



COMUNE DI BATTIFOLLO

ufficio tecnico

via Maestra, 38 - Battifollo - CN

tel e fax 0174/783441

*COMUNE DI BATTIFOLLO*

*Servizio Idrico Integrato*

*Carta dei Servizi*

Sede Via Maestra 38 - 12070 BATTIFOLLO

Telefono 0174/783318 – Fax 0174/783707

Email: [battifollo@ruparpiemonte.it](mailto:battifollo@ruparpiemonte.it)

Sito internet: [www.comune.battifollo.cn.it](http://www.comune.battifollo.cn.it)

## Premessa

Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

Per alcuni di essi è inoltre fissato un **rimborso qualora i tempi dichiarati non siano rispettati dal Comune**.

Nell'ottica di un continuo processo di miglioramento dei propri servizi, il Comune sottopone periodicamente la Carta ad un processo di revisione che tiene conto delle crescenti esigenze degli utenti in termini di qualità dei servizi.

Per il Comune di Battifollo la Carta del Servizio Idrico Integrato si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di **attenzione all'utente** e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

Nella Carta dei Servizi vengono inoltre evidenziate le svariate forme di comunicazione ai propri utenti che l'Azienda promuove: attraverso canali tradizionali, come i mezzi di comunicazione di massa; oppure attraverso l'ausilio dei nuovi media (Internet, ecc.).

La Carta è quindi **uno strumento nelle mani del cittadino** e delle Associazioni di difesa dei consumatori, una chiave di volta per un **dialogo continuo** tra Comune e la Comunità servita.

## Caratteristiche del servizio

Il Comune di Battifollo gestisce il ciclo integrale dell'acqua sul proprio territorio. Per meglio comprendere la realtà operativa di questo settore, di seguito forniamo alcuni dati caratteristici del servizio (aggiornati al 2014).

• Superficie territoriale servita:	2 km <sup>2</sup>
• Abitanti serviti:	550
• Rete di acquedotti:	15 km
• Rete fognaria:	10 km
• Numero di depuratori:	5

L'acqua naturale viene prelevata dal sottosuolo tramite sorgenti, viene avviata nelle condotte e, una volta usata è convogliata, tramite la rete fognaria, ai depuratori dove viene trattata e reimpressa nell'ambiente.

Le sorgenti più importanti sono quelle:

- Località Ciarandella
- Località Ciri
- Località Uve

Il Comune gestisce cinque depuratori di più piccole dimensioni che sono sparsi nel territorio a Comunale

## La qualità dell'acqua distribuita

Il Comune di Battifollo assicura il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di acque potabili. Il Comune di Battifollo ha individuato sugli impianti e sulla rete idrica, nonché ai punti di consegna agli utenti, luoghi di controllo della qualità delle acque. Su tutti questi punti viene garantito il controllo periodico, attraverso prelievi ed analisi di laboratorio al fine di una rispondenza delle acque erogate ai requisiti stabiliti dal d.lgs.31/2001 e successive modificazioni ed integrazioni. I controlli sono inoltre estesi alla qualità delle acque reflue in ingresso agli impianti di depurazione ed alle acque depurate da questi scaricate nell'ambiente.

I controlli sulle acque reflue sono eseguiti da un laboratorio incaricato. Il Comune si impegna a rendere noti i risultati delle analisi effettuate (per ulteriori informazioni vedere al paragrafo

"Informazioni all'utenza").

In particolare nel sito Internet del Comune [www.comune.battifollo.cn.it](http://www.comune.battifollo.cn.it) vengono aggiornati ciclicamente i dati analitici delle acque prelevate.

Qualora un cittadino ne faccia richiesta il Comune fornisce i dati inerenti i seguenti parametri chimico-batteriologici (rilevati al punto di prelievo più vicino all'abitazione): durezza totale, concentrazione ioni idrogeno, residuo fisso, nitrati, nitriti, ammoniaca, fluoruri, cloruri. Per rendere l'acqua batteriologicamente idonea all'uso potabile, il Comune può aggiungere al momento dell'erogazione opportuni disinfettanti in concentrazione e tipo conformi alle normative vigenti. Occorre ricordare che l'acqua è un bene prezioso e che è una risorsa limitata, pertanto è opportuno adottare comportamenti volti al risparmio ed alla tutela.

## **Caratteristiche dell'acqua depurata**

I frequenti e severi controlli eseguiti dal laboratorio incaricato dal Comune, forniscono la più assoluta garanzia che le caratteristiche dell'acqua depurata stiano con continuità entro i parametri fissati dalle norme.

Compatibilmente con le possibilità tecniche ed economiche relative alla soluzione dei problemi specifici, il Comune persegue il pieno raggiungimento degli obiettivi previsti dalle disposizioni di legge quali il d.lgs.152/06, e s.m.i., che ha recepito le Direttive europee in materia di risanamento idrico

## **Principi fondamentali**

- Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tutti i cittadini hanno con il Comune un rapporto basato sui principi di eguaglianza ed imparzialità a prescindere da fattori tipo razza, sesso, lingua . A parità di condizioni tecnico-impiantistiche il servizio viene fornito ai cittadini di tutto il territorio servito.

- Cortesia

Il Comune si impegna affinché il proprio personale tratti con cortesia e rispetto tutti gli utenti.

- Efficacia ed efficienza

Il Comune si impegna ad operare affinché venga garantito un servizio efficiente ed efficace tramite l'elaborazione di piani per il miglioramento della qualità del servizio che troveranno al loro interno soluzioni tecnologiche/organizzative/procedurali atte a facilitare il contatto utente - Comune.

- Partecipazione e dialogo con il cittadino

Il cittadino ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano . Può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Tali prerogative possono essere utilizzate anche dalle Associazioni dei cittadini consumatori. Per informazioni inerenti gli atti amministrativi ci si può avvalere del diritto di accesso agli atti , previsto dalla Legge 241 del 7 Agosto 1990 e s.m.i.

Qualora i Cittadini intendano far pervenire al Comune i propri suggerimenti relativamente al miglioramento del servizio possono indirizzare i medesimi a: Comune di Battifollo Via Maestra 38 12070 - BATTIFOLLO – email [battifollo@ruparpiemonte.it](mailto:battifollo@ruparpiemonte.it).

- Sostenibilità

Occorre ricordare che l'acqua è un bene comune prezioso ed una risorsa limitata, pertanto è opportuno adottare comportamenti che ne garantiscano risparmio e tutela. L'uso non controllato di una qualsiasi risorsa, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa

significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi. Questo implica per il Comune un duplice impegno:

- ad utilizzare le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema;
- a promuovere presso tutti i suoi utenti campagne di sensibilizzazione all'utilizzo corretto della risorsa idrica, senza sprechi o alterazioni della qualità dell'acqua.

- Condizioni generali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate nei Regolamenti per il servizio di acquedotto e di fognatura.

- Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti il Comune pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio, anche simbolico, semplice e di immediata comprensione per i cittadini.

- Qualità e sicurezza

Il Comune si impegna a garantire la qualità dei prodotti e dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e di tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la salute del cittadino.

### **Fattori di qualità**

Il Comune considera fattori di qualità e quindi aspetti rilevanti del servizio, per l'utente, le seguenti tematiche:

- Avvio del rapporto contrattuale
- Accessibilità del servizio
- Gestione del rapporto contrattuale
- Continuità del servizio

Ciascuna delle citate aree presenta standard di servizio che vengono descritti nelle pagine seguenti.

Gli standard di qualità del servizio sono degli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio. I primi sono riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune e i secondi sono quelli verificabili dall'utente.

Nelle successive pagine segue una breve descrizione di ciascun gruppo di standard.

avvio del rapporto contrattuale

I tempi di prestazione di seguito indicati vanno considerati al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili od altri adempimenti a carico dell'utente.

I giorni indicati nella presente Carta sono giorni di calendario.

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

L'asterisco ( \* ) identifica gli standard il cui mancato rispetto origina il diritto al rimborso.

Allacciamento all'acquedotto

Tempo massimo per rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta allo sportello\*  
=25 giorni per effettuare il sopralluogo e rilasciare il preventivo direttamente al cliente.

Tempo massimo per attivazione fornitura \*

=7 giorni dalla richiesta verbale. Se la richiesta è scritta si garantisce il rispetto del tempo concordato verbalmente con l'utente.

Tempo massimo per l'esecuzione dei lavori di allacciamento\*

=30 giorni dall'ottenimento dell'ultima autorizzazione per lavori eseguiti direttamente dal Comune e comprensivi di scavo e ripristino.

=10 giorni dalla richiesta anche verbale nei casi in cui i lavori di scavo sono eseguiti dal cliente.

Tempo massimo per la cessazione della fornitura \*  
=7 giorni dalla richiesta scritta.

### **Allacciamento alla fognatura**

L'utente che deve allacciare alla fognatura un fabbricato ad uso domestico deve compilare ed inviare al Comune i moduli debitamente compilati.

È obbligatorio indicare nella "Richiesta di sopralluogo" la data esatta di esecuzione dei lavori per consentire la verifica delle modalità esecutive.

Le spese di istruttoria e sopralluogo saranno addebitati nella fattura successiva nella quale saranno anche applicati i canoni di fognatura e depurazione.

I moduli "Notifica di allacciamento" e "Richiesta di sopralluogo" sono disponibili presso gli sportelli del Comune, e scaricabili dal sito [www.comune.battifollo.cn.it](http://www.comune.battifollo.cn.it).

### **Servizio di depurazione**

gli utenti aventi uno scarico di tipo civile con l'autorizzazione di allacciamento alla fognatura acquistano il diritto ad usufruire del servizio di depurazione delle acque di scarico senza ulteriori adempimenti o condizioni.

Le attività produttive (i clienti che scaricano acque derivanti da lavorazioni industriali e artigianali) debbono avere l'autorizzazione all'allacciamento ed allo scarico rilasciata dal Comune.

Nell'autorizzazione allo scarico sono riportati i limiti massimi consentiti circa la qualità e quantità delle acque scaricate.

L'autorizzazione è valida 4 anni dalla data del rilascio. Il rinnovo deve essere richiesto un anno prima della scadenza secondo quanto disposto dalla legge.

La nuova autorizzazione deve essere richiesta utilizzando lo schema previsto dal facsimile fornito dal Comune.

Tempo massimo per il rilascio della autorizzazione allo scarico =30 giorni

Il tempo è inteso dalla data di ricevimento della richiesta di autorizzazione da parte dell'utente o dal ricevimento dell'ultima documentazione richiesta (farà fede la data del protocollo aziendale)

### **Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

L'ufficio del Comune di Battifollo Via Maestra 38 svolge le pratiche amministrative relative al servizio acquedotto, fognatura e depurazione.

Di seguito forniamo gli orari di apertura dello sportello.

Battifollo Via Maestra 38: apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00;

Tempo di attesa allo sportello \*

=tempo massimo 45 minuti

=tempo medio 20 minuti

Il tempo massimo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio.

Svolgimento di pratiche via telefono

relative al servizio acquedotto, quali ad esempio:

prenotazione di sopralluogo per nuovo allacciamento;

nuova richiesta di fornitura;

cessazione;

volturazione.

Svolgimento di pratiche via corrispondenza postale e fax

Possono essere espletate per corrispondenza le seguenti pratiche:

cessazione;

volturazione;

variazione indirizzo recapito bollette;

richieste preventivo di spesa;

segnalazione guasti, disservizi e reclami.

Il numero di fax è 0174/783707.

Servizio informatico

È possibile effettuare richieste di preventivo, richieste di variazione recapito, segnalazione guasti e reclami, inviando un'e-mail all'indirizzo [battifollo@ruparpiemonte.it](mailto:battifollo@ruparpiemonte.it)

L'utente può inoltre "scaricare" dal sito [www.comune.battifollo.cn.it](http://www.comune.battifollo.cn.it) tutta la modulistica necessaria per effettuare le più comuni pratiche, quali richiesta per nuovo allacciamento, subentro e cessazione di utenza, richiesta di autorizzazione all'allacciamento alla fognatura e richiesta di autorizzazione allo scarico per le utenze non civili.

I moduli, compilati e firmati, possono poi essere spediti al Comune via fax, posta elettronica o servizio postale.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune garantisce il rispetto totale (100%) degli appuntamenti concordati che vengono fissati immediatamente se concordati verbalmente ed entro 8 giorni dalla richiesta scritta da parte dell'utente (farà fede la data del protocollo Comunale).

La fascia oraria di disponibilità che viene richiesta dall'utente per la visita domiciliare ammonta a 1,5 ore e si estende dalle ore 8.00 alle ore 12.00 o dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

Modalità di pagamento bollette e lavori

presso gli uffici postali;

presso gli sportelli bancari;

tramite bonifico bancario.

Numero minimo letture contatori

per tutte le forniture = 1 all'anno

Periodicità della fatturazione e sua eventuale rettifica

La fatturazione è annuale, basata su consumi reali, rilevati da lettristi o forniti dall'utente mediante autolettura, o stimati sulla base dei consumi storici.

L'utente che disponga di contatore in proprietà privata e non sia presente al passaggio del lettrista del Comune, può comunicare al Comune la lettura del contatore (autolettura) prima che venga emessa la successiva fatturazione. Un operatore registrerà il consumo reale che verrà successivamente fatturato.

Qualora l'utente ritenga che la fatturazione sia errata, potrà inoltrare apposito ricorso al Comune.

Qualora il ricorso sia presentato prima della scadenza del termine di pagamento, il Comune può sospendere il pagamento della fattura.

La rettifica avverrà immediatamente se non sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative e l'utente è presente allo sportello; entro 45 giorni se sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative.

Qualora il Comune accerti un'erronea fatturazione, provvederà alla rettifica d'ufficio con l'emissione di una nuova fattura e di una nota di credito relativa alla fattura errata.

Gli insediamenti civili ed assimilati che si approvvigionano dall'acquedotto e scaricano nella rete fognaria, pagano i costi fognatura e depurazione attraverso una quota inserita nella fattura relativa al consumo idrico.

Gli insediamenti civili ed assimilati che si approvvigionano da pozzi privati e scaricano nella rete fognaria, pagano i costi fognatura e depurazione con una fattura calcolata sulla quantità di acqua attingita dal pozzo misurata con contatori la cui lettura è a carico del Comune.

Gli insediamenti produttivi che scaricano i propri reflui nella pubblica fognatura, devono inviare al Comune entro il 31 marzo di ogni anno la "denuncia della quantità e qualità delle acque scaricate" su appositi moduli inviati dal Comune.

Sulla base della denuncia, il Comune provvede ad inoltrare agli insediamenti produttivi la relativa fattura.

Morosità

Allorché si riscontri la morosità dell'utente il Comune provvede, prima di sospendere l'erogazione, ad inviare al medesimo sollecito di pagamento con nuova scadenza. In caso di mancato pagamento alla nuova scadenza, gli utenti ricevono un ulteriore invito al pagamento con preavviso della esecuzione di sospensione del servizio.

La riattivazione avverrà entro 2 giorni lavorativi dalla definizione del pagamento ad eccezione dei casi in cui la sospensione sia stata effettuata tramite demolizione dell'impianto. All'utente subentrante non è addebitabile la morosità pregressa.

Per il ritardato pagamento si applicherà una penalità pari al 5% dell'importo dovuto.

Verifica del contatore

Può essere richiesta verifica allorché si abbia fondato sospetto che il contatore misuri i consumi in modo irregolare. L'esito di tale verifica verrà comunicata all'utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale, la modalità di ricostruzione dei consumi, non correttamente misurati, sarà la seguente:

- a) in base alla media dei consumi storici, tenendo anche conto della stagionalità;
- b) in mancanza dei consumi storici si farà riferimento alla media di quelli rilevati dal nuovo misuratore installato.

Qualora la verifica confermi il corretto funzionamento del contatore il costo della stessa verrà addebitato all'utente.

Nel caso invece di effettiva irregolarità di misurazione il costo sarà a carico del Comune.

Tempo massimo per la verifica del contatore = 15 giorni lavorativi dalla richiesta scritta, se la verifica si effettua in loco presso l'utente o presso i locali del Comune; se la verifica di effettua presso laboratorio esterno autorizzato, entro le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi di tale laboratorio.

Verifica del livello di pressione

Può essere richiesta verifica di pressione a pagamento al punto di consegna acqua allorché venga riscontrata una erogazione non sufficiente.

Tempo massimo\*

=rispetto dell'appuntamento concordato con l'utente qualora necessiti la sua presenza .

Entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione negli altri casi.

Il Comune eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni . Solo guasti ed interventi manutentivi della rete potranno costituire deroga a ciò. Qualora l'interruzione si verificasse, il Comune si impegna a limitare al minimo indispensabile tale disservizio e, in caso di necessità, ad effettuare servizi sostitutivi d'emergenza.

Pronto intervento

=24 ore su 24 sia per giorni feriali che festivi tel. 3204395921

Servizio acquedotto

Tempo massimo di inizio dell'intervento di ripristino dell'erogazione acqua a seguito dell'interruzione.

= immediato a fronte di situazioni di pericolo (e coincidente col tempo di trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso. In caso di più segnalazioni di pericolo, e quindi di aumento del tempo di intervento, i tecnici del Comune forniscono al cittadino le prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento.

= 1 giorno per il primo intervento a seguito di guasto di tubazioni stradali;

= 3 giorni per il primo intervento a seguito di guasto al contatore, salvo eventi climatici particolari (ex: gelo).

Servizio fognatura

= 1 giorno per primo intervento di pulizia e spurgo

Sospensioni programmate del servizio\*

Il Comune fornisce un servizio senza interruzioni. Queste si possono verificare solo per rotture improvvise, carenze idriche, interventi di manutenzione o sospensioni programmate del servizio.

In caso di sospensioni programmate del servizio, limitatamente alle tubazioni stradali, si garantisce un tempo di preavviso di almeno 1 giorno ed un tempo massimo di sospensione che sarà comunicato di volta in volta e che non sarà superiore alle 24 ore.

Nel caso in cui la sospensione del servizio dovuta a guasti di condotte stradali si protragga oltre le 12 ore il Comune provvederà ad avvisare i cittadini toccati dal disservizio.

Modalità di informazione alla cittadinanza

Comunicato stampa, e/o mezzi muniti di altoparlante, e/o prestampati.

Qualora si verificasse una sospensione prolungata del servizio idrico il Comune provvederà ad attivare un servizio sostitutivo d'emergenza.

Erroneo distacco del servizio\*  
= riattivazione immediata

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori ambientali non dipendenti dell'attività del Comune, con adeguato preavviso, informa la popolazione proponendo le misure da adottare per superare il periodo di crisi (risparmio idrico, riduzione della pressione in rete, sospensione ecc.).

### **Informazioni all'utenza**

Il Comune assicura, con un linguaggio semplice ed efficace, una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo di quanto erogato, ed ogni altra iniziativa del Comune. In particolare:

divulga pubblicandoli nel proprio sito internet [www.comune.battifollo.cn.it](http://www.comune.battifollo.cn.it) i valori medi dei principali parametri fisico-chimici e batteriologici dell'acqua distribuita (durezza totale, concentrazione ioni idrogeno, residuo fisso a 180°C, nitrati, nitriti, ammoniaca, fluoro, cloruri); rende note tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole intercorrenti nel rapporto fra le due parti;

informa circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;

promuove campagne informative sul corretto utilizzo dell'acqua ai fini di diffondere comportamenti rivolti alla valorizzazione e risparmio della risorsa idrica;

promuove campagne informative sulle principali attività del Comune, quali rinnovamento impianti, potenziamenti, investimenti, inaugurazioni ecc. e i loro effetti per i l'utente;

informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sul calendario di fatturazione;

rende note le procedure per la presentazione dei reclami;

effettua periodici sondaggi per verificare l'efficacia delle comunicazioni emesse e per recepire ulteriori esigenze del cittadino in questo campo.

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, il Comune si riserva di svolgere con il fattivo coinvolgimento dei propri utenti periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e dei messaggi emessi, tese anche a recepire ulteriori esigenze del Cittadino.

I risultati di tali verifiche, quando effettuate, verranno resi noti ai Cittadini e trasmessi alle Autorità competenti.

### **Procedure di reclamo e modalità di rimborso**

Qualsiasi violazione ai principi contenuti nella presente Carta deve essere denunciata al Comune entro 30 giorni dalla scadenza fissata nello standard. 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.

Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda di rimborso l'Ufficio riferirà all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali il Comune provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Qualora il Comune non rispetti il termine citato o il cittadino ritenga la risposta insufficiente, può presentare reclamo all'Autorità d'Ambito n. 4 Cuneese, avente sede in Cuneo, Via Roma n. 28. Autorità esterne

Qualora si verifichi che fra il Comune l'utente non sia raggiunto un accordo soddisfacente in merito a questioni relative alla presente Carta, il cittadino potrà rivolgersi al Difensore Civico quale terzo esterno delegato a risolvere il contenzioso.



Risposta alle richieste e reclami scritti degli utenti \*

=tempo massimo 30 giorni.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine, verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva. Tali termini sono validi nel rapporto Comune/Cittadino, mentre non sono da intendersi vincolanti fra Comune/Enti.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente comunale.

Standard sottoposti a rimborso

Gli standard sottoposti a rimborso sono tutti quelli contrassegnati con asterisco, sono di seguito ricapitolati e fanno sempre riferimento a tempi massimi:

- tempo per rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta allo sportello  
= 30.00 Euro
- tempo per cambio/distacco errato di contatore domestico  
= 30.00 Euro.
- tempo per attivazione o riattivazione fornitura  
= 30.00 Euro.
- tempo per il rilascio della autorizzazione all'allacciamento alla fognatura  
= 30.00 Euro
- tempo di attesa agli sportelli  
= 30.00 Euro.
- tempo per l'accertamento della avvenuta riparazione della perdita  
= 30.00 Euro.
- tempo per l'esecuzione dei lavori di allacciamento  
= 30.00 Euro.
- risposta alle richieste e reclami scritti degli utenti  
= 30.00 Euro.
- tempo per avvio ripristino erogazione acqua per guasto al contatore o all'impianto  
= 60.00 Euro
- sospensione programmata del servizio  
= 30.00 Euro
- erroneo distacco del servizio  
= 30.00 Euro (rimborso automatico)

Il rimborso viene effettuato a fronte di ogni contratto d'utenza.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire al Comune di Battifollo Via Maestra 38, 12070 Battifollo, entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data del protocollo aziendale). Solo per erroneo distacco del contatore il rimborso viene effettuato automaticamente.

Il risarcimento verrà effettuato entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, tramite bonifico bancario, assegno di traenza o accredito in bolletta.

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità che di fatto impediscono e condizionano l'attività del Comune.

Qualora non sia possibile, da parte del Comune, rilevare oggettivamente il sorgere, la durata e l'effetto di tali eventi impeditivi e quindi il tempo da sottrarre a quello occorso per l'erogazione del servizio, non si potrà accertare il non corretto adempimento da parte del Comune, e quindi non si potrà dar corso all'applicazione delle penali.

I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono:

- eventi di carattere eccezionale esterni al Comune e da questo non dipendenti come catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni dell'alimentazione di energia elettrica, ecc. ;
- afflussi eccezionali di clientela agli sportelli indipendenti dalla volontà del Comune;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per la predisposizione di opere edili dell'utente;
- scioperi.

**Validità della carta**

La presente Carta è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio verranno comunicate ai cittadini.