Fatturazione

La fatturazione dei consumi verrà eseguita con programmi informatici specifici.

La periodicità della fatturazione avrà cadenza almeno annuale.

La lettura dei contatori verrà effettuata da personale preposto allo scopo; è assicurata all'utente, nei casi di collocazione in proprietà privata del contatore, la possibilità di autolettura del contatore mediante l'apposita cartolina rilasciata dal personale incaricato. La cartolina dovrà essere compilata in ogni sua parte, sottoscritta e recapitata presso gli uffici del Servizio Idrico Integrato di **via Asilo, 38** – Burolo entro sette giorni lavorativi dalla data in cui la cartolina è stata lasciata all'utente.

### Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati direttamente o su segnalazione dell'utente errori in eccesso o in difetto, previa verifica presso il luogo di fornitura, la correzione (accredito o ulteriore addebito) verrà apportata nella bolletta o fattura successiva; qualora la segnalazione di errore da parte dell'utente, debitamente riscontrata, comportasse un accredito superiore a 25 Euro verrà emessa una nuova bolletta entro i successivi 15 giorni lavorativi dalla segnalazione.

### Morosità

In caso di morosità, il Servizio Idrico provvede, previo avviso all'utente, alla sospensione dell'erogazione. Il preavviso dell'utente di tale sospensione è dato attraverso lettera



raccomandata A.R. corredata dai dati relativi alla fattura non pagata.

Il lasso di tempo tra preavviso di sospensione e sospensione dell'erogazione è fissato in 20 giorni lavorativi.

Il Servizio Idrico ripristinerà la fornitura entro due giorni lavorativi dal pagamento comprensivo dei costi delle operazioni sopra dette (sospensione e riattivazione) ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente. In quest'ultimo caso, il Servizio Idrico, previa comunicazione all'utente, metterà in atto dispositivi di limitazione della portata e della pressione di fornitura.

#### Verifica del contatore

Il Servizio Idrico Integrato si impegna a verificare il corretto funzionamento del contatore previa richiesta scritta dell'utente.

Il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica, è stabilito in 20 giorni lavorativi.

Qualora risultasse necessaria (su richiesta dell'utente) la verifica presso apposito laboratorio autorizzato, il Servizio, entro 15 giorni lavorativi dal possesso del referto, provvederà a comunicare all'utente, in forma scritta, i risultati della verifica.

Qualora dalla verifica si riscontrino che il contatore non rispetti le tolleranze regolamentari  $\pm 5\%$  (cinque per cento), il Servizio provvederà alla sostituzione gratuita del contatore oltre al rimborso della somma corrispondente al consumo erroneamente fatturato con le modalità riportate in precedenza; il rimborso non potrà essere esteso a periodi precedenti.

Qualora il contatore rispetti le tolleranze regolamentari, l'utente è tenuto a corrispondere al Servizio Idrico Integrato le spese per la verifica.

#### Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Il tempo massimo entro il quale il Servizio provvederà ad effettuare tale verifica, a partire dalla richiesta scritta dell'utente, è stabilito in 10 giorni lavorativi.

Qualora sia necessaria la presenza dell'utente, tale tempo coincide invece con il periodo massimo entro il quale sarà concordato l'appuntamento con l'utente.

## **9. CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

Il Servizio Idrico Integrato garantisce l'erogazione di acqua regolarmente e senza interruzioni 24 ore su 24 per 365 giorni/anno. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle reti, degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Comunque, il Servizio Idrico Integrato si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile la durata delle stesse non sarà superiore alle 48 ore. Il Servizio Idrico Integrato provvederà in tali circostanze ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Le interruzioni delle erogazioni conseguenti a interventi programmati verranno comunicate agli utenti, con due giorni di anticipo, nei seguenti modi:

- comunicazioni personali se l'interruzione riguarda singoli edifici unifamiliari;
- affissione di avvisi, se l'interruzione riguarda un condominio o un isolato;
- comunicati stampa se l'interruzione riguarda aree più ampie.

La durata massima delle interruzioni programmate non saranno mai superiori alle 24 ore.

Per interventi di minore entità, interventi che comportano sospensioni delle erogazioni al massimo di 3 ore, il preavviso sarà dato con almeno 12 ore di anticipo.

#### Pronto intervento

Il Servizio Idrico Integrato assicura il pronto intervento in tutti i periodi dell'anno e del giorno. Il tempo massimo per il primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana è fissato in 2 ore dalla segnalazione.

Il tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è fissato in 2 ore dalla segnalazione.

I numeri telefonici, attraverso il quale l'utente può accedere al servizio di pronto intervento sono i seguenti: **0125 57136 – Fax 0125 577301**

Variazioni dei predetti numeri saranno rese note con le modalità previste nella presente carta.

#### Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Servizio Idrico Integrato, con adeguato preavviso, informerà l'utenza, proponendo all' Autorità competente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi quali:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

Al fine di contribuire alla riduzione del rischio di crisi idrica il Servizio Idrico Integrato effettua un servizio di ricerca delle perdite sulle reti di acqua potabile con l'impiego di appropriate apparecchiature di rilevazione, **elimina tempestivamente eventuali rotture presenti sulle reti.**

## **10. INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

Il Servizio Idrico Integrato provvede ad informare l'utente sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo attraverso i seguenti strumenti:

- sportello;
- telefono;
- corrispondenza;
- spazi su bollette e/o allegati;
- opuscoli;
- comunicati affissi in bacheca all'interno degli uffici;
- comunicati stampa;
- **per via informatica sul sito ufficiale del Comune di Burolo.**

Ogni più ampia informazione è messa a disposizione dell'utente in merito ad aspetti contrattuali, tariffari, normativi, qualitativi dell'acqua, l'andamento del servizio di fognatura e depurazione e quant'altro caratterizzi la fornitura del servizio.

## **11. LA TUTELA**

#### La gestione dei reclami

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al Servizio Idrico

Integrato dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso l'ufficio del Servizio Idrico Integrato di **via Asilo, 38 – Burolo (0125 57136 – Fax 0125 577301 - mail burolo@reteunitaria.piemonte.it)**

Nel caso di reclamo fatto di persona l'addetto redigerà un verbale che dovrà essere sottoscritto all'utente.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per agevolare e velocizzare la risoluzione del problema segnalato.

Entro il termine di 30 giorni lavorativi che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il Servizio Idrico Integrato provvederà a rispondere all'utente in merito all'esito degli accertamenti compiuti impegnandosi ad eliminare le irregolarità riscontrate nei successivi 30 giorni lavorativi.

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

Il Servizio Idrico Integrato riconosce agli utenti che ne fanno richiesta, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto dei tempi massimi dichiarati nella presente Carta, un rimborso forfetario pari a 25.00 (venticinque) Euro.

Le richieste, corredate delle informazioni e dei documenti che possano servire al Servizio per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto all'indirizzo indicato entro trenta giorni lavorativi dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data del protocollo del Servizio).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Servizio Idrico Integrato accredita l'importo sulla prima bolletta utile o, in caso negativo, ne danno comunicazione scritta e motivata all'utente..

Gli indicatori per i quali si può richiedere un rimborso nel caso in cui non vengono rispettati sono:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione allacciamento;
- tempo per attivazione fornitura;
- rispetto degli appuntamenti concordati;
- risposta a reclami scritti.

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

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Ogni revisione della "carta" verrà portata a conoscenza degli utenti tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo informazione all'utenza.