



COMUNE DI TUENNO
PROVINCIA DI TRENTO

Allegato alla deliberazione
del Consiglio Comunale
n. 39 dd. 29.10.1998

Azienda Elettrica Comunale
Azienda Acquedotto Potabile



CARTA DEI SERVIZI

- **energia elettrica**
- **illuminazione pubblica**
- **acqua potabile**
- **raccolta e smaltimento acque reflue e meteoriche**

Tuenno (TN) - Piazza Alpini n. 21 – Tel. (0463) 451191 – Fax (0463) 451712

Codice Fiscale e Partita I.V.A. 00256610221

INDICE	Pag.
Presentazione dell'Azienda _____	5
1. Premessa _____	7
2. Principi fondamentali _____	8
2.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO _____	8
2.2. CONTINUITA' _____	8
2.3. PARTECIPAZIONE _____	8
2.4. CORTESIA _____	8
2.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA _____	8
2.6. CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI _____	8
2.7. CARATTERISTICHE PRINCIPALI DELLA FORNITURA _____	9
3. Standard di qualità del servizio _____	10
3.1. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE COL CLIENTE _____	10
3.1.1. Tempo di preventivazione (standard specifico) _____	10
3.1.2.a Tempo di esecuzione di sopralluoghi su appuntamento (standard specifico) _____	10
3.1.2.b Tempo di esecuzione dell'allacciamento (standard specifico) _____	10
3.1.3. - 3.1.4. Tempo di attivazione e riattivazione della fornitura (standard specifici) _____	11
3.2. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO _____	11
3.2.1. Stipula e risoluzione dei contratti di fornitura (standard generale) _____	11
3.2.2. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento (standard generale) _____	11
3.2.3. Rispetto degli appuntamenti concordati (standard generale) _____	11
3.2.4. Informazioni ai Clienti (standard generale) _____	12
3.2.5. Tempi di attesa agli sportelli (standard generale) _____	12
3.2.6. - 3.2.7. Risposta alle richieste scritte ed ai reclami dei Clienti (standard specifico) _____	12
3.3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE _____	12
3.3.1 Fatturazione (standard specifico) _____	12
3.3.2. Rettifiche di fatturazione (standard specifico) _____	12
3.3.3. Situazioni di morosità (standard generale) _____	12
3.3.4. Verifica delle caratteristiche dei misuratori (standard specifico) _____	13
3.3.5. Verifica delle caratteristiche tecniche dei servizi erogati (standard specifico) _____	13
3.4. INTERRUZIONI ACCIDENTALI _____	13
3.4.1. Segnalazione guasti (standard generale) _____	13
3.4.2. Continuità della fornitura (standard generale) _____	13
3.4.3. Durata delle interruzioni a seguito di guasti (standard generale) _____	13
3.5. SOSPENSIONE PROGRAMMATA DEL SERVIZIO _____	14
3.5.1. Frequenza delle sospensioni programmate (standard generale) _____	14
3.5.2. Tempi di preavviso (standard specifico) _____	14
3.5.3. Durata delle sospensioni programmate della fornitura (standard generale) _____	14
4. Informazioni ai clienti ed ai cittadini _____	15
5. La tutela dei diritti dei clienti e dei cittadini _____	16
6. Valutazione del grado di soddisfazione dei clienti e dei cittadini _____	17
7. Servizi di consulenza al cliente _____	18
Consulenza: _____	18
8. Rimborso forfetario per il mancato rispetto degli impegni _____	19
9. Validità della carta dei servizi _____	20
I singoli servizi _____	21
Riepilogo degli standard generali e specifici della carta dei servizi _____	22
- Standard generali _____	23
- Standard specifici _____	24
Numeri telefonici del Comune di Tuenno e orari di apertura degli sportelli al pubblico _____	26

Aggiornamento Ottobre 1998

Presentazione dell'Azienda

Il Comune di Tuenno gestisce direttamente in economia i servizi di distribuzione di energia elettrica ed il servizio idrico.

Il servizio di produzione e distribuzione energia elettrica ha origine con l'entrata in funzione, il 1° novembre del 1901, della Centrale idroelettrica di S.Emerenziana. Fu il ventitreesimo impianto idroelettrico in Provincia di Trento che seguiva, dopo solo 11 anni, la prima centrale idroelettrica di Ponte Cornicchio sul torrente Fersina ed era il sesto in termini di potenza installata. La concessione d'acqua a scopo idroelettrico era stata disposta a favore dei Comuni di Tuenno e del vicino Comune di Cles rispettivamente nelle quote di 1/3 e 2/3.

Ancora oggi questa proporzione è determinante per la ripartizione sia dell'energia prodotta sia dei costi di manutenzione degli impianti idroelettrici. Nel 1962 è entrata in funzione una nuova centrale, denominata S.Emerenziana 2, a valle della prima struttura, con un'opera di presa costruita al termine del canale di scarico del vecchio impianto.



La centrale idroelettrica di S.Emerenziana 1 prima della recente ristrutturazione

Con Decreto Prefettizio 17.02.1938 venne costituito il Consorzio idroelettrico dei Comuni di Cles e Tuenno per l'Amministrazione degli impianti di produzione, trasformazione e trasporto dell'energia elettrica. Detto Consorzio venne sciolto,

con deliberazione del Consiglio Comunale di Tuenno del 05.12.1964. La gestione delle centrali venne affidata quindi, con convenzione, al Comune di Cles, ai sensi del Regio Decreto 15.10.1925 n. 2578. Detta convenzione disciplina ancora i rapporti fra i due Comuni.

Attualmente il Comune di Tuenno provvede, tra l'altro, alla gestione dei sottoelencati servizi:

- distribuzione di energia elettrica;
- illuminazione pubblica;
- captazione e distribuzione dell'acqua potabile;
- raccolta e smaltimento delle acque reflue e meteoriche.

L'Azienda Elettrica Comunale e l'Azienda Acquedotto Potabile servono circa 1.300 utenze ed hanno realizzato, negli ultimi esercizi, un fatturato imponibile annuo superiore a 1,5 miliardi.

1. Premessa

La Carta dei Servizi viene emanata dal Comune di Tuenno in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e in base al D.P.C.M. del 18 settembre 1995 “schema generale di riferimento” pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 223 del 23 settembre 1995.

L'adozione della Carta dei Servizi non è stata interpretata dal Comune di Tuenno come un mero adempimento ad una Direttiva, bensì come occasione per formalizzare un rinnovato impegno a realizzare ulteriori miglioramenti nel rapporto con i Clienti.

Gli standard dichiarati nella presente carta sono validi in condizioni “normali” di esercizio ossia in condizioni che escludono situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità pubblica e riguardano esclusivamente:

per l'energia elettrica:

le sole forniture in bassa tensione (220 o 380 V) con limitatore di prelievo;

per l'illuminazione pubblica:

tutte le tipologie di fornitura;

per l'acqua:

tutte le tipologie di fornitura;

per la raccolta e smaltimento delle acque reflue e meteoriche:

tutte le tipologie di fornitura.

2. Principi fondamentali

2.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi gestiti dal Comune di Tuenno si basa sul principio dell'eguaglianza.

Le regole relative ai rapporti con gli utenti sono uguali per tutti a prescindere da: sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree territoriali e di categorie o fasce di utenti omogenee.

Nei confronti degli utenti il Comune di Tuenno è tenuto a mantenere criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2.2. CONTINUITA'

Viene assicurato l'impegno di tutto il personale per garantire ai Clienti servizi di qualità con particolare attenzione alla continuità e regolarità degli stessi.

Vengono adottati tutti i provvedimenti necessari e possibili per ridurre al minimo le interruzioni ed i tempi di ripristino in caso di disservizi.

2.3. PARTECIPAZIONE

Viene garantita la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelarne il diritto ad una corretta erogazione sia per favorirne la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità.

Ogni utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune di Tuenno, fatte salve le disposizioni di cui alla legge 675/1996, che lo riguardano direttamente, può avanzare proposte o suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente il Comune di Tuenno garantisce l'identificazione del proprio personale ed individua i responsabili della struttura.

Negli uffici del Comune di Tuenno apposta segnaletica identifica i nominativi del personale dipendente; in tutti gli altri casi l'utente può richiedere al dipendente di esibire il cartellino identificativo.

Il Comune di Tuenno si impegna, con cadenza almeno triennale, ad effettuare specifiche indagini demoscopiche per acquisire la valutazione degli utenti in merito alla qualità e al gradimento dei servizi erogati. Si assume, altresì, l'obbligo di divulgare i risultati delle summenzionate indagini demoscopiche.

2.4. CORTESIA

Tutto il personale comunale è tenuto a rapportarsi nei confronti degli utenti con la massima correttezza e cortesia. Il personale ha il dovere di agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

Il Comune di Tuenno si impegna alla ricorrente formazione e aggiornamento del proprio personale.

2.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Comune di Tuenno persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati. A tal fine si impegna ad adottare le migliori soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, con particolare attenzione alle modalità adottate al fine di minimizzare i disservizi.

Si impegna, inoltre, ad individuare ed inserire ogni anno nel Conto Consuntivo gli indicatori più idonei per verificare il grado di efficienza, efficacia ed economicità raggiunto.

2.6. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Comune di Tuenno pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con gli utenti.

2.7. CARATTERISTICHE PRINCIPALI DELLA FORNITURA

Le caratteristiche principali della fornitura dei servizi erogati sono riportate al paragrafo "I singoli servizi".

3. Standard di qualità del servizio

Costituiscono “standard” di qualità dei servizi erogati gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune di Tuenno e specifici, ossia verificabili dal Cliente.

3.1. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE COL CLIENTE

I tempi contrattuali riportati sono validi qualora non derogati da specifici accordi (da stipulare per iscritto); inoltre non sono validi nel caso in cui siano necessari lavori di potenziamento o estendimento delle reti di distribuzione o se tali lavori siano condizionati da specifiche autorizzazioni degli Enti proprietari delle strade interessate; non tengono, altresì, conto dei tempi necessari per l'esecuzione di opere a carico del Cliente o di terzi e riguardano, come precedentemente affermato, le sole forniture in bassa tensione, per l'energia.

Per le forniture in media tensione le modalità ed i tempi afferenti le singole operazioni verranno concordate di volta in volta. Nel presente paragrafo (3.1.) il servizio di raccolta e smaltimento acque reflue e meteoriche riguarda solamente i punti 3.1.1. e 3.1.2..

3.1.1. Tempo di preventivazione (standard specifico)

La richiesta di preventivo relativa all'allacciamento di nuovi Clienti o ad aggiunte di fornitura può essere inoltrata per via telefonica, a mezzo lettera, fax o recandosi personalmente presso gli sportelli del Comune di Tuenno.

Il Comune di Tuenno, previo sopralluogo, si impegna a predisporre e a mettere a disposizione del Cliente il preventivo *entro un termine di 45 giorni consecutivi* decorrenti dalla data della richiesta.

Specificatamente per il servizio di raccolta e smaltimento acque reflue e meteoriche la domanda di autorizzazione allo scarico in rete fognaria esistente deve essere presentata dall'utente agli sportelli del Comune di Tuenno su apposito modulo unitamente agli elaborati tecnici. Il Comune di Tuenno si impegna entro 30 giorni consecutivi dalla domanda a richiedere l'eventuale cauzione necessaria per il rilascio dell'autorizzazione allo scarico. Il Comune di Tuenno si impegna che entro 45 giorni consecutivi dal pagamento della suddetta cauzione venga

rilasciata l'autorizzazione richiesta. Nel caso di esenzione dal versamento della cauzione l'autorizzazione verrà rilasciata entro 75 giorni consecutivi dalla domanda.

All'Utente verranno addebitate a consuntivo le eventuali spese dell'allacciamento.

3.1.2.a Tempo di esecuzione di sopralluoghi su appuntamento (standard specifico)

Si intende una visita del personale del Comune di Tuenno presso il domicilio dell'utente per constatazione di fatti (sono esclusi i sopralluoghi per preventivi e per allacciamenti). La data dell'appuntamento è fissata entro 15 giorni consecutivi dalla data della richiesta scritta dell'utente.

3.1.2.b Tempo di esecuzione dell'allacciamento (standard specifico)

L'esecuzione consiste nella materiale realizzazione dei lavori necessari per l'attivazione della fornitura senza estensione della rete.

Il Comune di Tuenno si impegna a completare detti lavori:

per l'energia elettrica:

entro 45 giorni consecutivi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto con contestuale pagamento del preventivo da parte del Cliente;

per l'acqua:

entro 45 giorni consecutivi decorrenti dalla data di pagamento del preventivo da parte del Cliente;

per la raccolta e smaltimento acque reflue e meteoriche:

entro 45 giorni consecutivi dalla data di rilascio della autorizzazione allo scarico se il Comune di Tuenno si assume direttamente l'esecuzione dei lavori addebitando il totale costo all'utente.

3.1.3. - 3.1.4. Tempo di attivazione e riattivazione della fornitura (standard specifici)

La fase di attivazione (riattivazione) della fornitura consiste nell'installazione dell'apparecchio di misurazione dei consumi a seguito della stipulazione del contratto di fornitura. Il Comune di Tuenno si impegna a realizzare quanto sopra specificato entro *15 giorni consecutivi* decorrenti dal giorno successivo alla data della sottoscrizione del contratto e contestuale pagamento del preventivo da parte del Cliente.

3.1.5. Tempo per la cessazione della fornitura (standard specifico)

La cessazione della fornitura consiste nella manifestazione di volontà da parte del Cliente di esercitare il diritto di recesso dal contratto di fornitura.

Il Comune di Tuenno si impegna a rilevare la lettura finale e a sigillare il contatore *entro 3 giorni lavorativi* decorrenti dalla data della richiesta.

3.2. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

3.2.1. Stipula e risoluzione dei contratti di fornitura (standard generale)

Presso gli sportelli del Comune di Tuenno è possibile inoltrare richieste relative ad operazioni commerciali (richiedere allacciamenti, stipulare contratti per nuove forniture, subentri, volture, richiedere la cessazione di forniture) e richiedere informazioni.

Informazioni possono essere richieste anche telefonicamente tramite il numero **0463 - 451191**.

L'orario attuale di apertura al pubblico degli uffici è il seguente:

dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00
il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00;

3.2.2. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento (standard generale)

Il pagamento delle bollette deve essere effettuato, con versamento a favore del Tesoriere del Comune di Tuenno, presso tutti gli sportelli bancari o mediante conto corrente postale. Il Cliente può autorizzare un Istituto di Credito o le Poste Italiane S.p.A. all'addebito automatico sul proprio conto corrente.

3.2.3. Rispetto degli appuntamenti concordati (standard generale)

Il Comune di Tuenno si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con i Clienti.

Gli appuntamenti con i Clienti sono concordati entro il tempo massimo indicato per ogni operazione, aumentabile su richiesta del Cliente. Al Cliente è richiesta una disponibilità di 2 ore.

3.2.4. Informazioni ai Clienti (standard generale)

I Clienti del Comune di Tuenno, per le informazioni di cui necessitano possono rivolgersi al personale in servizio presso gli sportelli degli uffici comunali e al personale che presta servizio fuori sede (letturisti e verificatori).

Le informazioni possono pure essere richieste telefonicamente al numero **0463 - 451191** o tramite richiesta scritta.

3.2.5. Tempi di attesa agli sportelli (standard generale)

Il tempo di attesa presso gli sportelli del Comune di Tuenno per le pratiche in oggetto, non supera i 15 minuti.

3.2.6. - 3.2.7. Risposta alle richieste scritte ed ai reclami dei Clienti (standard specifico)

Riconoscendo al Cliente il diritto di ricevere adeguate risposte alle proprie richieste ed ai reclami, il Comune di Tuenno si impegna a contattare i richiedenti entro 15 gg. consecutivi dalla data di ricevimento dell'istanza (fa fede la data del protocollo d'arrivo). Nel caso si reputi necessario un sopralluogo si andranno a cumulare i giorni indicati al punto 3.1.2.a.

3.3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.3.1. Fatturazione (standard specifico)

La misurazione dei consumi viene effettuata regolarmente da personale del Comune di Tuenno. Per gli utenti del servizio di distribuzione energia elettrica con potenza impegnata superiore ai 15 Kw. con cadenza mensile. Per il servizio di acquedotto potabile: almeno una misurazione annuale.

La fatturazione dei consumi avviene sulla base delle tariffe approvate; dette tariffe sono comunicate al Cliente all'atto della sottoscrizione del contratto e sono sempre consultabili, anche telefonicamente, presso gli uffici del Comune di Tuenno.

La procedura automatizzata di bollettazione è assoggettata a periodiche verifiche per controllarne l'esattezza in relazione alle normative tariffarie in vigore.

3.3.2. Rettifiche di fatturazione (standard specifico)

Qualora vengano rilevati errori di bollettazione si provvederà alla correzione mediante addebito-accredito da effettuarsi con la prima bolletta successiva alla rilevazione degli errori in oggetto o

mediante rimborso diretto da parte dell'economista del Comune di Tuenno, per importi di modesta entità, o con emissione di mandato a seguito deliberazione di rimborso.

3.3.3. Situazioni di morosità (standard generale)

In caso di morosità è prevista la sospensione dell'erogazione dei servizi, salvo quello concernente l'erogazione dell'acqua per utilizzo domestico.

La sospensione è preannunciata al Cliente con lettera inviata circa 30 giorni dopo la scadenza di ciascuna bolletta.

La sospensione non viene eseguita qualora il Cliente dimostri direttamente al personale degli uffici comunali competenti di aver pagato tutto il dovuto.

La riattivazione delle forniture avverrà entro il giorno lavorativo successivo alla data di dimostrazione del pagamento.

In tutti i casi per ottenere la riattivazione di una fornitura sospesa per insolvenza, il Cliente è tenuto al pagamento delle spese come previsto dai regolamenti di fornitura.

3.3.4. Verifica delle caratteristiche dei misuratori (standard specifico)

Il Cliente ha il diritto di poter chiedere la verifica della correttezza della taratura degli apparecchi di misurazione, in contraddittorio con i tecnici del Comune di Tuenno.

Il Comune di Tuenno si impegna ad attivare la procedura di verifica *entro 10 giorni consecutivi*.

Qualora, in seguito alla verifica, l'apparecchio di misurazione risultasse difettoso il Comune di Tuenno provvederà, a proprie spese, alla sostituzione o alla riparazione; in caso contrario le spese della verifica, saranno addebitate al Cliente come previsto dai regolamenti di fornitura.

3.3.5. Verifica delle caratteristiche tecniche dei servizi erogati (standard specifico)

Per quanto attiene all'erogazione dei servizi il Comune di Tuenno assicura il rispetto di quanto previsto dalle normative tecniche in vigore emanate dagli Organismi competenti.

Il Cliente ha il diritto di poter chiedere la verifica delle condizioni tecniche di fornitura, in contraddittorio con i tecnici del Comune di Tuenno.

Il Comune di Tuenno si impegna ad attivare la procedura di verifica *entro 10 giorni consecutivi*.

Qualora, in seguito alla verifica, le condizioni tecniche di fornitura risultassero non conformi alle normative tecniche, il Comune di Tuenno provvederà con sollecitudine alla messa a norma dei propri impianti; in caso contrario le spese della verifica saranno addebitate al Cliente.

3.4. INTERRUZIONI ACCIDENTALI

3.4.1. Segnalazione guasti (standard generale)

Il Cliente può segnalare eventuali guasti relativi a tutti gli impianti gestiti dal Comune di Tuenno, tramite il numero telefonico **0463 - 451191**, nei seguenti orari:

dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00

il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00

Tale numero può essere utilizzato per la segnalazione di guasti relativi alla Pubblica Illuminazione.

Nelle altre fasce orarie e nei giorni di sabato, domenica o festivi il numero telefonico di reperibilità è il seguente _____

3.4.2. Continuità della fornitura (standard generale)

Per garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi il Comune di Tuenno opera come segue:

- effettua il servizio tramite reti di distribuzione che consentono di ridurre significativamente le sospensioni del servizio e le aree interessate dalle stesse sospensioni, in caso di interventi di manutenzione programmata o di guasti;
- adotta un'adeguata programmazione dei lavori di manutenzione preventiva su reti ed impianti al fine di minimizzare i disservizi e i disagi per gli utenti; dispone di un servizio di pronto intervento e di reperibilità costantemente attivo ed in grado di intervenire, sul territorio comunale, entro *90 minuti dalla* chiamata ed entro 120 minuti sul restante territorio servito.

3.4.3. Durata delle interruzioni a seguito di guasti (standard generale)

Per garantire un celere ripristino del servizio, in caso di guasti, il Comune di Tuenno ha attivato un servizio di pronto intervento e, nelle fasce orarie non lavorative, un servizio di reperibilità, articolato in rapporto ai diversi livelli di competenza. La durata media delle interruzioni accidentali lunghe delle forniture relative al servizio di energia

elettrica è pari a 90 minuti circa, salvo calamità o scioperi del personale.

Relativamente ai servizi di acqua potabile e di raccolta e smaltimento acque reflue e meteoriche, il tempo necessario per la riattivazione del servizio stesso varia da 1 a 8 ore a seconda della complessità ed entità dell'intervento, salvo calamità o scioperi del personale.

3.5. SOSPENSIONE PROGRAMMATA DEL SERVIZIO

3.5.1. Frequenza delle sospensioni programmate (standard generale)

Il numero medio annuo di sospensioni programmate delle forniture è, per il servizio di energia elettrica, pari a 8 interruzioni.

Sono escluse le interruzioni conseguenti alle manovre di esercizio.

3.5.2. Tempi di preavviso (standard specifico)

In caso di lavori sulle reti, il Comune di Tuenno attiva tutti gli accorgimenti possibili per evitare interruzioni nell'erogazione; qualora l'interruzione risulti inevitabile, gli utenti interessati vengono informati tempestivamente mediante:

- a) affissioni in luoghi pubblici o nei pubblici esercizi o comunicazioni personali, con un preavviso di almeno 48 ore, qualora l'interruzione interessi l'intero Comune;
- b) affissione in luoghi pubblici o nei pubblici esercizi, con un preavviso di almeno 24 ore, se l'interruzione ha dimensioni circoscritte a singole strade;
- c) con comunicazioni personali in caso di interruzioni limitate a singoli edifici.

Il Comune di Tuenno avviserà telefonicamente, direttamente o attraverso persona segnalata, con almeno 24 ore di anticipo i Clienti particolari che ne fanno specifica richiesta (dializzati presso il

proprio domicilio o persone che vivono nei polmoni di acciaio).

3.5.3. Durata delle sospensioni programmate della fornitura (standard generale)

La durata media delle sospensioni programmate delle forniture per il servizio di energia elettrica è pari a 300 minuti.

Per il servizio di acqua potabile la durata massima delle sospensioni programmate è di 8 ore.

4. Informazioni ai clienti ed ai cittadini

Per migliorare e razionalizzare le relazioni viene consegnata a tutti i nuovi Clienti, all'atto della stipula del contratto, una informativa in ordine alle condizioni generali di fornitura.

Nel caso di istanze di interesse generale il Comune di Tuenno provvederà a rispondere utilizzando gli strumenti di comunicazione più appropriati che potranno, di volta in volta, essere: inserzioni sui quotidiani locali, affissioni, corrispondenza telefonica e postale o comunicazioni in bolletta.

Allo scopo di assicurare la trasparenza e l'imparzialità nello svolgimento delle attività del Comune di Tuenno, è riconosciuto al cittadino il diritto di accedere alle informazioni e alla documentazione, in possesso del Comune di Tuenno, che lo riguardano direttamente.

Il Comune di Tuenno, nel rispetto delle normative vigenti adotterà uno speciale regolamento per disciplinare il diritto di accesso agli atti ed ai documenti comunali.

5. La tutela dei diritti dei clienti e dei cittadini

L'utente ha diritto di denunciare qualsiasi inadempienza da parte del Comune di Tuenno rispetto ai principi e ai contenuti enunciati nella presente carta.

Per esercitare concretamente il proprio diritto l'utente dovrà consegnare circostanziato reclamo fornendo, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso (nome del dipendente preposto all'evasione della pratica, eventuale documentazione in suo possesso, ecc.) relativamente alla ipotizzata inadempienza dei principi e dei contenuti della carta dei servizi.

Il Comune di Tuenno si impegna a:

- appurare i fatti oggetto del reclamo;
- rispondere all'utente nei termini di cui al paragrafi 3.2.7., 3.2.8. e 4. della carta;
- rimediare immediatamente alle eventuali accertate inadempienze;

6. Valutazione del grado di soddisfazione dei clienti e dei cittadini

Come anticipato in sede di presentazione dei principi fondamentali della presente carta, il Comune di Tuenno si impegna, con cadenza triennale, ad effettuare specifiche indagini demoscopiche.

Lo scopo delle predette indagini è quello di acquisire la valutazione degli utenti in merito alla qualità e al gradimento del servizio erogato, nonché quello di raccogliere dati e indicazioni relativamente alle aspettative e alle necessità degli stessi utenti.

Per conseguire un miglioramento continuo delle capacità, dei tempi e delle metodologie operative, verrà anche attivata una procedura per raccogliere ed analizzare i suggerimenti ed i reclami dei Clienti.

7. Servizi di consulenza al cliente

Consulenza:

Il Comune di Tuenno offre servizi di consulenza ai propri Clienti relativamente a:

- ottimizzazione tariffaria;
- normative di legge inerenti l'imposizione fiscale sui consumi;

8. Rimborso forfetario per il mancato rispetto degli impegni

Premesso che:

- il Cliente ha il diritto di ottenere che gli allacciamenti alle reti di distribuzione siano eseguiti nei tempi previsti dalla presente Carta dei Servizi;
- il Comune di Tuenno dimensiona le proprie strutture, il proprio organico e le proprie risorse contemperando l'esigenza di fornire un servizio qualitativamente apprezzabile e allo stesso tempo efficiente ed economico;
- salvo cause di forza maggiore e/o casi particolari da comunicare tempestivamente, con adeguata motivazione, ai Clienti, vengono garantiti gli standard specifici di cui al paragrafo 3.1.;
- periodicamente si provvede alla rilevazione della durata delle varie fasi del processo di allacciamento, per controllarne il rispetto dei tempi e per assumere i provvedimenti necessari per conseguire eventuali miglioramenti;
- le operazioni corredate da standard che qualora non rispettati determinano il diritto dell'utente al risarcimento sono le seguenti (paragrafo 3.1.):
 - preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti,
 - esecuzione di sopralluoghi su appuntamento,
 - esecuzione degli allacciamenti,
 - attivazione e riattivazione della fornitura,
 - cessazione della fornitura.

In caso di mancato rispetto dei tempi previsti al paragrafo 3.1. il Cliente avrà diritto al risarcimento di L. 50.000 purché la richiesta sia stata effettuata con modalità idonee a certificarne la data di presentazione (sono conseguentemente escluse le richieste inoltrate telefonicamente, mentre per le richieste a mezzo lettera farà fede la data del protocollo del Comune di Tuenno).

Detto risarcimento non sarà riconosciuto quando il mancato rispetto degli standard specifici sia da imputare al Cliente (ad esempio in caso di sua assenza).

Il diritto al risarcimento, qualora non rilevato direttamente dal Comune di Tuenno, sarà riconosciuto in seguito a richiesta scritta del Cliente, da consegnare all'Ufficio Clienti, entro 30 giorni dall'avvenuta infrazione.

Il rimborso sarà effettuato accreditandone l'importo nella prima bolletta successiva alla definizione della controversia.

9. Validità della carta dei servizi

I contenuti e la forma della Carta dei Servizi saranno aggiornati sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento.

Le prossime rielaborazioni della Carta dei Servizi saranno portate a conoscenza degli utenti secondo le modalità di cui al paragrafo 4.

I singoli servizi

IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA

- **Aspetti tecnici specifici**

Per quanto attiene a tensione e frequenza di erogazione il Comune di Tuenno assicura il rispetto di quanto previsto dalle norme CEI 8-6 del marzo 1990, in particolare garantisce che:

- nelle reti di bassa tensione l'erogazione avvenga in tensione monofase di 220 volt ed in tensione trifase di 380/220 volt, con una tolleranza in più o in meno del 10%. In talune zone del Comune la tensione trifase è ancora di 127/220 volt con neutro non distribuito, tuttavia l'Amministrazione Comunale è impegnata ad uniformare la tensione su tutto il territorio;
- la frequenza di erogazione sia pari a 50 Hz con una tolleranza in più o in meno dell'1%

IL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

- **Aspetti tecnici specifici**

Il grado di illuminazione è superiore ai 5 lux.

Il Comune provvede alla sostituzione dei corpi illuminanti anche su segnalazione dei cittadini

IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

- **Aspetti tecnici specifici**

Il Comune di Tuenno assicura l'erogazione dell'acqua con continui monitoraggi, nonché il controllo chimico batteriologico della qualità sull'acqua erogata. La pressione di esercizio dell'acquedotto viene mantenuta nel limite medio di 8 bar.

IL SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO ACQUE REFLUE E METEORICHE

- **Aspetti tecnici specifici**

Nell'ambito del territorio comunale, il sistema di fognature è ad acque separate. I lavori di sdoppiamento delle reti sono iniziati nel 1976.

La rete è dotata di tre stazioni di sollevamento.

Riepilogo degli standard generali e specifici della carta dei servizi

- Il **RIEPILOGO DEGLI STANDARD della CARTA DEI SERVIZI**, emanata dal Comune di Tuenno in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94: “Principi sull’erogazione dei pubblici servizi” ed in base al D.P.C.M. del 18/09/95 “schema generale di riferimento” pubblicato sulla G.U. n. 223 del 23/09/1995, riassumendo gli standard sui fattori da cui dipende la qualità dei servizi erogati, consente ai Clienti del Comune di Tuenno di conoscere e verificare gli impegni presi dal Comune di Tuenno stesso nei Loro confronti e di disporre delle informazioni utili per inoltrare eventuali segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento, reclami.
- Gli **standard** si suddividono in **generali**, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune di Tuenno e **specifici**, ossia verificabili dal Cliente.
- I tempi contrattuali riportati ed espressi, salvo diversa indicazione, in giorni lavorativi, sono validi qualora non derogati da specifici accordi; inoltre non sono validi nei casi in cui siano necessari lavori di potenziamento o estensione delle reti di distribuzione o se tali lavori siano condizionati da specifiche autorizzazioni degli Enti proprietari delle strade interessate; non tengono, altresì, conto dei tempi necessari per l’esecuzione di opere a carico del Cliente o di terzi e riguardano esclusivamente:
 - **per l’energia elettrica:**
le sole forniture in bassa tensione (220 o 380 V);
 - **per l’illuminazione pubblica:**
tutte le tipologie di fornitura;
 - **per l’acqua:**
tutte le tipologie di fornitura;
 - **per la raccolta e smaltimento delle acque reflue e meteoriche:**
tutte le tipologie di utenza.

- Standard generali

3.2.4. Rispetto degli appuntamenti concordati:	100%
3.2.5. Tempo massimo di attesa agli sportelli:	15 minuti
3.3.1. Percentuale di utenti con almeno una lettura all'anno:	100%
3.3.3. Tempo massimo di riattivazione della fornitura in caso di distacco per morosità: dalla data di dimostrazione di pagamento di tutto il dovuto	1 giorno lavorativo
3.4.3. Durata media delle interruzioni della fornitura di energia elettrica a seguito di un guasto, con durata maggiore di tre minuti salvo calamità o sciopero:	90 minuti
Durata delle interruzioni della fornitura d'acqua potabile a seguito guasto salvo calamità o sciopero:	da 1 a 8 ore
3.5.1. Numero medio annuo di sospensioni programmate della <i>fornitura di energia elettrica</i>:	8
3.5.3. Durata media delle sospensioni programmate della fornitura:	
Fornitura energia elettrica	300 minuti
Fornitura acqua	Al massimo 8 ore

- Standard specifici

A. **Il mancato rispetto** da parte del Comune di Tuenno degli **standard specifici** sottoindicati **dà luogo ad un rimborso di L. 50.000**. Il diritto al risarcimento, qualora non rilevato direttamente dal Comune di Tuenno, sarà riconosciuto in seguito a richiesta scritta del Cliente, da consegnare agli Uffici del Comune di Tuenno, entro 30 giorni dall'avvenuta infrazione.

3.1.1. Tempo massimo di preventivazione

- Forniture di energia elettrica ed acqua: **45 gg. consecutivi dalla data della richiesta**
- Servizio raccolta e smaltimento acque reflue:
 - Richiesta da parte del Comune di Tuenno della eventuale cauzione necessaria per il rilascio dell'autorizzazione allo scarico: **30 gg. consecutivi dalla data della domanda**
 - rilascio da parte del Comune di Tuenno dell'autorizzazione **45 gg. consecutivi dal pagamento della cauzione o 75 gg. consecutivi dalla data della domanda nel caso di esenzione dalla cauzione**

3.1.2.a. Tempo di esecuzione di sopralluoghi su appuntamento

- Per tutte le forniture **15 gg. consecutivi dalla data di richiesta scritta da parte dell'utente**

3.1.2.b. Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento:

- Fornitura energia elettrica: **45 gg. consecutivi dalla data di sottoscrizione del contratto con contestuale pagamento del preventivo**
- Forniture acqua: **45 gg. consecutivi dalla data di pagamento del preventivo**
- Raccolta e smaltimento acque reflue e meteoriche: **45 gg. consecutivi dalla data rilascio autorizzazione allo scarico se il Comune di Tuenno si assume direttamente l'esecuzione dei lavori**

3.1.3.-3.1.4. Tempo massimo di attivazione e riattivazione della fornitura:

- Forniture energia elettrica ed acqua: **15 gg. consecutivi dal giorno successivo alla sottoscrizione del contratto**

3.1.5. Tempo massimo per la cessazione della fornitura:

- Forniture energia elettrica ed acqua: **3 gg. lavorativi dalla data della richiesta**

B. *Il mancato rispetto* degli standard specifici sotto indicati *non dà luogo a rimborso*.

3.2.7.-3.2.8. Tempo massimo di risposta alle richieste scritte ed ai reclami dei Clienti: **15 gg. consecutivi dalla data di ricevimento dell'istanza**

3.3.2. Tempo massimo per le rettifiche di fatturazione: **2 mesi dalla rilevazione degli errori di bollettazione compreso l'eventuale sopralluogo**

3.3.4. Tempo massimo per la verifica delle caratteristiche dei misuratori: **10 gg. consecutivi dalla richiesta del cliente**

3.3.5. Tempo massimo per la verifica delle caratteristiche tecniche dei servizi erogati: **10 gg. consecutivi dalla richiesta del cliente**

3.5.2 Tempo minimo di preavviso in caso di sospensioni programmate della fornitura:

- qualora l'interruzione interessi l'intero Comune: **48 ore**
- se l'interruzione ha dimensioni circoscritte a singole strade od edifici: **24 ore**

Numeri telefonici del Comune di Tuenno e orari di apertura degli sportelli al pubblico

Centralino	0463 - 451101
	451191
	450391
Reperibilità	-
Fax	0463 - 451712

Gli orari di apertura al pubblico degli uffici comunali sono i seguenti:

dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00

il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00;

Ufficio Ragioneria e Clienti

informazioni di carattere commerciale relative a: preventivi per nuovi allacciamenti, attivazione di una nuova fornitura, modifica del contratto in essere, aggiornamento degli impegni, disdetta del contratto in essere, subentro ad un'utenza già attivata, chiarimenti su bollette e tariffe, ecc.

Ufficio Tecnico Comunale

informazioni di carattere tecnico relative a: requisiti tecnici e di legge per l'attivazione di nuovi allacciamenti. **Segnalazione guasti relativi a tutti gli impianti gestiti dal Comune di Tuenno.**

Approvato dal Consiglio comunale in seduta del 29.10.1998 con deliberazione n. 39.

Il Segretario Comunale
f.to - Iob dr. Anna Maria -

Il Sindaco
f.to - Fedrizzi dr. Antonio -

Publicato all'albo comunale a termini del T.U. delle leggi regionali sull'ordinamento dei Comuni per dieci giorni consecutivi dal 6 novembre 1998 al 16 novembre 1998 senza opposizioni.

Tuenno, 17 novembre 1998

Il Segretario comunale
f.to - Iob dr. Anna Maria -

GIUNTA PROVINCIALE DI TRENTO

Ripubblicato per quindici giorni consecutivi mediante avviso all'Albo Comunale depositato nella Segreteria comunale dal _____ al _____

Tuenno, _____

Il Segretario Comunale
- Iob dr. Anna Maria -

Inviato all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, in base alla legge 14 novembre 1995, n. 481 in data 14 dicembre 1998

Il Segretario Comunale
f.to - Iob dr. Anna Maria -
