



QUADERNO TECNICO N. 5

P.O.N. A.T.A.S. - Q.C.S. 2000 - 2006

La carta del servizio idrico integrato



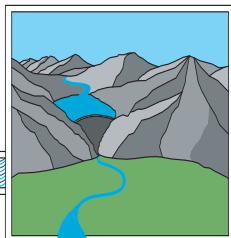
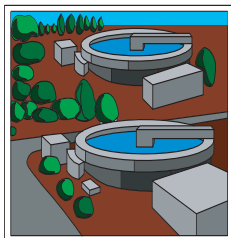
Ministero delle Infrastrutture



Unione Europea



Direzione Generale per le Reti



Quadro Comunitario di Sostegno per le Regioni Italiane dell'Obiettivo 1
Programma Operativo Nazionale di Assistenza Tecnica e Azioni di Sistema (PON ATAS) 2000-2006 Progetto Operativo "Risorse Idriche" - Il Stralcio

AUTORITA' DI GESTIONE



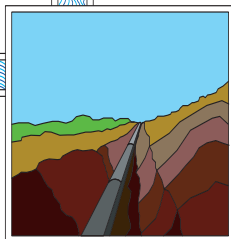
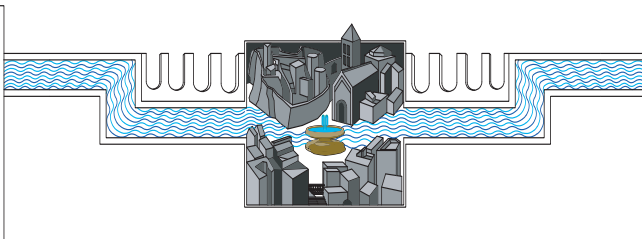
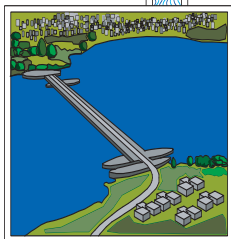
Ministero dell'Economia e delle Finanze
Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e Coesione
Servizio per le politiche dei fondi strutturali comunitari

AMMINISTRAZIONE RESPONSABILE



Ministero delle Infrastrutture
Dipartimento per la Programmazione ed il Coordinamento dello sviluppo del territorio, per il personale e i servizi generali

Direzione Generale per le Reti



Quadro Comunitario di Sostegno 2000 - 2006 per le Regioni Italiane dell'Obiettivo 1
Programma Operativo Nazionale di Assistenza Tecnica e Azioni di Sistema
Progetto Operativo "Risorse Idriche" II stralcio
Quaderni Tecnici

Direttore responsabile:
Prof. Ing. Roberto Sabatelli

Quaderno Tecnico n. 5
"La carta del servizio idrico integrato"
A cura di:
Dott. Raffaello De Stefano

Responsabile del Procedimento P.O.N. A.T.A.S.
Dott. Ing. Enrica Zanda

Progetto grafico della copertina
Arch. Ernesto Rossi

Progetto grafico del logo della Direzione Generale per le Reti
e del disegno "Il ciclo dell'acqua" di pag. 1:
Arch. Domenico Mastrangelo
Arch. Ernesto Rossi

Foto dell'ultima di copertina:
Dott.ssa Rossella Ametrano

**LA CARTA DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO**

Raffaello De Stefano

IL QUADERNO TECNICO N. 5

La Legge n. 36 del 1994 ha dato avvio ad una riorganizzazione territoriale, funzionale ed economica dei servizi pubblici di acquedotto, fognatura e depurazione, separando le funzioni di indirizzo, di pianificazione e di controllo da quelle più propriamente gestionali.

Il legislatore ha voluto, in sostanza, concretizzare un uso più razionale della risorsa idrica:

- 1) superando la frammentazione delle gestioni esistenti nel garantire l'organizzazione del servizio su scala territoriale ottimale;*
- 2) adottando un modello organizzativo imprenditoriale che rispetti i principi di efficienza, di efficacia e di economicità;*
- 3) strutturando un sistema tariffario che assicuri ai gestori adeguate condizioni di redditività e che sia in grado, al contempo, di tutelare gli interessi dei cittadini-utenti.*

Il trasferimento delle competenze e la distinzione dei ruoli fra i soggetti affidatari (le AATO) ed il gestore del Servizio Idrico Integrato determina la palese necessità di precisare al massimo il rapporto tra il soggetto erogatore e gli utenti, definendo standard e livelli di qualità del servizio fornito ai cittadini.

Con questo Quaderno n. 5 la Direzione Generale per le Reti del Ministero delle Infrastrutture, nell'ambito delle attività previste dal Programma Operativo Nazionale di Assistenza Tecnica ed Azioni di Sistema (PONATAS) del QCS 2000/2006 – PO Risorse Idriche II stralcio, ha ritenuto opportuno affrontare in modo non accademico la problematica degli strumenti di garanzia a tutela degli interessi dei cittadini-utenti, focalizzando l'attenzione sulla “Carta del Servizio Idrico Integrato” per favorire la comprensione della corretta metodologia da seguire, anche da parte di eventuale personale non particolarmente specializzato presso gli AATO delle Regioni dell'Obiettivo 1.

Il presente lavoro vuole, quindi, dare un apporto ulteriore al definitivo decollo della riforma del settore, che, una volta pienamente attuata, potrà, senza dubbio, contribuire ad elevare il livello sociale ed economico del Sistema Italia e a

renderlo più competitivo sul fronte delle nuove sfide che la globalizzazione comporterà negli anni a venire, anche nel comparto delle risorse idriche.

*IL DIRETTORE GENERALE
(Prof. Ing. Roberto Sabatelli)*

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Roberto Sabatelli', with a long horizontal stroke extending to the right.

1. L'INNOVAZIONE NEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

1.1. Premessa

La presenza del pubblico nell'economia e nell'organizzazione dei servizi pubblici ha assunto nel nostro paese due forme particolarmente interessanti: l'emanazione di norme di carattere amministrativo per condizionare o sostituire il funzionamento del libero mercato (regolamentazione) e la produzione diretta di beni e servizi.

Soprattutto riguardo al secondo aspetto dell'attività pubblica si è manifestata una certa insoddisfazione dei cittadini su diversi servizi collettivi, a causa della scarsa qualità dell'offerta e dell'elevato costo delle prestazioni. Anche per queste ragioni, viene chiesto spesso di trasferire la gestione agli operatori privati.

Per sviluppare una cultura organizzativa rivolta al risultato, tenuto conto che il prodotto del settore pubblico ha numerose somiglianze con quello offerto dalle imprese private, è necessario fare in modo che:

1. il costo sia adeguato al livello del servizio che viene fornito;
2. vi sia la ricerca continua del miglioramento delle prestazioni per l'utente (qualità tecnica, facilità di accesso e snellimento delle procedure);
3. vi siano sistemi di informazione del consenso sulla prestazione, sulla base dei quali rideterminare l'azione del gestore del servizio pubblico.

Per questo, negli anni '90, nei principali paesi occidentali è emersa l'esigenza di definire concretamente le modalità di fornitura e sono state emanate le **carte dei servizi**.

Esse rappresentano una sorta di contributo al contratto, dai più definito "incompleto", tra l'entità politica responsabile e il gestore del servizio, in quanto, chiariscono le obbligazioni di quest'ultimo e specificano i contenuti del contratto originario.

Infatti, nei documenti relativi alle finalità istituzionali (statuto, oggetto della concessione, ecc.), di solito, questi elementi vengono soltanto indicati genericamente, come il dovere alla qualità o all'efficacia della prestazione, mentre le carte sono dirette a garantire:

- l'adozione di standard generali e specifici relativi al servizio da erogare;
- la semplificazione delle procedure per l'accesso;
- un prezzo equo;
- un rapporto con gli utenti che tenga conto delle loro necessità (e non solo di quelle dell'organizzazione);
- la tutela da offrire in caso di disservizio;
- la misurazione della soddisfazione e delle necessità degli utenti.

1.2. Principi generali per le Carte del servizio

Appare evidente che, per mettere le organizzazioni in grado di rispondere alle esigenze poste dalle carte dei servizi, non basta insegnare la gentilezza agli operatori di sportello, oppure istituire un numero verde per le informazioni, ma è necessario che il cambiamento organizzativo agisca nei vari ambiti in modo da offrire i seguenti elementi fondamentali:

a) Garanzia di affidabilità

Rappresenta la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso. Da numerose ricerche sui servizi è emerso che gli utenti danno più importanza agli errori e alla capacità di consulenza rispetto, ad esempio, alla riduzione delle code agli sportelli.

b) Capacità di risposta

Riguarda la volontà di aiutare gli utenti e di fornire prontamente il servizio e dunque la necessità di preparare adeguatamente i dipendenti a contatto con il pubblico (spesso, invece, svolgono queste attività i più giovani e i meno preparati).

c) Empatia

Riguarda l'ascolto individuale dell'utente, diverso dall'approccio abitualmente usato dalla pubblica amministrazione che tratta i cittadini imparzialmente.

L'imparzialità non vuol dire uniformità delle prestazioni, ma significa capire le difficoltà degli utenti più deboli (handicappati, pensionati, ecc.) e trovare le modalità per rendere in ogni caso disponibile il servizio.

d) Essenzialità

Richiede di concentrare il soggetto gestore del servizio sull'aspetto che soddisfa l'esigenza primaria, nel modo e nei tempi promessi, senza cercare di abbellire la prestazione con dotazioni complementari che non possono compensare le carenze. Agli utenti interessa ricevere una prestazione corretta e sono poco sensibili agli aspetti di immagine e di comunicazione.

e) Progettazione del servizio

Va realizzata con l'obiettivo di rendere effettivamente fruibile la prestazione. Ad esempio: regolare le aperture degli sportelli per servire ampie fasce di cittadini, prevedere varie modalità per i pagamenti, adottare modulistica chiara, ecc.

f) Recupero del disservizio

Per rispettare le procedure interne, e i numerosi passaggi necessari per la prestazione, può succedere che il servizio non venga erogato.

Mentre nell'impresa privata il disservizio può implicare la perdita del cliente, in quella pubblica tale eventualità è spesso inesistente (proprio nei servizi in monopolio naturale: acquedotti, gas, ecc.).

Ecco, perciò, che un deterrente più efficace dell'indennizzo previsto dalle carte dei servizi, potrà venire da istituzioni che controllino i risultati e rendano pubblici gli esiti delle verifiche, per permettere agli utenti di valutare l'operato degli enti gestori e confrontarli con quelli di altre città o di eventuali concorrenti privati.

g) Correttezza

La percezione sulla correttezza del servizio, se non c'è la possibilità di una verifica diretta, si basa sulla percezione che l'ente opera con:

- imparzialità, ovvero che non ammetta deroghe e non subisca l'assalto vincente di chi è in grado di trovare il modo per soddisfare le sue richieste ottenendo favori personali;
- affidabilità tecnica;
- rapidità di risposta;
- attenzione alle esigenze individuali (empatia).

h) Orientamento dell'intera organizzazione alla soddisfazione dell'utente

Tradizionalmente, negli enti vi è una divisione tra gli operatori di front-line e quelli di retro-sportello che realizzano materialmente il servizio. Questi ultimi sentono una responsabilità, riguardo al compito da svolgere, superiore rispetto a quella verso il cittadino, per cui l'attività finalizzata alla fruizione esterna del servizio sarà sempre in secondo piano nei confronti di quella per l'amministrazione. Ciò genera un margine per i disservizi che gli operatori a contatto con il pubblico non potranno recuperare e quindi una progettazione efficace del servizio dovrà trovare la coerenza tra gli interessi plurimi, ma non contrastanti, dei settori aziendali.

2. I PRINCIPI NORMATIVI

Nel complesso panorama italiano dei servizi idrici la previsione della Carta del Servizio Idrico Integrato è un istituto indispensabile per concretizzare la "governance" del sistema da parte delle Autorità di Ambito, come previsto fin dalla Legge n. 36 del 1994, in linea con l'intento riformatore dei servizi pubblici locali, nel nostro Paese.

Le forme di liberalizzazione che inducono alla concorrenza, anche sotto la spinta della Comunità Europea, devono spingere le Autorità di Ato a ricercare gli strumenti idonei per garantire, alle comunità amministrate, standard di qualità, obbligando i gestori pubblici o privati ad assicurare determinati livelli di servizio, partecipazione e trasparenza nelle procedure.

La Carta del servizio è stata introdotta in Italia a seguito dell'approvazione della Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994

recante «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici» (c.d. Direttiva Ciampi), che rispondeva ad un vasto progetto di modernizzazione e razionalizzazione delle pubbliche amministrazioni.

In seguito il “DPCM 19 maggio 1995” ha individuato una serie di settori che devono dotarsi di Carta dei Servizi e, tra questi, vi è anche il settore idrico.

Altri interventi legislativi sulle Carte dei servizi sono: il DL 12 maggio 1995, n. 163 convertito con modificazioni e integrazioni in legge 11 luglio 1995, n. 273 (c.d. Legge Frattini) e la legge 14 novembre 1995, n. 481 con la quale si dettano disposizioni per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e si procede all'istituzione delle relative Autorità.

Infine, il DPCM 29 aprile 1999 decreta lo Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato (c.d. *Schema generale*) affermando importanti principi a favore degli utenti, in particolare facendo obbligo ai gestori di assicurare la partecipazione dei cittadini, riconoscendo loro il diritto di accedere alle informazioni che li riguardano. Definisce, inoltre, gli standard di qualità, permettendo di misurare i livelli di qualità del servizio effettivamente raggiunti ed il grado di soddisfazione degli utenti.

3. LA DIRETTIVA CIAMPI (D.P.C.M. 27.01.1994)

La Direttiva Ciampi, intitolata “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, è stata emanata nel 1994, sull'onda dell'esigenza di razionalizzazione e modernizzazione dei servizi pubblici che scontavano deficit di bilancio e disfunzioni organizzative, sia in termini di efficacia che di efficienza.

La necessità di rendere più efficiente il settore pubblico determinò in quegli anni una strategia nuova: la ricerca dell'efficacia a costi minori, ma non in funzione di criteri esclusivamente economici, bensì ricercando meccanismi innovativi che garantissero i primari diritti dei cittadini fruitori dei servizi pubblici, che in Italia trovano fondamento nella Costituzione.

La direttiva Ciampi considera “servizi pubblici”, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, “...quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e pre-

videnza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas”.

Sin dal 1994, quindi ai fini dell'adozione della Carta, il discrimine non è la «natura giuridica» del soggetto che rende la prestazione (che può anche essere non pubblico) ma la «qualità pubblica» della prestazione stessa, che, in quanto tale, merita apposita regolamentazione a tutela degli utenti.

La Direttiva Ciampi era cogente nei confronti delle amministrazioni pubbliche laddove «per i servizi in regime di concessione o mediante convenzione o comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza».

In altre parole, per i soggetti «non pubblici» la Direttiva opera in ogni caso per via mediata attraverso il controllo delle Amministrazioni pubbliche.

Con la Direttiva Ciampi viene introdotto uno dei punti più qualificanti ed innovativi del sistema di garanzie per i cittadini: la centralità del concetto di **qualità del servizio** attraverso la definizione di parametri e *standard* della prestazione fornita.

Gli *standard* sono “generalisti” se riferiti all'insieme delle prestazioni di un certo tipo, mentre si dicono “specifici”, quando sono riferiti alle singole prestazioni.

La Direttiva richiede di rendere pubblici gli standard e di sottoporli a verifica con gli utenti al fine di appurare che riflettano i contenuti del servizio più interessanti per l'utenza e individuino livelli di prestazione soddisfacenti.

È richiesto esplicitamente, infatti, che gli standard siano “(...) sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche”.

L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti.

Il fulcro del provvedimento è certamente il riconoscimento all'utente del diritto al rimborso o, in alternativa, a forme di ristoro da parte dei «soggetti erogatori» di servizi pubblici, nei casi in cui è possibile dimostrare che «il servizio reso è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati».

La previsione di un riconoscimento di tale entità per il cittadino-utente implica, a monte, che ogni soggetto erogatore definisca e renda pubblici i fattori dai

quali dipende la qualità del servizio, gli indicatori di qualità, gli standard di qualità e quantità per ciascuno degli indicatori individuati.

Infine diventa necessario, per il soggetto erogatore dei servizi, fissare procedure di reclamo non vessatorie, con previsioni di rimborso/ristoro idonee a consentire all'utente un rapido indennizzo in caso di «provato disservizio» (qualora la qualità di una data prestazione sia inferiore rispetto allo standard prefissato).

«Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione; svolgersi in tempi rapidi, predeterminati dai soggetti erogatori; assicurare un'indagine completa e imparziale circa le irregolarità denunciate e garantire all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa; prevedere una risposta completa all'utente e forme di ristoro adeguate, ivi compreso il rimborso».

I reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi della direttiva sono ricevuti dall'ufficio interno di controllo.

Le informazioni acquisite attraverso questo ufficio possono adeguatamente alimentare il processo informativo interno (offrendo un feed back documentato), al fine di apportare tutte le “correzioni” organizzative e gestionali che possono favorire il miglioramento della qualità delle prestazioni rese.

Con riguardo al diritto di rimborso, ed alle garanzie per il cittadino utente, nella Direttiva Ciampi è esplicitamente previsto che: ***«Le procedure di rimborso devono essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente».***

La direttiva prevedeva anche l'istituzione di un ***comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici***, che aveva il compito di garante dell'osservanza dei principi e delle procedure della stessa direttiva, poi soppresso.

La direttiva, pur introducendo istituti innovativi e valori fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia), presenta alcuni limiti riconosciuti: l'autodeterminazione da parte del soggetto erogatore degli standard di qualità, che potrebbero non essere in grado di soddisfare i bisogni e le reali esigenze degli utenti (customer satisfaction) e, soprattutto, la mancanza di una reale forza precettiva insita nella natura del provvedimento prescelto dal legislatore (direttiva) per regolamentare l'adozione delle carte.

4. LA LEGGE FRATTINI DEL 1995

Al fine di rimediare alle lacune anzidette, il legislatore emanò successivamente il decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito con modificazioni nella legge 11 luglio 1995, n. 273, che all'art. 2 ha sancito l'obbligo, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di adottare le relative Carte, redatte in conformità con la direttiva di cui al D.P.C.M. 27 gennaio 1994 (Direttiva Ciampi).

In particolare la Legge Frattini ha previsto l'emanazione, con successivi decreti legge, degli schemi generali di riferimento delle carte di servizi pubblici predisposti, d'intesa con le amministrazioni interessate, dal Ministero della Funzione Pubblica.

La conseguenza immediata di questa legge è stata la crescita del numero delle carte ed un accentramento del controllo. Tuttavia si è trattato di un effetto puramente quantitativo e dal valore strettamente formale.

Molte carte non disciplinavano adeguatamente standard, indicatori e procedure di reclamo e di rimborso. Quasi ovunque, la maggior parte degli utenti ignorava l'esistenza delle carte, quindi, non reclamando non alimentava il processo di attuazione e di reale valutazione delle stesse.

C'è da ricordare che nel 1995 venne istituita anche l'Autorità di Regolazione del settore dell'energia e del gas, con compiti specifici: “...***Spetta all'Autorità definire gli standard e controllarne il rispetto...***”.

È compito delle autorità di regolazione, infatti, definire i livelli di qualità delle prestazioni, mentre ai soggetti erogatori è riconosciuta la facoltà di partecipare al relativo procedimento in contraddittorio con i rappresentanti dei consumatori e degli utenti.

In sostanza, con riferimento ai settori per i quali vengono istituite Autorità di Regolazione, i principi e gli strumenti della politica della Carta sono stati “internalizzati” nella regolamentazione di settore e all'Autorità di Regolazione sono stati attribuiti i compiti per la sua attuazione.

A tal proposito, come vedremo, la situazione dei servizi idrici è particolare in quanto risultano operanti organismi centrali e organismi periferici.

5. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA CARTA DEL SERVIZIO

Per quanto riguarda il settore dei servizi idrici, il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”, all’allegato 8 fa riferimento ai livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale, in adempimento alla prescrizione prevista all’art. 4, comma 1, lettera g, della legge 5 gennaio 1994, n. 36.

I predetti livelli minimi dei servizi sono garantiti dalla convenzione tipo e dal relativo disciplinare, e vengono adottati dalle Regioni, le quali regolano i rapporti tra gli enti affidatari e i soggetti gestori del SII.

Nell’allegato 8 vengono specificati gli standard che devono essere assicurati alle utenze potabili domestiche, ai consumi civili non domestici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici ecc.) e ai consumi non potabili relativamente alla dotazione di acqua pro-capite, alla portata minima erogata e al carico idraulico.

Vengono, inoltre, regolamentate la qualità delle acque potabili, che deve essere conforme a quanto previsto dalla legge, i controlli qualitativi della stessa, gli impianti di potabilizzazione, la misurazione dei volumi d’acqua consegnata all’utente e la dotazione media pro-capite da erogare, la continuità del servizio, la crisi idrica da scarsità e da qualità, le perdite e il servizio antincendio.

La seconda parte riguarda, invece, tutto ciò che concerne lo smaltimento delle acque e quindi il servizio di depurazione e di fognatura.

L’ultima parte dell’allegato prevede misure sull’organizzazione del servizio quali: l’istituzione di un laboratorio di analisi, ai sensi dell’art. 26, comma 1, della legge 36/94, per assicurare una fornitura di acqua di buona qualità e per il controllo degli scarichi nei corpi ricettori; la segnalazione guasti; il servizio informazioni; l’accesso agli sportelli del gestore; il pagamento delle bollette; i reclami; le penali o rimborsi agli utenti per disservizi, la lettura dei contatori dell’acqua e la fatturazione.

6. GLI ORGANI DI CONTROLLO: AUTORITÀ D’AMBITO, COMITATO DI VIGILANZA, OSSERVATORIO DEI SERVIZI IDRICI

A differenza degli altri settori, dove la legge ha introdotto Autorità con specifici compiti di controllo (cfr. cap. 4 Autorità per il gas e l’energia) nel settore dei

servizi idrici sono previsti vari livelli di competenze centrali e locali con un sistema più complesso e probabilmente meno efficace.

La legge 36/94 si è posta l'obiettivo di intervenire, in particolare, sulla forma di gestione del servizio idrico (superamento della gestione diretta e frammentata da parte degli Enti locali), sul sistema tariffario (dimostratosi insufficiente al reperimento delle risorse necessarie al rinnovo e miglioramento delle infrastrutture e all'elevazione dei livelli qualitativi del servizio) e sull'assetto istituzionale, con lo scopo fondamentale di tutelare il consumatore (separazione dei compiti di indirizzo e controllo rispetto a quelli di gestione).

L'intervento legislativo si è concretizzato nella definizione di nuovi processi e nuovi soggetti istituzionali, che coinvolgono non solo il livello di governo centrale, ma anche quelli regionale e locale, ai quali sono demandati momenti fondamentali del processo di attuazione della riforma (le Autorità d'Ambito).

Quanto al livello centrale, la legge 36/94 non ha istituito una vera e propria Autorità nazionale nel settore idrico, in quanto le funzioni di indirizzo e controllo sono demandate direttamente agli enti locali.

La norma in discorso, invece, ha istituito due organismi di livello nazionale che svolgono solo alcune delle funzioni di vigilanza e di garanzia, che in altri settori sono tipicamente affidate all'Autorità di settore: il **Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche** (art. 21) e l'**Osservatorio dei servizi idrici** (art. 22).

Il Comitato è formato da sette esperti con mandato quinquennale non rinnovabile, designati in parte dal governo e in parte dalle regioni, nominati con decreto del ministro dell'Ambiente. Esso ha il compito di garantire l'osservanza dei principi di efficienza, efficacia ed economicità del servizio, la regolare determinazione e il regolare adeguamento delle tariffe, nonché la tutela dell'interesse degli utenti.

Ai sensi dell'art. 22, comma 3, della legge 36/94, il Comitato presenta annualmente al Parlamento una «relazione sullo stato dei servizi idrici» che, nella prassi, ormai consolidatasi, costituisce anche l'occasione in cui, oltre a illustrare lo stato di avanzamento della riforma, rende conto della propria attività e mette a disposizione del legislatore, del governo e degli operatori le proprie osservazioni sui problemi del settore.

Per l'espletamento dei propri compiti il Comitato si avvale dell'Osservatorio dei servizi idrici. A norma dell' art. 22 della legge 36/94, l'Osservatorio, che può servirsi della collaborazione di esperti nel settore, ha compiti di raccolta, elaborazione e restituzione di dati statistici e conoscitivi inerenti i soggetti gestori; le convenzioni e le condizioni generali di contratto; i modelli organizzativi, di gestione, controllo e programmazione dei servizi; i livelli di qualità dei servizi erogati; le tariffe applicate; i piani di investimento.

Ha, inoltre, facoltà di acquisire direttamente le notizie relative ai servizi idrici ai fini della proposizione, innanzi agli organi giurisdizionali competenti, da parte del Comitato, delle azioni avverso gli atti in violazione alla Legge, nonché di responsabilità nei confronti degli amministratori e di risarcimento dei danni a tutela dei diritti degli utenti.

Il Comitato e l'Osservatorio non hanno autonomia organizzativa, né contabile.

A differenza di quanto è previsto per l'Autorità per l'energia e il gas (cui compete la definizione dei livelli generali e specifici di qualità dei servizi e dei meccanismi di rimborso automatico agli utenti e consumatori in caso del loro mancato rispetto, la vigilanza sul rispetto dei livelli di qualità definiti dall'Autorità e sull'adozione delle Carte), nelle attribuzioni del Comitato e in quelle dell'Osservatorio non è distintamente esplicitato alcun compito di verifica, supervisione o supporto con riferimento alla Carta, anche se spetta al Comitato garantire la tutela dell'interesse dell'utente.

Del resto, sul tema così si esprime il Comitato medesimo: «Tra i principali scopi del Comitato, come recita testualmente l'art. 21 della legge 36/94, vi è la tutela degli interessi degli utenti. La Carta dei servizi rappresenta indubbiamente un importante strumento di garanzia a favore degli utenti: è un impegno per la qualità del servizio e del prodotto reso agli utenti e agli altri portatori di interesse da parte del gestore; non può essere considerato, pertanto un unico adempimento formale. Il Comitato ha quindi operato affinché la Carta dei servizi assumesse questo ruolo strategico, da un lato registrando le numerose segnalazioni provenienti da associazioni e da singoli cittadini, dall'altro impostando una rilevazione sulle Carte dei servizi predisposte negli Ambiti ad affidamento avvenuto. Sono stati molto utili, in questo caso, gli incontri avuti

con le Associazioni dei consumatori così come i rapporti con le regioni che hanno istituito uffici appositi.

Tra queste, il Lazio, con il garante del Servizio Idrico Integrato, e l'Emilia Romagna, con l'Autorità per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani. Questi soggetti hanno prodotto interessanti contributi che possono sicuramente essere utilizzati nell'elaborazione di atti di indirizzo più generali che il Comitato ha intenzione di emanare».

L'attenzione e l'interesse del Comitato per la Carta del Servizio Idrico Integrato trova conferma nella relazione annuale al parlamento sullo stato dei servizi idrici del 2001.

In tale documento, proprio muovendo dall'esperienza del settore gas, con riferimento al quale l'Autorità preposta ha osservato un comportamento troppo prudenziale da parte dei gestori del servizio nella definizione degli standard specifici, il Comitato auspica per il settore idrico che i livelli generali e specifici di qualità siano definiti direttamente dalle Autorità di ambito su uno schema eventualmente predisposto dal Comitato in collaborazione con le regioni disponibili e dopo aver consultato il Consiglio nazionale delle Associazioni dei consumatori.

7. LO SCHEMA GENERALE DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO INTRODOTTO DAL D.P.C.M. 29 APRILE 1999

7.1. Generalità

Il D.P.C.M. del 29 aprile 1999 delinea lo schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato e fissa importanti principi a favore degli utenti, in particolare obbligando i gestori ad assicurare la partecipazione dei cittadini e riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore stesso.

I contenuti della Carta del Servizio Idrico Integrato, ai sensi del D.P.C.M. 29 aprile 1999 – “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta

del Servizio idrico integrato” – rappresentano elemento di valutazione da parte dell’ Autorità concedente del servizio al momento dell’affidamento o del rinnovo del servizio idrico al gestore, onde essi devono costituire oggetto di analisi seria ed approfondita da parte della medesima Autorità.

Le convenzioni tipo approvate dalle regioni in attuazione della Legge Galli, infatti, prevedono gli adempimenti relativi alla Carta del SII, prevalentemente, nella sezione del «Controllo».

Pertanto l’ Autorità d’ Ambito Territoriale Ottimale è l’ente chiamato a vigilare e garantire che il gestore, nello svolgimento del servizio, raggiunga e mantenga i «livelli di qualità del prodotto e del servizio», di cui la Carta è la principale espressione.

Al pari del Regolamento (che è volto a disciplinare le modalità e condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore si impegna, sempre nei confronti degli utenti, a fornire i servizi), la carta costituisce, altresì, un allegato al contratto di utenza che il gestore stipula con gli utenti finali del servizio idrico e, sotto tale profilo, definisce i diritti che il gestore è obbligato a garantire agli utenti.

«Il gestore dovrà predisporre una Carta dei servizi (riferendosi allo schema generale di riferimento del settore) che costituisce un documento contenente elementi integrativi dei contratti di fornitura.

Inoltre, se il gestore introduce nella Carta delle condizioni più favorevoli per l’utente rispetto ai contratti di fornitura, dovrà assicurare le migliori condizioni offerte ed inserite nella Carta.

I livelli di qualità previsti dalla Carta del SII adottata in adempimento al D.P.C.M. del ‘99 non costituiscono l’ unica dimensione rilevante negli aspetti qualitativi del servizio idrico.

Possono essere individuati, infatti, almeno altri tre ambiti di regolamentazione dei livelli di qualità, in base alla diversa origine della relativa disciplina:

- a) **livelli minimi obbligatori previsti dalla legge**, attinenti per esempio alla qualità dell’ acqua potabile (D.Lgs. 31/01) o al trattamento delle acque reflue (D.Lgs 152/99 e D. Lgs 258/2000);
- b) **livelli minimi previsti dall’ allegato 8**, i tempi di raggiungimento dei quali devono essere definiti dalla convenzione e da relativo disciplinare, in relazione al piano d’ ambito;

c) **livelli aggiuntivi istituiti dalle Autorità di bacino**, in relazione alle particolari esigenze dell'utenza locale, secondo le modalità e l'ampiezza delle funzioni di controllo che la normativa regionale di applicazione della legge vigente affida a tali organismi.

In sostanza, nella Carta devono essere contenuti tutti i fattori, i parametri e i dati riguardanti i “livelli del servizio che il gestore si impegna ad assicurare, oltre alle procedure di reclamo, alle modalità di segnalazione e riparazione dei guasti alla rete, alla continuità del servizio, alle forme di pagamento delle bollette” (cfr. **Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche**, Relazione al parlamento sullo stato dei servizi idrici, anno 2001, p. 87).

Oltre alla premessa che descrive gli aspetti generali dello schema, il decreto si articola in due parti dove sono fissati i principi fondamentali e i criteri per l'erogazione del SII che devono essere contenuti nella carta dei servizi, e dove vengono, inoltre, riportate quattro schede riguardanti gli aspetti del SII che richiedono la predisposizione di standard, quali:

- avvio del rapporto contrattuale;
- accessibilità al servizio;
- gestione del rapporto contrattuale;
- continuità del servizio.

Secondo la direttiva (cfr. Cap. 3 La Direttiva Ciampi) la Carta dei servizi costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e si prefigge il miglioramento della qualità dei servizi forniti, nonché il miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi. Ciò comporta che tutte le condizioni più favorevoli nei confronti del cittadino utente contenute nelle carte si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La qualità del Servizio Idrico Integrato viene identificata confrontando l'attività gestionale con adeguati livelli di riferimento, denominati standard o livelli di qualità.

7.2. Il concetto di standard

Il primo passo da compiere quindi è rappresentato dalla individuazione di indicatori della qualità, che sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di misurare i livelli di prestazione del servizio erogato.

Lo standard, quindi, è il livello che il soggetto erogatore deve prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, al quale lo stesso soggetto erogatore deve tendere, al fine di avere una continua misurazione ed il miglioramento del livello di qualità del servizio offerto.

Gli standard si distinguono secondo i parametri utilizzati per delineare la prestazione in standard generali e standard specifici (cfr. cap. 4 La Direttiva Ciampi).

Un esempio concreto di standard specifico può essere il numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto, mentre un esempio di standard generale può essere quello del tempo medio d'attesa agli sportelli.

Entrambi gli standard devono essere sottoposti a monitoraggio continuo. Sia per misurare il livello di miglioramento interno, che rivela il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati; sia per monitorare il miglioramento esterno che verifica il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto dichiarato nella carta aziendale.

Lo Schema generale prevede, inoltre, che il gestore adempia l'obbligo di pubblicare periodicamente i risultati conseguiti, ossia i livelli di qualità raggiunti, e che predisponga, ogni anno, una relazione da sottoporre al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici sui risultati conseguiti nell'esercizio precedente.

8. I CONTENUTI DELLA CARTA

8.1. Generalità

Con i riferimenti normativi analizzati appare agevole intraprendere il percorso di costruzione della Carta del Servizio Idrico Integrato, che deve seguire lo schema generale di riferimento e ripercorrere i principi della Direttiva Ciampi concretizzandoli nelle peculiarità del settore idrico.

È necessario, pertanto, utilizzare sia la struttura tipo dell'indice della Carta sia le quattro sezioni indicate:

- 1. Presentazione dell'ente erogatore e principi fondamentali.**
- 2. Informazioni sintetiche sulle strutture ed i servizi forniti.**
- 3. Impegni e standard di qualità e modalità di verifica.**
- 4. Procedure di reclamo e modalità di rimborso o di ristoro.**

In alternativa, le sezioni 2 e 3 possono anche essere articolate per aree tematiche.

Lo schema generale di riferimento (cfr. Appendice) contiene precise indicazioni per la compilazione delle Carte suddivise per ognuna delle sezioni consigliate.

Fornisce inoltre una lista di indicatori che si riferiscono a fattori di qualità del servizio, i quali consentono al cittadino utente di conoscere e valutare le modalità con le quali viene erogato il servizio, individuando alcuni standard minimi validi per tutti i soggetti erogatori.

Altro supporto fondamentale è la modalità di raccolta delle osservazioni degli utenti sia per rivedere periodicamente fattori ed indicatori, sia per offrire un feedback concreto al gestore e soprattutto all'Autorità d'Ambito.

Infine molto utile è la previsione di una procedura-tipo dei reclami che propone una modalità di raccolta dei reclami, l'iter di istruttoria e risoluzione degli stessi, i tempi massimi di risposta (30 giorni, comunque tempi da ridurre, se confrontato con altre aziende erogatrici di servizi es. Telecom ed ENEL).

Il D.P.C.M. del 1999, inoltre, disciplina esplicitamente il diritto dell'utente al rimborso per i casi di disservizio.

Le modalità di rimborso e di ristoro sono individuate secondo le caratteristiche del settore idrico con accredito sulla prima bolletta utile.

8.2. *L'efficacia della Carta*

Appare evidente, a questo punto, che un'impostazione quasi di autodeterminazione ha un suo valore se la fissazione di standard e parametri determina il miglioramento del servizio, un controllo diffuso e rigoroso e non una semplice adesione all'obbligo di Legge, al fine di offrire soltanto un'immagine moderna o un quadro delle prestazioni fornite dall'azienda di servizi.

Pertanto è fondamentale sancire nella convenzione tra AATO e soggetto gestore il massimo rispetto degli obblighi previsti e i parametri di efficacia della Carta del Servizio.

Il primo aspetto riguarda la cogenza della Carta dei Servizi, visto che molto spesso l'adozione della carta è assunta più come un obbligo formale che sostanziale.

Al fine di evitare che la Carta dei Servizi sia esclusivamente uno strumento di comunicazione aziendale, appare necessario prevedere che la stessa faccia parte integrante del contratto di servizio fra l'Autorità d'Ambito titolare della potestà di affidamento (L. 36/94 e art. 113 D.Lgs.267/2000 e succ. modif.) e colui che riceve la gestione del servizio.

Attraverso il contratto di servizio non solo quindi dovrebbero essere disciplinati i diritti e doveri dei contraenti ma, visto che l'oggetto del contratto attiene all'erogazione di un servizio a terzi, anche le caratteristiche salienti delle modalità di erogazione, attraverso una puntuale rappresentazione dei diritti del cittadino utente previsti nella Carta della Qualità del Servizio.

L'individuazione degli standard dovrebbe tenere conto sia dei livelli di qualità di partenza che degli impegni economici e di investimenti, previsti nei Piani di Ambito, per il miglioramento della struttura aziendale e della sua efficienza.

Al fine di rispettare tali principi, come è emerso dalle recenti indagini sulla efficacia delle Carte, nel contratto di servizio non solo deve essere esplicitata una prima versione della Carta della Qualità del Servizio ma anche le procedure che definiscono:

- **l'approvazione e l'entrata in vigore della carta;**
- **il controllo del rispetto degli standard;**
- **le sanzioni in caso di mancato adempimento agli obblighi assunti;**
- **la pubblicazione dei risultati raggiunti;**
- **la revisione degli standard.**

Appare necessario, infatti, che siano definite le modalità in base alle quali si perviene all'individuazione dei livelli di prestazione, si controlla il rispetto degli impegni assunti e si giunge, su tali dati, ad una revisione degli stessi.

Oltre al livello degli standard l'Autorità d'Ambito deve individuare, nel contratto di servizio, le linee generali delle metodologie di registrazione degli eventi che sono soggetti a tali standard e le procedure di comunicazione delle informazioni, sintetiche o di dettaglio, riguardanti il rispetto degli impegni presi.

È, infatti, rilevante che i livelli garantiti siano costantemente monitorati per verificare l'effettiva corrispondenza dei comportamenti aziendali rispetto alle promesse contenute nella Carta della Qualità del Servizio.

L'Autorità d'Ambito deve, infatti, avere gli strumenti per verificare inadempienze, prevedendo penalizzazioni nel caso in cui venga verificata l'effettiva non corrispondenza dei comportamenti aziendali rispetto a quanto specificato nella carta.

Sempre nel contratto di servizio va specificata la periodicità con la quale il soggetto gestore procede a pubblicizzare i dati e la periodicità con la quale l'Autorità d'Ambito, a seguito di confronto con il soggetto esercente, procede a modificare gli standard.

8.3. La revisione degli standard

Dopo un adeguato periodo di applicazione della Carta, è necessaria un'analisi dei risultati conseguiti e dei possibili cambiamenti di cui la carta potrebbe essere oggetto.

Infatti, il mantenimento dei livelli iniziali è sintomatico della difficoltà dell'azienda di servizi individuata quale soggetto gestore dell'ATO a rispettare gli impegni presi o della volontà di non trasferire agli utenti, ulteriori miglioramenti nella qualità del servizio.

Per tali motivi nella Carta del servizio deve essere prevista la procedura per la revisione dei livelli iniziali e dei parametri di prestazione, ovvero la periodicità e le modalità in base alle quali si perviene ad un giudizio sul rispetto degli standard e sulla loro revisione.

Al fine di conseguire continui miglioramenti alla qualità del servizio, è necessario che il soggetto erogatore assuma nella Carta del servizio precisi impegni sia in merito all'individuazione dei soggetti chiamati a verificare il rispetto degli standard e sia sulla periodicità con la quale i livelli di prestazione sono oggetto di aggiornamento. In caso contrario si arresta il principio di miglioramento della qualità e si assiste ad una rapida involuzione dell'effettiva applicazione della Carta.

9. LA COMUNICAZIONE

9.1. Generalità

Per concludere, occorre soffermarsi su una delle maggiori criticità, emerse anche dalle recenti analisi sulle Carte del Servizio Idrico Integrato vigenti nel nostro paese, la scarsa capacità di comunicazione dei diritti e delle previsioni presenti nelle Carte del Servizio.

Per ottenere un' adeguata valorizzazione dei contenuti e della bontà dell'istituto, le carte dovrebbero essere "veicolate" attraverso il massimo coinvolgimento e il puntuale coordinamento con soggetti (organismi pubblici, associazioni di categoria e dei consumatori) che, utilizzando la propria diffusione territoriale, consentano un'amplificazione delle informazioni e delle novità introdotte con l'adozione della carta del Servizio.

La Carta dei servizi deve soprattutto consentire all'utente di conoscere tutte le possibilità di accesso alle informazioni sui servizi e sui suoi diritti, dandone una adeguata e completa rappresentazione di quelle più rilevanti.

Essa rappresenta un momento in cui Autorità d'Ambito e soggetto gestore si "aprono" al cittadino utente, definendo e semplificando i rapporti che i loro uffici hanno con il pubblico.

L' intervento di altri soggetti ed in particolare delle associazioni dei consumatori, nel processo di definizione e revisione della Carta della Qualità dei Servizi appare in ogni caso proficuo, tanto nella fase di predisposizione dei livelli di prestazione, che nella verifica del loro rispetto.

Non solo perché in questo modo viene data "voce" al punto di vista dell'utenza ma anche perché, coinvolgendo le "associazioni dei consumatori", tutti i cittadini – utenti siano consapevolmente informati su quali sono i livelli di prestazione garantiti dal soggetto esercente.

Quali rappresentanti dei consumatori, le associazioni potrebbero esprimere il punto di vista degli utenti, evidenziando particolari, criticità ed obblighi, nel processo di definizione delle carte che altrimenti non riceverebbero il giusto peso.

Esse sono, inoltre, in grado di raccogliere i giudizi dei cittadini-utenti sulle reali capacità della carta di migliorare il Servizio Idrico Integrato.

Infine, inserite in un contesto istituzionale di collaborazione con le Autorità d'Ambito, le associazioni dei consumatori, alla stregua di altre strutture diffuse sul territorio, potrebbero consentire una migliore diffusione della nuova definizione dei diritti presenti nella Carta.

9.2. La comunicazione di feed-back

Oltre alla comunicazione sulle innovazioni introdotte con la Carta e sul patto fra Autorità d'Ambito e soggetto gestore che trasferisce i propri benefici sui cittadini e sul miglioramento del servizio, è necessario stabilire il percorso inverso dell'informazione, ovvero dall'utenza al soggetto gestore dell'ATO ed all'Autorità d'Ambito.

Un feed-back necessario. Solo da tali notizie, e da un sistema di informazioni rapido e corretto, sarà possibile conoscere la reale percezione dell'utenza rispetto ai cambiamenti del Servizio Idrico Integrato, la valutazione che i cittadini – utenti danno dei servizi offerti e gli eventuali suggerimenti per risolvere le principali emergenze.

È questo in definitiva il circolo virtuoso da creare per avere cognizione delle aree d'eccellenza delle prestazioni aziendali e di quelle aree di criticità dove gli impegni presi non sono stati mantenuti o lo sono stati in maniera parziale.

La definizione dei livelli di prestazione, previsti nella Carta, deve essere considerata elemento fondamentale di individuazione, in maniera chiara e precisa, dei diritti dell'utenza servita su tutte le attività che toccano i cittadini utenti.

Il gestore deve impegnarsi con l'Autorità d'Ambito in un percorso chiaro, visibile e soprattutto misurabile.

La capacità della Carta di migliorare la qualità percepita dal cittadino utente attiene, in primo luogo, all'individuazione dei livelli di prestazione specificati nella carta medesima. Definire livelli prudenziali, in linea con le tempistiche e modalità di erogazione dei servizi effettuate precedentemente, non consente assolutamente di imprimere alle competenti strutture aziendali l'orientamento al miglioramento dei processi in un servizio pubblico essenziale che invece è alla base del processo virtuoso richiesto dall'introduzione della Carta.

Infine appare di fondamentale importanza, per esaltare il processo di miglioramento della qualità, prevedere la presenza di rigorosi strumenti di verifica sia per il rispetto degli standard, sia per il monitoraggio dei risultati.

Occorre pertanto determinare sistemi di archiviazione aggiornati su tutti gli eventi previsti dalla Carta e sistemi informativi condivisi tra Autorità d'Ambito e gestore per monitorare correttamente il rispetto dei livelli di prestazione.

La previsione di tali strumenti, il più possibile moderni e tecnologicamente avanzati, può consentire l'individuazione delle cause delle eventuali criticità e la messa in campo delle necessarie azioni correttive per offrire ai cittadini un servizio migliore ed all'altezza dei tempi nuovi.

10. QUADRO NORMATIVO

D.P.C.M. 27 GENNAIO 1994

“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”

(G.U. 22 febbraio 1994, n. 43)

OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI

La presente direttiva dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.

Ai fini della presente direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.

Ai principi della direttiva si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici.

Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di dire-

zione, controllo e vigilanza. Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della presente direttiva negli atti che disciplinano la concessione.

Gli enti erogatori dei servizi pubblici, ai fini della seguente direttiva, sono denominati «soggetti erogatori».

I. I principi fondamentali

1. Eguaglianza

1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

2. Imparzialità

1. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

3. Continuità

1. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere

espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. Diritto di scelta

1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

5. Partecipazione

1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

6. Efficienza ed efficacia

1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

II. Gli strumenti

1. Adozione di standard

1. Entro tre mesi, i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto.

2. I soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

3. Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future. Nella relazione i soggetti erogatori determinano, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti; forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti: descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati.

4. Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche.

5. L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti.

6. Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole devono essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti.

7. I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi.

2. Semplificazione delle procedure

1. Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi pubblici, i soggetti erogatori provvedono alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure da essi adottate.

2. I soggetti erogatori sono tenuti a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e forniscono gli opportuni chiarimenti su di essi. Inoltre, adottano, ove possibile, formulari uniformi e provvedono alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi di prenotazione e delle forme di pagamento delle prestazioni.

3. Informazione degli utenti

1. I soggetti erogatori assicurano la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- a) rendono noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;
- b) pubblicano gli esiti delle verifiche compiute, secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 5 di questo titolo, sul rispetto degli standard;
- c) informano tempestivamente, anche mediante i mezzi di informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- d) curano la pubblicazione di testi in cui siano inclusi tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti. Le modificazioni che si rendono successivamente necessarie sono inserite nei testi esistenti e sono adeguatamente divulgate;
- e) predispongono appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, di cui verificano periodicamente il buon funzionamento.

2. In ogni caso, devono essere assicurate, e periodicamente verificate, la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico.

3. Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e ad accedere ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore.

4. Gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

4. Rapporti con gli utenti

1. I soggetti erogatori e i loro dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

2. I soggetti erogatori istituiscono, ai sensi dell'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 7 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546, appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

3. L'apertura degli uffici destinati ai rapporti con il pubblico deve essere assicurata anche nelle ore pomeridiane.

4. Le procedure interne degli uffici non devono restringere le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti.

5. Dovere di valutazione della qualità dei servizi

1. Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, i soggetti erogatori svolgono apposite verifiche sulla qualità e efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati nella relazione che accompagna gli standard, ai sensi del paragrafo 1, comma 3, di questo titolo.

2. Entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori predispongono una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, sottoponendola al Comitato di cui al titolo successivo, e danno ad essa adeguata pubblicità. La relazione dovrà, tra l'altro, analizzare i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione; definire gli standard per l'esercizio in corso in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di relazione; descrivere le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti; indicare i criteri direttivi cui il soggetto erogatore si atterrà nella redazione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, previsti dal comma 7, paragrafo 1, di questo titolo.

3. La relazione predisposta entro il 31 marzo 1995 dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti nell'esercizio 1994, quella seguente dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti negli esercizi 1994 e 1995, mentre tutte le relazioni successive dovranno includere i risultati effettivamente conseguiti nei tre esercizi precedenti.

4. I soggetti erogatori, al fine di acquisire periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso, ai sensi del paragrafo 5, comma 4, del titolo I, predispongono apposite schede a lettura ottica, e ne curano l'invio agli utenti; indicano riunioni pubbliche con la partecipazione degli utenti di una determinata zona o di una determinata unità di erogazione del servizio; effettuano, a campione, interviste con gli utenti, anche immediatamente dopo l'erogazione di un singolo servizio.

5. I risultati delle verifiche effettuate sono pubblicati in una apposita sezione della relazione di cui al precedente comma 2 e di essi i soggetti erogatori tengono conto per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

6. Rimborso

1. I soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.

2. Le procedure di rimborso devono essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente. Esse sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo.

3. Fatta salva l'applicazione delle norme vigenti, i soggetti erogatori si rivalgono nei confronti del dipendente al quale è imputabile, per dolo o per grave negligenza, il mancato rispetto degli standard.

III. La tutela

1. Procedure di reclamo

1. I soggetti erogatori prevedono procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva e danno ad esse piena pubblicità.

2. Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione: svolgersi in tempi rapidi, predeterminati dai soggetti erogatori; assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e garantire all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa; prevedere una risposta completa all'utente e forme di ristoro adeguate, ivi compreso il rimborso di cui al paragrafo 5 del precedente titolo, per il pregiudizio da questi subito per l'inosservanza dei principi della presente direttiva; consentire ai soggetti erogatori di tenere conto delle doglianze degli utenti al fine del miglioramento della qualità del servizio. Le procedure di reclamo sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo. Ai

fini indicati, i soggetti erogatori si uniformano alle disposizioni dei commi successivi.

3. Ciascun soggetto erogatore istituisce, ai sensi dell'art. 20 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 6 del decreto legislativo 10 novembre 1993, n. 470, un ufficio interno di controllo, denominato ai sensi della presente direttiva «ufficio». Lo stesso obbligo si estende a ciascuna delle articolazioni territoriali dell'ente, dotate di autonomia nella determinazione delle condizioni di erogazione del servizio. L'ufficio esercita le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti dal soggetto erogatore, ai sensi del citato art. 20 del decreto legislativo n. 29 del 1993 e successive modificazioni. Esso, inoltre, riceve i reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva.

4. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax o telefonicamente. Nella predisposizione del reclamo, l'utente può avvalersi dell'assistenza degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui al paragrafo 4, comma 2, del titolo precedente.

5. Al momento della presentazione del reclamo, l'ufficio comunica all'utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, i mezzi dei quali dispone nel caso di risposta sfavorevole.

6. L'ufficio riferisce all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il soggetto erogatore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Trascorsi quindici giorni, l'ufficio informa comunque l'utente circa lo stato di avanzamento dell'indagine.

7. L'ufficio riferisce semestralmente al Comitato di cui al paragrafo successivo sulla quantità e il tipo di reclami ricevuti e sul seguito dato ad essi dal soggetto erogatore. Dei reclami ricevuti il soggetto erogatore tiene conto nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, di cui al paragrafo 1, comma 7, del precedente titolo.

2. Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici

1. Al fine di garantire l'osservanza dei principi e delle procedure di cui ai paragrafi precedenti, è istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri -

Dipartimento della funzione pubblica, un Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, di seguito denominato «Comitato».

2. Il Comitato è composto da tre esperti di riconosciuta indipendenza e di notoria esperienza nel settore dei servizi pubblici.

3. Ai fini indicati nel comma 1, e fatte salve le competenze attribuite dalla legge a distinti organismi, il Comitato:

- a) richiede ai soggetti erogatori atti e documenti, convoca riunioni con gli amministratori e i dirigenti degli stessi;
- b) valuta l'idoneità degli standard di qualità del servizio adottati dai soggetti erogatori a realizzare i principi stabiliti nella direttiva e, indica, se del caso, le correzioni da apportare. Nella fase di prima attuazione propone ai soggetti erogatori un calendario degli adempimenti, eventualmente differenziato per settore, zone geografiche, tipo di prestazioni;
- c) vigila sull'osservanza degli standard e segnala ai soggetti erogatori le eventuali difformità riscontrate. Nei casi di mancata ottemperanza, il Comitato può proporre al Ministero competente l'adozione delle misure sanzionatorie adeguate;
- d) valuta l'adeguatezza delle procedure di reclamo e delle misure di ristoro previste nel caso di pregiudizio recato all'utente dalla mancata osservanza della direttiva;
- e) promuove l'adozione delle misure dirette alla semplificazione dei rapporti tra i soggetti erogatori e gli utenti;
- f) promuove l'adozione delle misure dirette ad assicurare la possibilità di scelta dell'utente;
- g) acquisisce dati e informazioni sul gradimento degli utenti. A tale scopo, verifica i sistemi di rilevazione del gradimento apprestati da ciascun soggetto ai sensi del paragrafo 5 del titolo precedente e ne acquisisce gli esiti;
- h) determina le procedure attraverso le quali gli utenti sono consultati in ordine agli standard relativi ai singoli servizi e al rispetto di tali standard da parte degli enti erogatori;
- i) propone annualmente al Presidente del Consiglio dei Ministri l'attribuzione di attestati di qualità ai soggetti che si siano distinti quanto ad efficienza del servizio reso, qualità degli standard, osservanza degli stessi, gradimento degli utenti;

- j) controlla l'esattezza, la completezza e la comprensibilità delle comunicazioni che i soggetti di erogazione del servizio rendono al pubblico;
- k) rende pubblici annualmente i risultati del proprio lavoro;
- l) propone al Presidente del Consiglio dei Ministri le misure regolamentari e legislative idonee a migliorare la protezione dei diritti dell'utente;

4. Per l'assolvimento dei suoi compiti, il Comitato può avvalersi del supporto tecnico degli uffici competenti della Presidenza del Consiglio, del Dipartimento della funzione pubblica, del Ministero della pubblica istruzione, del Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica, del Ministero della sanità, del Ministero delle poste e delle telecomunicazioni, del Ministero dell'interno, del Ministero dei trasporti e della navigazione.

3. Sanzioni per la mancata osservanza della direttiva

1. Per i servizi erogati da pubbliche amministrazioni, l'inosservanza dei principi della presente direttiva è valutata ai fini dell'applicazione delle sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti dagli articoli 20, commi 9 e 10, e 59 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, così come modificati, rispettivamente, dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, e dall'art. 27 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546.

2. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, l'inosservanza dei principi della presente direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

IV. Impegni del governo

Il governo si impegna ad adottare tutte le misure legislative, regolamentari ed amministrative necessarie a dare piena effettività ai principi contenuti nella presente direttiva.

D.P.C.M. 29 APRILE 1999

“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”

(G.U. 1 giugno 1999, n. 126)

Premessa

Questo documento è stato predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, d'intesa con i Ministeri dei Lavori Pubblici, dell'Ambiente, della Sanità e dell'Industria, commercio ed artigianato e con la collaborazione dei rappresentanti dei gestori e dei fornitori del servizio idrico.

Esso costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato, in attuazione dell'art. 2, comma 1, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 (“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni” - Gazzetta Ufficiale n. 160 dell'11 luglio 1995).

Lo schema è lo strumento attraverso il quale la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” - Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994) riceve una traduzione settoriale, al fine di favorire l'adozione della carta dei servizi da parte dei gestori del servizio idrico integrato.

La Carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi.

All'adozione della carta dei servizi sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio idrico.

Definizioni

Nel presente testo s'intendono:

- per direttiva, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, concernente “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- per gestore o gestori, gli enti o le aziende che, a diverso titolo, gestiscono o forniscono il servizio idrico;

- per schema, questo schema generale di riferimento;
- per carta o carta aziendale, la carta dei servizi pubblici degli enti e delle aziende del settore idrico;
- per Dipartimento, il Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- per Ministeri, il Ministero dei Lavori Pubblici, dell’Ambiente, della Sanità e dell’Industria, commercio ed artigianato;
- per Autorità concedente, il titolare pubblico della funzione cui il servizio si riferisce;
- per Comitato, il Comitato permanente per l’attuazione della carta dei servizi pubblici, di cui alla direttiva.

Riferimenti normativi

Il presente schema s’inserisce in un quadro normativo di settore, quello del servizio idrico, molto complesso, che ha subito di recente grandi cambiamenti, ancora non giunti a compimento, e per il quale si annunciano ulteriori evoluzioni.

Il corpo normativo fondamentale è rappresentato:

- dal testo unico sulle opere idrauliche n. 523 del 1904;
- dal testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;
- dalla legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano generale degli acquedotti;
- dal D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616, concernente i trasferimenti e le deleghe alle Regioni ed alle Province Autonome;
- dalla legge 10 maggio 1976, n. 319, sulla tutela delle acque dall’inquinamento, integrata e modificata dalla legge 24 dicembre 1979, n. 650 e da numerosi ulteriori provvedimenti;
- dalla legge 8 luglio 1986, n. 349, di istituzione del Ministro dell’Ambiente;
- dalla legge 18 maggio 1989, n. 183, relativa alla difesa del suolo che tra l’altro prevede l’istituzione delle Autorità di bacino e il potenziamento dei Servizi tecnici nazionali;
- dalla legge 8 giugno 1990, n. 142, riguardante l’ordinamento delle autonomie locali;
- dalla legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell’Agenzia nazionale per la protezione dell’Ambiente;

- dalla legge 5 gennaio 1994, n. 36, recante disposizioni in materia di risorse idriche, che si configura come una vera e propria legge di riforma e di riordino dell'intero settore.

Esistono, inoltre, numerose disposizioni (soprattutto derivanti dall'attuazione di direttive comunitarie) relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano, così come una normativa specifica relativa agli agenti inquinanti.

Ma è la legge 5 gennaio 1994, n. 36 (e la susseguente normativa di applicazione) ad avere maggiori punti di contatto con il presente schema, in quanto disciplina aspetti rilevanti della qualità del servizio.

Si tratta di una legge che ha l'obiettivo di favorire un serio recupero di efficienza nella gestione del servizio idrico pubblico, prevedendo: la nascita del servizio idrico integrato, la definizione degli ambiti territoriali ottimali, la gestione e la tariffa del servizio, la vigilanza ed il controllo sull'uso delle risorse idriche.

L'architettura della legge si fonda sulla unitarietà del ciclo dell'acqua (approvvigionamento, distribuzione, fognatura e depurazione) e sulla gestione imprenditoriale del servizio, proprio per recuperare efficienza e migliorare la qualità del servizio per i cittadini.

A seguito della legge nazionale, ogni Regione deve emanare un proprio provvedimento di attuazione. Le procedure sono complesse, richiedono il coinvolgimento dei diversi livelli istituzionali degli enti locali ed un elevato grado di definizione sia tecnica che economica. Si ricorda, infine, il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 che, in attuazione dall'articolo 4 della legge 5 gennaio 1994, n. 36, disciplina:

- a) le direttive generali e di settore per il censimento delle risorse idriche, per la disciplina dell'economia idrica e per la protezione delle acque dall'inquinamento;
- b) metodologie generali per la programmazione della razionale utilizzazione delle risorse idriche e le linee della programmazione degli usi plurimi delle risorse idriche;
- c) i criteri e gli indirizzi per la programmazione dei trasferimenti di acqua per il consumo umano;
- d) le metodologie ed i criteri generali per la revisione e l'aggiornamento del piano regolatore degli acquedotti;

- e) le direttive e i parametri tecnici per la individuazione delle aree a rischio di crisi idrica con finalità di prevenzione delle emergenze idriche;
- f) i criteri per la gestione del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- g) i livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito ottimale, nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione dei servizi di approvvigionamento, di captazione e di accumulo per usi diversi da quello potabile.

Articolazione dello schema

Questo schema è articolato in una premessa e due parti:

- a) la premessa descrive gli aspetti generali dello schema;
- b) la prima parte contiene informazioni di carattere generale e costituisce riferimento per la redazione delle carte da parte dei singoli gestori;
- c) la seconda parte riporta quattro schede relative ad altrettanti aspetti del servizio idrico e gli allegati.

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 nelle carte dei servizi predisposte dai singoli gestori si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi. La carta si riferisce, per il servizio di 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, aeroporti, ecc.);
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal gestore. 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 gestore. Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dei gestori.

Il gestore prevede le modalità 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.

I contenuti della carta dei servizi costituiscono elemento di valutazione da parte dell'Autorità concedente del servizio al momento dell'affidamento o del rinnovo del servizio idrico integrato al gestore.

I gestori provvedono, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla carta medesima.

Principi fondamentali

Il Servizio Idrico Integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I gestori del servizio:

- si ispirano ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi;
- garantiscono la parità di trattamento degli utenti a parità di condizioni impiantistico - funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Continuità

Costituisce impegno prioritario dei gestori garantire un servizio continuo e regolare, evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, i gestori garantiscono la identificabilità del personale e individuano i responsabili delle strutture.

Cortesìa

I gestori si impegnano a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

I gestori perseguono l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

I gestori pongono la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio (tra cui ad esempio entità e tempi di applicazione degli interessi di mora) sono riportate in allegato alla carta come estratto/spiegazione del contratto di fornitura.

Struttura tipo della carta del servizio idrico integrato

Ogni carta dei servizi deve contenere un indice che permetta la facile consultazione da parte degli utenti. A titolo puramente esemplificativo, si propone la seguente struttura-tipo di indice delle carte:

Sez. I - Presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali

Sez. II - Informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi forniti

Sez. III - Impegni e standard di qualità e modalità di verifica

Sez. IV - Procedure di reclamo e modalità di rimborso e ristoro.

In alternativa, i contenuti delle sezioni II e III possono essere articolati per aree tematiche.

In ciascuna carta, inoltre, i soggetti erogatori provvedono a definire, nell'ambito degli aspetti di relazione e di comunicazione con l'utenza, precisi impegni in materia di: riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente; procedure di dialogo tra cliente ed azienda; procedure e casistiche per i rimborsi; copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose.

Qualora il gestore operi su più servizi che possono presentare analogie gestionali e contrattuali con il servizio idrico integrato, può predisporre un'unica carta per più servizi; in tal caso, nel rispetto delle norme e delle specificità di ciascun servizio, il gestore dovrà possibilmente adottare criteri omogenei per attività simili (tempi caratteristici, criteri di accesso al servizio, procedure di reclamo, organi di tutela, ecc.), allo scopo di semplificare complessivamente il rapporto con l'utente.

Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo. Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte del soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale. È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere

adeguatamente comunicati all'utenza (esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli);

- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. Tit. II, paragrafo 1, comma 7, della direttiva);
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

L'adozione degli standard è accompagnata da una relazione illustrativa con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 1, comma 3, della direttiva. Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, devono essere pubblicati periodicamente, affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

Entro il 31 marzo di ciascun anno, i gestori sono tenuti a predisporre una relazione, da sottoporre al Comitato, sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 5, comma 2, della direttiva.

Gli aspetti del servizio idrico integrato

Avvio del rapporto contrattuale (Scheda n. 1)

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e 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, i gestori comunicano tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi devono essere espressi in giorni di calendario.

Nelle rispettive carte, i gestori definiscono i seguenti fattori di qualità:

Tempo di preventivazione

È, per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda della necessità o meno del gestore di effettuare il sopralluogo. Situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È 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 (con o senza l'installazione del contatore, a seconda della procedura adottata dalle aziende) 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 dalle aziende sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

È 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.

Tempo per la cessazione della fornitura

È il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

Allaccio alla pubblica fognatura

È il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali, il cui stralcio dovrà essere riportato nelle singole carte.

Accessibilità al servizio (Scheda n. 2)

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

I gestori definiscono i giorni e le ore di apertura degli sportelli (dedicati o partecipati) al pubblico, presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, assicurando orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza.

Dopo la realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 36, i gestori assicurano orari di apertura non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00 - 18.00 nei giorni feriali, e non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8.00 - 13.00 il sabato.

Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – servizio informazioni

I gestori indicano quali pratiche possono essere espletate per via telefonica ed in quali giorni ed orari, nonché quelle che possono essere espletate per corrispondenza.

Dopo la realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 36, i gestori assicurano un servizio informazioni per via telefonica per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore il sabato.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

I gestori indicano i giorni e le ore nelle quali è possibile effettuare il pagamento delle bollette presso gli sportelli aziendali o secondo altre modalità previste, il più possibile differenziate.

Facilitazioni per utenti particolari

Vengono indicate le possibilità offerte dai gestori per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi, quali:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

Rispetto degli appuntamenti concordati

I gestori si impegnano a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente.

Viene, altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità (che comunque non può essere superiore alle 4 ore) richiesta all'utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo. La percentuale annua degli appuntamenti rispettati sul totale degli appuntamenti concordati (ad esclusione di quelli non rispettati per causa dell'utente) deve essere indicata nella relazione annuale al Comitato.

Tempi di attesa agli sportelli

I gestori indicano i tempi medi e massimi di attesa agli sportelli, in funzione della tipologia di sportello.

Risposta alle richieste dagli utenti

I gestori indicano un tempo entro il quale si impegnano a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto, che comunque deve essere inferiore a trenta giorni di calendario, decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al gestore) e può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta.

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente dell'utente ed il numero telefonico interno.

Risposta ai reclami scritti

Vengono indicati i tempi entro i quali i gestori si impegnano a rispondere ai reclami, a seconda che la risposta stessa richieda o meno un sopralluogo (anche in questo caso fa fede la certificazione postale o la data di protocollo di arrivo ai gestore ed il tempo stesso non può superare i trenta giorni di calendario), nella forma più adeguata.

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

Gestione del rapporto contrattuale (Scheda n. 3)

Fatturazione

I gestori indicano, per ogni tipologia di utenza, la periodicità della fatturazione, che deve avere cadenza almeno semestrale, le modalità di rilevazione dei consumi e di svolgimento del procedimento di fatturazione.

La lettura dei contatori deve essere effettuata almeno due volte l'anno. È assicurata all'utente, almeno nei casi di collocazione in proprietà privata del contatore, la possibilità di autolettura. Vengono altresì indicate le modalità con le quali l'utente può comunicare i propri consumi.

Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, la individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, sono indicati i tempi massimi di rettifica della fatturazione riconosciuta errata dalle aziende decorrenti dalla data della comunicazione da parte dell'utente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione). Sono altresì fissati i tempi massimi per la restituzione dei pagamenti in eccesso a partire dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso possono essere effettuati con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente.

Morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

I gestori indicano i mezzi con i quali è preavvisato l'utente di tale sospensione e le modalità per evitare la sospensione stessa. Tale preavviso non potrà comunque essere inferiore a 20 giorni e dovrà essere accompagnato dal duplicato della fattura non pagata.

I gestori comunicano le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura, che dovrà avvenire entro due giorni lavorativi dal pagamento, ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

In quest'ultimo caso, è facoltà del gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente. I gestori individuano procedure specifiche per i casi di erronea azione per morosità. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

Verifica del contatore

Vengono indicate le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici del gestore. I gestori indicano il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione richiesta dall'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica.

Vengono altresì indicate le modalità con le quali i gestori comunicano all'utente i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.

Verifica del livello di pressione

Vengono indicate le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. I gestori indicano il tempo massimo entro il quale provvedono ad effettuare tale verifica, a partire dalla richiesta dell'utente.

Qualora sia necessaria la presenza dell'utente, tale tempo coincide invece con il periodo massimo entro il quale i gestori sono tenuti a concordare l'appuntamento con l'utente.

Continuità del servizio (Scheda n. 4)

Continuità e servizio di emergenza

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

In ogni caso, il gestore 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 per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Tempi di preavviso per interventi programmati

Vengono indicate, con un periodo di tempo indicato dal gestore non inferiore a due giorni di anticipo, le modalità di preavviso di lavori da effettuare sulla rete ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio.

Durata delle sospensioni programmate

I gestori indicano i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 24 ore.

Pronto intervento

I gestori comunicano la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati sia per servizio di acquedotto che di fognatura:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto;
- il tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Viene, altresì, indicato il numero telefonico attraverso il quale l'utente può accedere al servizio.

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 gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- 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.

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Le aziende effettuano, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, indicando nella relazione annuale al Comitato i risultati della ricerca.

Informazione all'utenza

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, i gestori definiscono gli strumenti da utilizzare. I gestori individuano, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

In particolare, ciascun gestore:

- assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, è tenuto a fornire, su richiesta di questo, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:
 - durezza totale in gradi idrotimetrici (F) ovvero in mg/l di Ca
 - concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
 - residuo fisso a 180 C in mg/l
 - nitrati in mg/l di NO in base 3
 - nitriti in mg/l di NO in base 2
 - ammoniaca in mg/l di NH in base 4
 - fluoro in micron/l di F
 - cloruri in mg/l di Cl
- rende note agli utenti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il gestore informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

- informa l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
- rende note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicura inoltre un servizio di informazioni relative al gestore ed alla generalità dei servizi;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

I gestori, inoltre, si impegnano:

- a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica;
- a riportare nella carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

I gestori, infine, rendono noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

La tutela

La gestione dei reclami

I gestori definiscono, nelle carte aziendali, una procedura di reclamo.

A tale scopo, si attengono alle seguenti indicazioni:

- a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al gestore dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal gestore ed il cui indirizzo e numero tele-

- fonico è riportato nei documenti contrattuali. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente;
- b) al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'*iter* seguito;
 - c) entro il termine di 30 giorni, che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il gestore riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
 - d) semestralmente il gestore è tenuto a riferire al Comitato circa il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi;
 - e) almeno una volta all'anno, il gestore predispone un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui al punto d), indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Per la definizione delle procedure di reclamo può farsi riferimento alla norma UNI 10600; in particolare, il gestore deve prevedere una apposita funzione o procedura che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche presso il Ministero dei Lavori Pubblici. Il reclamo stesso è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito, con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art. 21, comma 5, della legge 5 gennaio 1994, n. 36.

L'utente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente, può rivolgersi ad altri eventuali organi di tutela, indicati nella carta dei servizi nelle forme e nei modi dalla stessa previsti.

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

I gestori effettuano rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. I gestori indicano, inoltre, con quali mezzi gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti. Sulla base delle rilevazioni effettuate, i gestori si impegnano a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

Servizi di consulenza agli utenti

I gestori indicano i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

I gestori individuano ed indicano gli standard specifici da assoggettare a rimborso, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal soggetto erogatore.

I gestori riconoscono agli utenti che ne fanno richiesta, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto di tali standard, un rimborso forfetario unico per ogni contratto d'utenza, la cui entità deve essere preventivamente stabilita per ciascuno di essi e riportata nelle carte.

Le richieste, corredate dalle informazioni e dei documenti che possano servire alle aziende per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto all'indirizzo indicato entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o del protocollo dei gestori in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, i gestori accreditano l'importo sulla prima bolletta utile, o adottano altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo ne danno comunicazione scritta e motivata all'utente.

Validità della carta del servizio idrico integrato

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni delle carte tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo "Informazione all'utenza".

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 a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Prima attuazione

In attesa della realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 36, i gestori che operano su singoli o multipli segmenti del ciclo integrato delle acque (acquedotto, fognatura e depurazione) provvedono in ogni caso alla predisposizione di carte dei servizi riferite ai singoli servizi gestiti, ricercando il massimo livello di coordinamento all'interno del ciclo.

SCHEDE

Scheda n. 1 - Aspetto del servizio: Avvio del rapporto contrattuale

Scheda n. 2 - Aspetto del servizio: Accessibilità al servizio

Scheda n. 3 - Aspetto del servizio: Gestione del rapporto contrattuale con l'utente

Scheda n. 4 - Aspetto del servizio: Continuità del servizio

Scheda n. 1 aspetto del servizio: avvio del rapporto contrattuale

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard	Tipologia	Note
		(valori)	Standard	
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	Numero di giorni	Specifico	Con o senza sopralluogo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	Numero di 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	Numero di giorni	Specifico	
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	Numero di giorni	Specifico	Senza modifica della potenzialità del contatore
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	Numero di giorni	Specifico	
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura	Numero di giorni	Specifico	

Scheda n. 2 aspetto del servizio: accessibilità al servizio

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valori)	Tipologia Standard	Note
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	Numero di giorni di apertura e relativo orario	Generale	
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	Numero di giorni di disponibilità e relativo orario	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 onore a carico dell'utente	Numero dei punti, indicazione degli orari e dell'eventuale onere	Generale	
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	Numero e tipologie delle facilitazioni	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	Giorni/ore	Specifico	Per tipologia di richiesta
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	Minuti di attesa agli sportelli (media)	Generale	Distinzione per tipologia di sportello fisico
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	Numero di giorni	Specifico	Per tipologia di quesiti e richieste
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	Numero di giorni	Specifico	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedono o meno un sopralluogo

Scheda n. 3 aspetto del servizio: gestione del rapporto contrattuale con l'utente

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valori)	Tipologia Standard	Note
Fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Numero di fatturazioni	Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Fatturazione	Fatturazioni annuali	Numero di fatturazioni	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	Numero di giorni	Specifico	
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	Numero di giorni	Specifico	
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	Numero di giorni	Specifico	
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	Indicazione dei temi e degli strumenti	Generale	

Scheda n. 4 aspetto del servizio: continuità del servizio

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard	Tipologia	Note
		(valori)	Standard	
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Numero di giorni	Generale	
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	Numero di ore/giorni	Specifico	
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24h/24h	Generale	Tempi massimi in funzione delle diverse situazioni
Ricerca programmata delle perdite	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	Numero di chilometri	Generale	Reti di distribuzione e fognarie

Livelli minimi dei servizi

Il gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g), della legge n. 36/1994, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, della stessa legge, resi noti all'utenza.

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi:

per le utenze domestiche:

- 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, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare 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 sul contratto di fornitura utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d), vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità delle rispettive "carte", nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.

Il gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.

L'azienda si impegna, inoltre, ad assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni fra Enti Locali e gestori.

L'azienda si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

L'azienda si impegna ad effettuare gli interventi in base alla segnalazione di guasti entro i tempi che sono stabiliti in corrispondenza ai livelli di guasto e di rischio descritti nei punti successivi.

Continuità del servizio

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

Il gestore deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

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 altresì all'Ente, affidatario responsabile del coordinamento individuato ai sensi dell'articolo 9, comma 3, della legge n. 36/1994, nonché alle Province e ai Comuni che detengono il potere di controllo sull'attività del gestore, 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.

Segnalazioni guasti

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

Servizio informazioni

Il gestore assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 il sabato.

Il servizio può essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, purché sia consentito all'utente il ricorso all'operatore.

Accesso agli sportelli

Gli sportelli del gestore devono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio.

Deve essere assicurato un orario di apertura non inferiore alle 8 ore giornaliere, nell'intervallo 8,00 - 18,00 nei giorni feriali, e non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8,00 - 13,00 il sabato.

Pagamenti

Per il pagamento delle bollette deve essere garantito il pagamento a mezzo:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- conto corrente postale.

Per il pagamento degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie deve essere consentito il pagamento anche a mezzo bonifico bancario.

Il gestore, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente e la riprende entro due giorni lavorativi dal pagamento, ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente.

Informazione agli utenti

Il gestore rende pubblici periodicamente, con cadenza almeno semestrale, i principali dati quali-quantitativi relativi ad servizio erogato.

Reclami

Il gestore assicura, in tempi da definire in convenzione, risposta scritta ai reclami degli utenti pervenuti per iscritto.

Penali

La convenzione prevede i criteri per la determinazione di penali o rimborsi all'utente da parte del gestore per i disservizi imputabili a quest'ultimo.

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.

È assicurata all'utente la possibilità di autolettura.

Sistema di Qualità

Il soggetto gestore deve adottare un Sistema di Qualità quando l'utenza servita superi i 100.000 abitanti. Il Sistema, allegato alla Convenzione, è redatto conformemente alle norme della serie UNI 29000, relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

Il Sistema di Qualità deve essere dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato ad un idoneo Sistema Informativo Territoriale, e atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l'aggiornamento della situazione patrimoniale dei cespiti.

Il sistema di Qualità deve inoltre comprendere un piano di manutenzione programmata e di rinnovi tali da garantire il continuo mantenimento in efficienza del sistema affidato al gestore.

Ulteriori impegni dei gestori

Il gestore si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili e reflue ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera g), della legge n. 36 del 1994.

In particolare, sono garantiti i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita, per il quale il gestore deve mettere in opera dispositivi di controllo in rete; i prelievi e le

analisi di laboratorio debbono garantire, al punto di consegna all'utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;

- servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio, verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione, nonché dei reflui della depurazione attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

I gestori indicano nella relazione annuale al Comitato l'entità e la tipologia dei controlli effettuati.

In tale relazione, il gestore fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture di approvvigionamento, trattamento, collettamento e depurazione e delle misure adottate per mitigare gli effetti negativi per l'ambiente.

SOMMARIO

Il Quaderno Tecnico n. 5	pag. 5
1. L'INNOVAZIONE NEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI	» 7
1.1. <i>Premessa</i>	» 7
1.2. <i>Principi generali per le Carte del servizio</i>	» 8
2. I PRINCIPI NORMATIVI	» 10
3. LA DIRETTIVA CIAMPI (D.P.C.M. 27.01.1994)	» 11
4. LA LEGGE FRATTINI DEL 1995	» 14
5. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA CARTA DEL SERVIZIO	» 15
6. GLI ORGANI DI CONTROLLO: AUTORITÀ D' AMBITO, COMITATO DI VIGILANZA, OSSERVATORIO DEI SERVIZI IDRICI	» 15
7. LO SCHEMA GENERALE DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO INTRODOTTO DAL DPCM 29 APRILE 1999	» 18
7.1. <i>Generalità</i>	» 18
7.2. <i>Il concetto di standard</i>	» 20
8. I CONTENUTI DELLA CARTA	» 21
8.1. <i>Generalità</i>	» 21

8.2. <i>L'efficacia della Carta</i>	» 22
8.3. <i>La revisione degli standard</i>	» 24
9. LA COMUNICAZIONE	» 25
9.1. <i>Generalità</i>	» 25
9.2. <i>La comunicazione di feed-back</i>	» 26
10. QUADRO NORMATIVO	
D.P.C.M. 27 GENNAIO 1994 (Direttiva Ciampi)	
“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”	» 27
D.P.C.M. 29 APRILE 1999	
“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”	» 37

Finito di stampare nel mese di agosto 2006
dalla Società Tipografica romana s.r.l. - Via Carpi, 19 - 00040 Pomezia (Roma)