

**COMUNE DI CASTEL VOLTURNO (CE)**

**CARTA DEI SERVIZI**

---

**ENTE GESTORE :**

**VOLTURNO MULTIUTILITY S.P.A.**

**Castel Volturno, settembre 2002**

## 1. PREMESSA.

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo voluto dalla direttiva 27 gennaio 1994 della Presidenza del Consiglio dei Ministri che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici da parte dei soggetti gestori.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i cittadini-clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

La Volturno Multiutility, azienda erogatrice di servizi pubblici ha elaborato questa Carta dei servizi, destinata a tutti i suoi clienti che ricevono l'acqua per uso civile.

In questo documento, che rappresenta una carta dei diritti dei clienti, la Volturno Multiutility ha fissato i criteri di prestazione dei servizi e gli standard di qualità per la tutela dei clienti, impegnandosi a rispettarli.

La presente Carta dei Servizi rappresenta pertanto un'appendice ai contratti di somministrazione e dei regolamenti di fornitura idrica e di gestione della rete fognaria e viene consegnata all'atto della sottoscrizione degli stessi.

La Carta può anche essere richiesta telefonicamente agli uffici dell'Azienda, che provvederà ad inoltrarla all'utente.

### 1.1 L'Azienda.

La Volturno Multiutility S.p.A. è stata costituita in data 11 ottobre 2000 come Società per Azioni a prevalente capitale pubblico locale, detenuto dal Comune di Castel Volturno (prov. Ce), ai sensi dell'art. 22 comma 3 lettera e) della L. n°142/90 per la gestione del servizio idrico integrato, con Statuto approvato dal Tribunale di S.Maria Capua Vetere con provvedimento n.3683/2000.

Gli impianti a rete, di proprietà del Comune di Castel Volturno, sono stati concessi in uso alla Volturno Multiutility, mediante un Contratto di Servizio; l'Azienda dovrà riconsegnarli in buono stato d'uso e di funzionamento: i lavori e le opere eseguite per il ripristino di tali beni, resteranno di proprietà del Comune di Castel Volturno.

#### 1.1.1 Finalità.

La Volturno Multiutility ha lo scopo di provvedere:

- alla gestione del servizio idrico integrato, costituito da acquedotti, fognature, stazioni di sollevamento ed impianti di depurazione;
- alla manutenzione e gestione degli impianti a rete e di depurazione;
- alla costruzione e realizzazione di strutture strumentali all'ottimizzazione dei servizi di gestione e manutenzione;
- all'approvvigionamento ed alla distribuzione con relativa impiantistica dell'acqua potabile;
- all'esercizio di ogni attività diretta alla tutela ed al risanamento delle acque;
- alla realizzazione, manutenzione e gestione di infrastrutture a rete e ricettive;
- all'organizzazione dei servizi di ingegneria per la progettazione di infrastrutture alla cui costruzione gestione e manutenzione si rivolge l'attività dell'Azienda;
- all'organizzazione ed esecuzione di servizi tecnici di monitoraggio delle reti idriche e fognarie, di ricerca perdite idriche, di telemisura e telecontrollo degli impianti e delle condotte;
- al servizio di fatturazione dei consumi agli utenti dei servizi somministrati;
- alla riscossione delle tariffe, dei corrispettivi, dei canoni e di quant'altro dovuto dagli utenti per le prestazioni di servizi erogati dall'Azienda;
- all'assunzione in affidamento, anche in forma unitaria, della gestione del servizio idrico integrato degli impianti acquedottistici, fognari, depurativi e opere connesse esistenti sul territorio della Regione Campania;
- alla manutenzione, al rinnovo, al potenziamento ed all'estensione degli impianti e delle condotte esistenti e di nuova realizzazione, ivi compresi tutti gli oneri, gli obblighi, le

competenze, i diritti e quant'altro previsto dal vigente Contratto di Servizio per la gestione del servizio idrico integrato stipulato tra il Comune di Castel Volturno e la Volturno Multiutility s.p.a.;

- di impegnarsi per la tutela della falde acquifere e per la disciplina del loro sfruttamento di concerto con le autorità preposte;
- ad adempiere il Contratto in conformità dei Programmi e dei Piani di Bacini e d'Ambito approvati dalle Autorità competenti secondo le leggi ed i regolamenti, con le successive integrazioni e modifiche, impegnandosi a fornire alle Autorità competenti tutte le informazioni di sua responsabilità e la collaborazione ritenuta opportuna per una migliore definizione dei piani e dei programmi, tenuto conto delle necessità e dei piani di sviluppo del Sistema.

L'attività della Volturno Multiutility s.p.a. deve uniformarsi a criteri di efficienza, efficacia ed economia, stante l'obbligo di conseguire il pareggio di bilancio, da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi.

Obiettivo strategico dell'Azienda è la completa copertura dei costi operativi e la remunerazione degli investimenti.

Il gestore dovrà altresì rispondere alla domanda di "organizzazione" dell'utenza, espressa in termini di regolarità e tempestività della contabilizzazione e della fatturazione, di semplicità delle procedure amministrative per l'apertura, voltura e chiusura dei contratti, di rapidità ed esaustività della risposta alle chiamate degli utenti, di garanzia delle informazioni fornite: a tale scopo è stata redatta la presente CARTA DEI SERVIZI che risponde altresì ad un'esigenza di trasparenza amministrativa appositamente inserita dalle parti nel contratto in essere.

## 2. PRINCIPI GUIDA

### 2.1 Eguaglianza e Imparzialità' di trattamento

La Volturno Multiutility eroga il servizio idrico integrato, ispirandosi al principio di eguaglianza tra i Clienti e di pari dignità tra Azienda e Clienti.

La Volturno Multiutility, nei limiti definiti dalla legislazione, garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di presupposti tecnici, tra diverse categorie o fasce di Clienti.

### 2.2 Continuità

L'erogazione dei servizi gestiti è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, la Volturno Multiutility adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

### 2.3 Partecipazione

La Volturno Multiutility garantisce la partecipazione dei Clienti, sia singolarmente che attraverso le associazioni, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio. A questo fine ciascun Cliente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio.

Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano.

### 2.4 Cortesia

La Volturno Multiutility assicura un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti, che troveranno personale addetto alla ricezione, disponibile a rispondere alle eventuali richieste, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure. La Volturno Multiutility provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il

pubblico nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione sull'applicazione della Carta dei Servizi.

## **2.5 Efficienza della gestione.**

La Volturno Multiutility persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, nell'ambito dell'economicità della gestione e della remunerazione degli investimenti.

## **2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.**

La Volturno Multiutility pone la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio, anche grafico, utilizzato nei rapporti con il Cliente.

## **3. GLI STRUMENTI E GLI STANDARD.**

La Volturno Multiutility individua nei seguenti fattori, le condizioni determinanti la qualità del servizio prestato:

- adeguata qualità del prodotto distribuito;
- continuità e regolarità dell'erogazione;
- facilità nella stipula del contratto;
- rapidità dei tempi di allacciamento;
- correttezza della misura dei consumi;
- correttezza nella fatturazione dei consumi;
- facilità nel pagamento delle bollette;
- rapidità del ripristino del servizio in caso di guasto;
- sicurezza e risparmio idrico;
- completa ed accessibile informazione al Cliente;
- comportamento del personale.

La Volturno Multiutility adotta tutti gli strumenti utili alla ottimizzazione delle condizioni sopra indicate, definendo standard di qualità, dei quali assicura il rispetto e l'esecuzione del monitoraggio a scadenze prefissate.

Alcuni di questi standard sono di carattere generale e si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dall'Azienda. Altri standard sono, invece, specifici e relativi a ciascuna delle prestazioni rese al Cliente e quindi direttamente verificabili dal Cliente stesso.

## **4. OBIETTIVI.**

La Volturno Multiutility si propone:

- a. di utilizzare un sistema distributivo alternativo, con possibilità di interscambio delle disponibilità idriche delle fonti di approvvigionamento, onde garantire l'alimentazione alle utenze anche nel caso di fuori servizio di una delle fonti primarie;
- b. di disporre di un servizio di analisi delle acque per garantirne la qualità in conformità agli standard fissati dalla normativa;
- c. di disporre di un sistema informativo integrato che consenta una coerente gestione delle informazioni amministrative dell'azienda;
- d. di avviare un sistema di telecontrollo sulle reti e sugli impianti principali, per l'ottimizzazione del servizio ed il tempestivo intervento in caso di emergenza;

- e. di fornirsi di un ponte-radio attivo su tutto il territorio gestito, in grado di consentire la celere comunicazione tra la sede dell'azienda e gli operatori in servizio;
- f. di organizzare un servizio di pronto intervento con orario continuo per garantire gli interventi più urgenti;
- g. di organizzare un servizio preventivo programmato di ricerca perdite di acqua con apparecchiature elettroniche mediante tecnologie no-dig, ossia tecnologie non distruttive in grado di rilevare anche danni privi di manifestazione in superficie;
- h. di eseguire le letture dei contatori almeno una volta ogni 6 mesi;
- i. di eseguire la fatturazione delle forniture con cadenza semestrale o trimestrale con gli addebiti a conguaglio.

Nel caso di utenze con consumi annui uguali o superiori a mc. 8.000, la Voltur Multiutility di riserva di procedere con letture e fatturazioni mensili.

#### **4.1 Standard di qualità.**

Costituiscono "standard" di qualità del servizio di erogazione dell'acqua, i livelli di qualità che la Voltur Multiutility garantisce ai Clienti circa il servizio fornito, in relazione alle diverse prestazioni che esso svolge.

Gli standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dall'Azienda ovvero specifici quando si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente e, pertanto, direttamente verificabile.

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità aziendale della Voltur Multiutility e gli stessi saranno espressi in **giorni lavorativi**.

In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze necessari per i lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente;
- mancanza e/o riduzione nell'erogazione di acqua e/o nel carico da parte dell'ente fornitore terzo esterno al territorio comunale.

##### **4.1.1 Qualità percepita dai Clienti/Utenti.**

I parametri inerenti alla qualità percepita dai clienti utenti sono suddivisi nelle seguenti categorie:

1. utenza domestica;
2. utenze Comunali;
3. utenza aziendale.

Per ciascuna delle categorie, la qualità viene suddivisa nelle seguenti aree:

- a) Fornitura;
- b) Fatturazione;
- c) Accessibilità;
- d) Assistenza tecnica.

Ciascuna delle aree viene dettagliata nei seguenti fattori:

- a) **Fornitura:** Qualità acqua, assenza interruzioni brevi, assenza

interruzioni prolungate, pressione;

b) **Fatturazione:** Chiarezza bolletta, velocità riemissione bolletta inesatta, velocità rimborso;

c) **Accessibilità:** Individuazione addetti, cortesia sportelli, competenza sportelli, disponibilità accesso telefonico;

d) **Assistenza tecnica:** Ripristino in caso di interruzione, rapidità appuntamenti, preavvisi rapidità allaccio o distacco.

I parametri sopra individuati saranno soggetti ad un apposito monitoraggio, finalizzato al contenimento delle spese ed all'ottimizzazione del servizio, con il riscontro della qualità del servizio assicurata dagli standard di valutazione stabiliti nei paragrafi dei capitoli 4 e 5.

## **4.2 Standard generali.**

La Voltur Multiutility somministra acqua, per usi idropotabili ed altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna al Cliente in conformità alle norme contrattuali sottoscritte tra le parti. Il servizio viene garantito durante le 24 ore della giornata e per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di guasti agli impianti.

Il gestore non risponde degli eventuali disservizi nella fornitura idrica determinati dal ridotto approvvigionamento e/o dalla carenza di carico idraulico da parte dell'ente fornitore terzo esterno al territorio comunale.

Per quanto di propria competenza il gestore del servizio idrico integrato garantisce i livelli minimi dei servizi riportati nei punti che seguono.

## **4.3 Standard specifici.**

### **4.3.1 Continuità e regolarità dell'erogazione.**

Il servizio viene effettuato con continuità ventiquattro ore su ventiquattro e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione, di manutenzione ordinaria e straordinaria.

### **4.3.2. Alimentazione idrica**

L'allaccio alla rete idrica comunale ed il prelievo d'acqua devono avvenire sempre nel rispetto delle norme contenute nel vigente REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI ACQUA POTABILE.

#### **▪ Usi domestici**

Alle utenze potabili domestiche sono assicurati:

- a. una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 lt/ab/giorno;
- b. una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 lt/s per ogni unità abitativa con il carico idraulico di cui al successivo punto;
- c. un carico idraulico minimo di 5 m misurato in corrispondenza del punto di consegna. Sono ammesse deroghe in quei casi in cui il gestore non è in grado di assicurare la quota piezometrica minima. Per tali casi e per gli edifici di elevata altezza il sollevamento eventualmente necessario sarà a carico dell'utente.
- d. un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m misurato in corrispondenza del punto di consegna.

#### **▪ Usi civili non domestici**

Per i consumi civili non domestici, intesi come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.) e

altri usi, potranno essere assicurate dotazioni minime diverse da definire nel contratto di utenza.

Per le caratteristiche idrauliche si adottano i valori di cui al precedente punto.

▪ **Usi non potabili**

Non sono attualmente in funzione reti di distribuzione di acqua non potabile. Il Gestore, in conformità a quanto previsto dalla vigente L. 36/94, prevede di realizzare, in particolare nei nuovi insediamenti abitativi, commerciali e produttivi, reti duali di adduzione al fine dell'utilizzo di acque meno pregiate per usi compatibili.

#### **4.3.3. Qualità delle acque potabili**

La qualità delle acque potabili deve essere conforme a quanto previsto dal D.P.R. 24 gennaio 1988, n.236, con le modifiche ed integrazioni successive.

#### **4.3.4. Controlli qualitativi**

I valori indicati al punto che precede sono riferiti al punto di consegna all'utente.

#### **4.3.5. Misurazione**

La misurazione dei volumi consegnati all'utente si effettua, di regola, al punto di consegna, mediante contatori rispondenti ai requisiti fissati dal Decreto del Presidente della Repubblica 23 agosto 1982, n.854, recitante la Direttiva Comunitaria n.75/33. Là dove esistono consegne a bocca tarata o contatori non rispondenti alle norme vigenti, deve essere programmata l'installazione di contatori a norma. In relazione a quanto disposto dall'articolo 5, della legge 5 gennaio 1994, n.36, dove attualmente la consegna e la misurazione sono effettuate per utenze raggruppate, la ripartizione interna dei consumi deve essere organizzata, a cura e spese dell'utente, tramite l'installazione di singoli contatori per ciascuna unità abitativa. Il gestore offre agli utenti l'opportunità di fare eseguire a sua cura, dietro compenso e senza diritto di esclusività, le letture parziali e il riparto fra le strutture finanze e comunque proporre procedure standardizzate per il riparto stesso.

#### **4.3.6 Continuità del servizio**

Il servizio deve essere effettuato con continuità ventiquattro ore su ventiquattro e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata, inclusa la riduzione nell'erogazione e/o nel carico da parte dell'ente fornitore terzo esterno al territorio comunale.

Il gestore fronteggia adeguatamente tali situazioni mediante gli opportuni provvedimenti di reperibilità, pronto intervento e riparazione dei guasti.

#### **4.3.7. Crisi idrica da scarsità**

In caso di prevista scarsità, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore, con adeguato preavviso, deve informarne gli Enti Locali e proporre le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali Enti si pronunciano in merito eventualmente prescrivendo idonee misure alternative.

Tali misure possono comprendere:

- invito all'utenza finalizzato al risparmio idrico;
- limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzioni della pressione in rete;



- turnazione delle utenze;
- altre misure alternative da adottare in funzione delle diverse condizioni riscontrate in loco.

#### **4.3.8. Crisi qualitativa**

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

Il gestore comunica all'Ente Comunale le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della **normalità**, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

#### **4.3.9. Dotazione**

Per dotazione media pro-capite, da erogare all'utenza di un ambito territoriale si intende il fabbisogno medio giornaliero relativo ai diversi usi civili rapportato al numero dei residenti e dei consumi non domestici.

#### **4.3.10. Captazione e adduzione**

La qualità delle acque alle opere di presa è salvaguardata mediante l'adozione delle misure di cui al DPR n.236/88, articoli. nn.4, 5, 6, e 7. Dei relativi eventuali costi in conto capitale di esercizio si tiene conto nella determinazione del costo del servizio.

#### **4.3.11. Perdite in rete.**

Il gestore intende organizzare un servizio preventivo programmato di ricerca perdite di acqua con apparecchiature elettroniche mediante tecnologie no-dig, ossia tecnologie non distruttive in grado di rilevare anche danni privi di manifestazione in superficie. Il servizio garantisce la revisione completa delle principali reti comunali gestite entro il periodo di 12 mesi.

#### **4.3.12. Servizio antincendio, fontane, ecc.**

La dotazione di idranti antincendio viene prevista in base alle disposizioni delle autorità competenti da allegare a cura del richiedente nella domanda di allaccio da presentare all'Azienda.

#### **4.3.13. Smaltimento e Depurazione delle acque reflue.**

Gli scarichi delle acque di fognatura immesse nel corpo ricettore debbono essere conformi ai requisiti di qualità fissati dalle vigenti normative ed alle norme fissate nel Regolamento per la fognatura. Nel caso di fognature miste l'obbligo è esteso agli scarichi delle acque meteoriche fino al limite di diluizione stabilito in convenzione, espresso come multiplo della portata media di tempo asciutto, che consente il rispetto dei limiti normativi.

Tale limite, in assenza di diverse e puntuali indicazioni, non può essere inferiore a tre volte la portata media di tempo asciutto.

#### **4.3.14. Fognatura separata**

Nelle zone di nuova urbanizzazione e nei rifacimenti di quelle preesistenti si deve di norma, salvo ragioni tecniche, economiche ed ambientali contrarie, prevedere il sistema separato. In tali zone si prevede l'avvio delle acque di prima pioggia nella rete nera se compatibile con il sistema di depurazione adottato. Vanno inoltre effettuate la grigliatura, e la dislocazione delle acque bianche dimensionando le relative opere sulla base dei valori di portata calcolati con un tempo di ritorno pari ad un anno.

#### **4.3.15. Immissione in fogna**

L'immissione di uno scarico di utenza nella rete comunale deve avvenire sempre nel rispetto delle norme contenute nel REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA. La fognatura nera o mista deve essere dotata di pozzetti di allaccio sifonati ed areati in modo da evitare l'emissione di cattivi odori. Il posizionamento della fognatura deve essere tale da permettere la raccolta di liquami provenienti da utenze site almeno a 0,5 metri sotto il piano stradale senza sollevamenti.

#### **4.3.16. Fognature nere**

Le fognature nere debbono essere dimensionate, con adeguato franco, per una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalla rete di drenaggio urbano, se previste.

#### **4.3.17. Drenaggio Urbano**

Ai fini del drenaggio delle acque meteoriche le reti di fognatura bianca o mista debbono essere dimensionate e gestite in modo da garantire che fenomeni di rigurgito non interessino il piano stradale o le immissioni di scarichi neri con frequenza superiore ad una volta ogni cinque anni per ogni singola rete.

#### **4.3.18. Servizio di depurazione**

Il servizio di depurazione delle acque deve garantire che la qualità delle acque trattate risponda ai limiti allo scarico prescritti dalle norme vigenti. Il gestore deve organizzare un servizio di analisi che consenta di effettuare le verifiche di qualità nei termini prescritti dalle vigenti norme, a tal fine si avvale dei laboratori di analisi. Nella conduzione degli impianti, il gestore deve attenersi alle norme di esercizio riportate nella deliberazione del Comitato interministeriale per la tutela delle acque dall'inquinamento del 4 febbraio 1977 pubblicata sulla G.U. n.48, supplemento del 21/2/1977 ed alle eventuali prescrizioni in materia di igiene e sicurezza del lavoro imposte dalla Competente Autorità sanitaria locale e dalle leggi regionali.

#### **4.3.19. Emergenze**

Il gestore è tenuto ad effettuare interventi sulla rete fognaria e sugli impianti di depurazione limitando al massimo i disservizi.

## **5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **5.1. Laboratorio di analisi**

Il gestore dei servizi idrici integrati assicura, attraverso un idoneo laboratorio di analisi, la corretta gestione di tutte le fasi del ciclo del servizio nel rispetto degli standards fissati dalla vigente normativa.

### **5.2. Segnalazione guasti**

Il servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto viene assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno.

### **5.3. Servizio informazioni.**

Il gestore assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di 8 ore al giorno nei giorni feriali dal lunedì al venerdì; il servizio può essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica.

### **5.4. Lettura e fatturazione**

La lettura dei contatori è effettuata almeno due volte all'anno, prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo.

La scadenza di fatturazione non può essere superiore al semestre. E' assicurata all'utente la possibilità di autovettura: tuttavia, almeno una volta l'anno il Gestore ha necessità di eseguire la lettura in loco delle misure dei consumi idrici dell'utenza.

### **5.5. Pronto intervento**

La Voltur Multiutility adotta un servizio di Pronto Intervento con orario continuato nelle 24 ore anche nei giorni festivi. Nel caso in cui pervenga un numero consistente di reclami contemporaneamente l'operatore provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo verbalmente alcune prime indicazioni di comportamento.

- a. La Voltur Multiutility per lavori di manutenzione programmata, che interessino numerosi Clienti, qualora sia necessaria l'interruzione del servizio, provvede al ripristino entro le 24 ore. Eventuali prolungamenti oltre tale durata saranno debitamente segnalati all'utenza.
- b. Per tali lavori sarà assicurato un preavviso di almeno 24 ore dall'interruzione, mediante affissioni e, qualora necessario, con annunci sui quotidiani locali e utilizzo di altri strumenti di informazione.

### **5.6. Tempestività nel ripristino del servizio in caso di interruzione del servizio.**

Tempi di ripristino per guasto a contatore utenza : la Voltur Multiutility, per richieste d'intervento pervenute nell'orario di servizio, garantisce l'avvio dei lavori di ripristino dell'erogazione, in un tempo medio di 48 ore.

### **5.7. Rapidità nei tempi di allacciamento.**

Le modalità di allaccio sono disciplinate dal Contratto di Fornitura Idrica all'utenza, dal REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI ACQUA POTABILE e dal REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA.

Al fine di meglio definire i tempi relativi alle attività di allacciamento, occorre distinguere sia in relazione alle condizioni dei luoghi ove allacciare l'utenza, che in relazione alle diverse fasi del lavoro (preventivazione/esecuzione dei lavori/attivazione dell'utenza).

La Voltur Multiutility assicura i seguenti tempi:

- a. Per le richieste di fornitura ove già esiste ed è idoneo l'impianto esterno del Cliente.  
Attivazione dell'utenza  
Tempo massimo: 15 giorni.  
Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con il Cliente, alla data di attivazione della fornitura.
- b. Per le richieste di nuovo allaccio:
  - Preventivazione  
Tempo massimo: 15 giorni.

Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento della richiesta di allaccio, alla data di presentazione del preventivo predisposto;

- Esecuzione ed attivazione utenza  
Tempo massimo: 15 giorni.

Il tempo è calcolato dalla data di sottoscrizione del preventivo da parte del Cliente alla data di attivazione della fornitura.

### **5.8. Spostamento contatore.**

Per le utenze già regolate da contratto che facciano richiesta di spostamento del contatore, sono stabiliti:

- Preventivazione  
Tempo massimo: 10 giorni.  
Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento della richiesta di allaccio, alla data di presentazione del preventivo predisposto;
- Esecuzione dei lavori relativi al solo spostamento del contatore  
Tempo massimo: 10 giorni.  
Il tempo è calcolato dalla data di accettazione del preventivo da parte dell'utente.

### **5.9. Risoluzione del contratto da parte del Cliente**

Il Cliente può recedere in ogni tempo dal contratto di somministrazione dandone disdetta scritta. Il distacco dell'impianto verrà effettuato entro 30 giorni dalla data della disdetta, previa rilevazione dei consumi e addebito delle somme residue. In caso di credito residuo da parte del cliente, l'Azienda assicura il rimborso spettante entro 30 giorni dalla data di disdetta della fornitura idrica.

### **5.10. Situazioni di morosità**

In caso di morosità la Volturno Multiutility procede :

1. All'addebito di una indennità di mora stabilita dal Regolamento di fornitura idrica e/o in contratto.
2. Alla sospensione del servizio, secondo le modalità fissate nel Regolamento di fornitura idrica. La sospensione non viene eseguita qualora il Cliente dimostri, direttamente al personale incaricato dell'intervento tecnico, di aver già pagato tutto il dovuto.

Ove siano trascorsi inutilmente 15 giorni dalla chiusura dell'utenza interessata è in facoltà del Gestore, al fine di recuperare il credito, di procedere alla chiusura di altra eventuale utenza idrica intestata al medesimo Cliente moroso, ovunque ubicata nell'ambito del proprio territorio di competenza.

La riapertura del flusso sarà effettuata entro i due giorni lavorativi successivi alla esibizione delle ricevute comprovanti l'avvenuto pagamento delle bollette insolite e delle spese sostenute dalla Volturno Multiutility per la chiusura e la riapertura del flusso idrico. Nel caso di nuova richiesta di contratto da parte del Cliente moroso o già cessato ai sensi del comma precedente, la Volturno Multiutility ha il diritto di subordinare il nuovo contratto al pagamento degli importi rimasti insoliti, e di tutte quelle somme stabilite nel regolamento vigente, ivi incluso il pagamento delle spese occorse per effettuare l'operazione.

### **5.11. Procedure di controllo della fatturazione dei consumi.**

La fatturazione avviene con sistemi informatici ed è soggetta a controlli e verifiche da parte del Gestore.

Qualora vengano evidenziati e/o commessi errori per difetto o per eccesso, si provvede d'ufficio alla correzione degli stessi ed alla emissione del corrispondente conguaglio in addebito o acconto.

- a. Nei casi di reclami fondati da parte dei Clienti per errata fatturazione, la Volturno Multiutility annulla la fattura e procede alla correzione emettendo nuova fattura, entro 10 giorni dal reclamo.
- b. In caso di rimborso al cliente per erronea fatturazione, riconosciuta dal Gestore, quest'ultimo provvede alla liquidazione delle somme spettanti all'utente entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo secondo le modalità previste.
- c. Reclami fondati, presentati dopo la data di scadenza della fattura, potranno causare implicazioni tecnico/amministrative non imputabili all'Azienda che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'utenza.

### **5.12. Tempi di attesa per le utenze.**

I tempi di attesa stabiliti dalla presente Carta sono da intendersi validi nelle normali condizioni di servizio.

Per quanto concerne le operazioni agli sportelli, sono previsti:

- Un'attesa media allo sportello di 10 minuti
- Un'attesa massima allo sportello di 30 minuti.

### **5.13. Uso razionale ed educazione al consumo**

La Volturno Multiutility promuove iniziative per la promozione dell'uso razionale delle risorse idriche, la loro protezione e salvaguardia. Inoltre La Volturno Multiutility, d'intesa con le Amministrazioni e le Autorità locali, promuove campagne di informazione e comunicazione, con particolare riguardo al mondo della scuola volte ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dell'acqua distribuita e finalizzate ad una corretta educazione al consumo.

### **5.14. Sanzioni.**

Nei casi previsti, per la violazione del Contratto vigente imputabili all'Affidatario, potranno essere applicate dall'Amministrazione Comunale alcune penalità.

Le penalità saranno calcolate moltiplicando il numero di metri cubi indicati per un prezzo di riferimento valido nel periodo in cui l'infrazione sarà commessa ed uguale alla tariffa media dell'acqua nell'anno in considerazione.

L'Affidatario pertanto, salvo le eccezioni disposte dal vigente contratto, dovrà pertanto pagare in ragione dei seguenti volumi:

- nel caso di ingiustificata interruzione totale del servizio idrico: una penalità di 20 metri cubi per ora di interruzione;
- nel caso di ingiustificata interruzione parziale del servizio idrico, privando d'acqua più di 500 utenti per un periodo di tempo superiore a 24 ore: una penalità di 5 metri cubi per ora intera di interruzione eccedente le 24 ore, e comunque entro il limite massimo della penalità per interruzione totale;
- nel caso in cui la pressione di rete di una zona sia superiore a 70 mt di colonna d'acqua all'utenza, oppure sia inferiore a 5 metri di colonna d'acqua, senza giustificazione e per un periodo superiore a 24 ore: una penalità di 5 metri cubi per ora intera oltre le 24 ore rispetto al minimo garantito.

### **5.15. Dergoghe.**

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta non si terrà conto di tutti gli interventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle

capacità dell'Azienda che di fatto impediscono o condizionano l'attività della stessa, ivi incluse la mancanza e/o riduzione nell'erogazione di acqua e/o nel carico da parte dell'ente fornitore terzo esterno al territorio comunale.

A fronte di eccezionali afflussi della clientela, ed altre cause indipendenti dalla volontà dell'Azienda, sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta.

Qualsiasi variazione normativa od istituzionale che vada ad incidere sugli standard fissati, farà decadere automaticamente l'eventuale sanzione.

## 6. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

### 6.1 Sportelli

I clienti possono effettuare ogni operazione presso lo sportello sito presso la **sede operativa**, sita in :

Strada Statale Domitiana Km. 31+900 – 81030 Castel Volturno (CE)  
Telefono 0823 85 11 44 – Fax 0823 85 17 18

nei seguenti orari :

ORARIO SPORTELLI		
Giorno	mattina	pomeriggio
lunedì	8.30 - 12.30	==
martedì	8.30 - 12.30	Su appuntamento
mercoledì	8.30 - 12.30	==
giovedì	8.30 - 12.30	Su appuntamento
venerdì	8.30 - 12.30	==

### 6.2. Sportello telefonico.

Tutte le operazioni di sportello possono essere effettuate anche telefonicamente nel seguente orario: **dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30**, salvo i necessari adempimenti che possono essere svolti di persona o mediante delega a terzi.

### 6.3. Informazioni

E' possibile ottenere informazioni telefoniche al numero 0823-851144, per le informazioni inerenti :

- Ricalcolo fatture/bollette;
- Richiesta preventivi lavori (via fax)
- Riscossione coattiva morosità;

- Comunicazione telefonica Autolettura;
- Comunicazioni tempistica iter;
- Reclami violazione condizioni contrattuali e/o Carta Servizi;
- Richiesta scritta di rimborso;
- Tempi previsti per gli interventi;
- Comunicazioni scritte urgenti telefax.

#### **6.4. Segnalazioni di guasti o emergenze - Pronto intervento**

Per segnalare guasti :

- 0823-851144 (telefono Volturno Multiutility);
- 0823-851718 (telefax Volturno Multiutility);
- 335-5954063 (recapito per chiamate emergenze fuori orario lavorativo);
- 0823-763247 (telefono Polizia Municipale Castel Volturno);
- 0823-766013 (telefax Polizia Municipale Castel Volturno);
- 0823-769333 (telefono ufficio tecnico Comune Castel Volturno);
- 0823-764639 (telefax Comune Castel Volturno).

#### **6.5. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento**

Per il pagamento delle bollette i Clienti possono avvalersi di

- Accredito su conto corrente postale n° 47073036;
- Sportelli POSTALI;
- Sportello della Banca Nazionale dell'Agricoltura sito in Castel Volturno, Piazza Annunziata;
- Bonifico bancario;
- Domiciliazione bancaria con addebito delle tariffe in uso (in fase di attivazione).

## **7. INFORMAZIONI AL CLIENTE .**

Al fine di garantire al Cliente una informativa aggiornata circa le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, la Volturno Multiutility utilizza gli strumenti di seguito indicati:

- Manifesti pubblici: le principali comunicazioni riguardanti zone omogenee di territorio, saranno effettuate a mezzo affissioni sulla pubblica via e presso la sede dell'azienda.
- Internet: attraverso il servizio (il cui allestimento è in programma) sono comunicati al Cliente gli aspetti e le modalità dei servizi offerti, oltre agli avvisi ai cittadini circa interruzioni del servizio e altri eventi particolari.
- Ufficio per il diritto di accesso agli atti presso la sede operativa: presso l'ufficio del gestore il Cliente può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato, in applicazione di quanto previsto alla Legge 7 agosto 1990 n° 241 ( Sede aziendale telefono 0823-851144 ).
- Bollette e fatture di consumi : sono utilizzate quale strumento di comunicazione ai Clienti di messaggi utili al miglioramento della qualità del servizio, in alternativa alle comunicazioni per via ordinaria.
- Organi di informazione : per talune informative generali e interessanti tutti i Clienti, alcune classi di utenze o parte del territorio sul quale sono erogati i servizi, la Volturno Multiutility utilizza organi di stampa, le TV e radio locali.
- Opuscoli informativi : periodicamente vengono distribuiti ai Clienti opuscoli esplicativi sulle procedure cui sono interessati.

- Campagne promozionali : campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione razionale delle risorse ambientali ed energetiche, sono promosse con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori, ambientaliste e delle categorie interessate.
- Visite presso gli impianti aziendali : la Voltur Multiutility organizza l'accesso ai propri impianti attraverso visite organizzate periodicamente a gruppi di cittadini che ne facciano richiesta. L'Azienda si riserva di richiedere un eventuale contributo per i costi dell'organizzazione e gli oneri di assicurazione degli interessati.

## 8. TUTELA DEL CLIENTE.

La Voltur Multiutility organizzerà un ufficio utile al controllo interno di quanto previsto dalla Carta dei servizi in modo da verificare il rispetto degli impegni e misurare in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato.

### 8.1. Reclami specifici sulla Carta dei Servizi

I Clienti possono presentare reclami circa quanto stabilito nella presente Carta presso la sede dell'azienda precedentemente descritto (telefono 0823/851144). Il reclamo può essere presentato per iscritto, via fax o a mezzo raccomandata a/r dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegata. Sarà cura del Cliente produrre tutta la documentazione necessaria per gli accertamenti. Alla presentazione del reclamo, l'ufficio comunica al Cliente le modalità dell'accertamento e riferirà allo stesso entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti. L'utente è tenuto a fornire tutta la collaborazione necessaria per lo svolgimento degli accertamenti richiesti.

L'Ufficio aziendale fornisce al Cliente tutte le indicazioni relative all'iter del ricorso stesso.

In caso di rigetto del reclamo il Cliente può far ricorso al Consiglio di Amministrazione. Non è possibile presentare ricorso dopo che per due volte l'Azienda abbia già completato il procedimento e relazionato all'utente riguardo alla problematica lamentata.

### 8.2. Trattamento dei dati personali dell'utente.

Il gestore garantisce che i dati personali forniti dall'utente siano trattati ai soli fini della corretta esecuzione del contratto.

Pertanto, i dati potranno essere utilizzati dal Gestore o da suoi incaricati unicamente per la rilevazione dei consumi per i controlli e le verifiche degli impianti, per le operazioni di fatturazione ed incasso nonché per quelle di sollecito e recupero dei crediti.

Ai sensi della legge 675/96 il rilascio dei dati personali è facoltativo ma l'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per il Gestore di stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente di poter fornire i propri servizi.

### 8.3. Tutela extra giudiziale.

La Voltur Multiutility al fine di offrire un'ulteriore tutela extragiudiziale ai propri Clienti, ove il reclamo in via interna all'Azienda non sia di loro soddisfazione prevede:

- L'Arbitrato – Conciliazione.  
Per controversie non superiori ai 10 milioni di lire è possibile adire la Camera di Commercio di Caserta, ai sensi dall'art. 2 c.4 della legge 29 dicembre 1993 n.580.



## 9. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Volturno Multiutility realizza un monitoraggio del livello di soddisfazione dei Clienti attraverso sia l'analisi dei reclami presentati, sia l'effettuazione di appositi sondaggi sul livello di gradimento del servizio erogato. Inoltre, i Clienti possono far pervenire i propri suggerimenti, per il miglioramento della qualità del servizio, presso la sede aziendale.

## 10. VALIDITÀ DELLA CARTA.

La presente Carta, approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda, entra in vigore dal giorno successivo all'approvazione da parte dell'Amministrazione del Comune di Castel Volturno.

Eventuali revisioni sono comunicate ai Clienti attraverso gli strumenti di informazione indicati nella presente Carta.