

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

aprile 2014

indice

Capitolo 1 PREMESSA

- 1.1 il soggetto gestore
- 1.2 definizioni

Capitolo 2 PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1 eguaglianza
- 2.2 imparzialità di trattamento
- 2.3 continuità del servizio
- 2.5 comportamento del personale
- 2.6 efficienza ed efficacia
- 2.7 chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.8 sostenibilità

Capitolo 3 GLI STANDARDS DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- 3.1 avvio del rapporto contrattuale
 - 3.1.1 Tempo di preventivazione
 - 3.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento/modifica dell'allacciamento
 - 3.1.3 Tempo di attivazione della fornitura
 - 3.1.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente
- 3.2 accessibilità al servizio
 - 3.2.1 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico
 - 3.2.2 Svolgimento di pratiche per via telematica/ telefonica
 - 3.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
 - 3.2.4 Facilitazioni per utenti particolari
 - 3.2.5 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli
 - 3.2.6 Rispetto degli appuntamenti concordati, fascia di puntualità, tempi e modalità
 - 3.2.7 Tempo di attesa agli sportelli e al telefono
 - 3.2.8 Tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti
 - 3.2.9 Tempo di risposta ai reclami
- 3.3 gestione del rapporto contrattuale
 - 3.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori
 - 3.3.2 Rettifiche di fatturazione
 - 3.3.3 Ritardato pagamento e morosità
 - 3.3.4 Verifica del corretto funzionamento del contatore
 - 3.3.5 Verifica del livello di pressione di fornitura, tempi e modalità
 - 3.3.6 Consumi "anomali"
 - 3.3.7 Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte
- 3.4 continuità del servizio
 - 3.4.1 Continuità e servizio di emergenza
 - 3.4.2 Tempi di preavviso e durata delle interruzioni programmate
 - 3.4.3 Pronto intervento

Capitolo 4 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

- 4.1 informazioni
- 4.2 trattamento dei dati sensibili da parte del gestore

Capitolo 5 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Capitolo 6 LA TUTELA

- 6.1 la gestione dei reclami
- 6.2 controlli esterni
- 6.3 valutazione del grado di soddisfazione dell'utente
- 6.4 disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato
- 6.5 rimborsi

7 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO "A" -schema riepilogativo dei livelli di servizio garantiti

ALLEGATO "B" diritto di accesso

TARIFFE PER LA CONSULTAZIONE ED IL RILASCIO DI COPIE

Capitolo 1 PREMESSA

1. La presente Carta dei servizi è redatta ed applicata in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 e si configura come un vero e proprio patto con gli utenti per consentire loro di conoscere e partecipare ai processi di riorganizzazione del servizio idrico integrato e di ottimizzazione della gestione aziendale legati alla progressiva attuazione del programma degli interventi previsto dal Piano d'Ambito, così come di verificare e controllare che gli standard di qualità e quantità contrattualmente garantiti siano effettivamente raggiunti e rispettati.

2. Essa intende rappresentare una chiara scelta di trasparenza nel rapporto con gli utenti, rendendoli in primo luogo edotti di cosa e quanto possono e devono attendersi dal Gestore del Servizio Idrico Integrato xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (di seguito anche semplicemente denominato Gestore o Società), il quale, da parte sua, conosce cosa e come deve garantire ai propri utenti.

3. Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel contratto di utenza, nel Regolamento per il Servizio di Somministrazione di acqua potabile e nel Regolamento per il Servizio di fognatura e depurazione, che costituiscono, insieme alla presente Carta, un allegato integrale e sostanziale del contratto di utenza.

Inserire accenni ad eventuali condivisioni del documento con le associazioni di consumatori

1.1 IL SOGGETTO GESTORE

1. La Società "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx" – costituita ai sensi dell'art.22, lett. e), ex Legge. 142/1990 (prevalente capitale pubblico) - per la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale n. 11 "Varese", in attuazione della Delibera n. xx del xx/xx/2014, ha avviato la gestione il xx/xx/xxxx.

La Società gestisce il Servizio Idrico Integrato nei 139 Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 11 "Varese", ricadenti nella provincia di Varese.

1.2 DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

a.t.o.: Ambito Territoriale Ottimale; il territorio regionale è stato diviso in ambiti (o bacini) territoriali il più possibile omogenei ai sensi della ex Legge n. 36/1994.

L'Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese è uno dei 13 Ambiti in cui la L.R. 26/2003 e s.m.i. ha suddiviso il territorio della Lombardia (coincidono con le 12 province + l'ATO Città di Milano).

attivazione: si intende la prima fornitura del Servizio Idrico Integrato o di parte di esso, previa esecuzione dell'allacciamento e dopo il perfezionamento del rapporto contrattuale;

causa di forza maggiore: vi rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali e gli scioperi;

completamento dell'intervento: si intende la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente ad una richiesta da parte dell'utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale;

contatore: strumento per la misurazione dell'acqua erogata installato dal Gestore;

contatore accessibile: contatore collocato in un luogo al quale l'operatore incaricato della lettura può sempre accedere senza che sia richiesta la presenza dell'utente o di altra persona da questi incaricata per consentirne l'accesso, ossia il contatore posizionato così come previsto

dal Regolamento per il Servizio di Somministrazione di acqua potabile; ai sensi della presente Carta è considerato accessibile anche il contatore che, pur non avendo tali caratteristiche, viene reso accessibile al Gestore dall'utente;

contatore non accessibile: contatore che non si trova nelle condizioni di cui sopra;

contratto di utenza: contratto di fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, che il richiedente stipula con il Gestore;

convenzione: la Convenzione di affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato, di cui all'art. 11 ex Legge n. 36/1994, approvata con deliberazione n. x del xx/xx/xxx dell'xxxxxxxxxxxxxxxx e s.m.i;

fattore di qualità: aspetto rilevante per la percezione del servizio da parte dell'utente;

gestore: la Società xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, con sede in xxxxxxxx, Via xxxxxxxx, n, individuata in base al D.Lgs 152/06, con delibera di xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx quale Soggetto Gestore del Servizio Idrico Integrato dell'A.T.O. n. 11 "Varese" per un periodo di 25 anni a partire dal xx/xx/19/xxxx (così come definito dall'art.2 comma 1 lettera o-bis) del Decreto Legislativo n. 152/2006, e successive modifiche);

piano di ambito: il Piano di Ambito approvato con delibera n. x del xxxxxxxxxxxx del xx/xx/xxxx e s.m.i.. Ai sensi dell'art. 149 del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. è costituito dai seguenti atti:

- a)ricognizione delle infrastrutture;
- b)programma degli interventi;
- c)modello gestionale ed organizzativo;
- d)piano economico finanziario.

pro-die: criterio di imputazione dei consumi rilevati o stimati consistente nella attribuzione di un consumo quotidiano costante, ottenuto dividendo il dato di consumo complessivo per i giorni del periodo preso in esame. In concreto il criterio consente di procedere all'attribuzione del consumo su uno specifico periodo di riferimento e di rapportare su tale periodo gli scaglioni tariffari annui;

regolamento del servizio: il Regolamento del Servizio Idrico Integrato inteso come l'insieme del Regolamento per il Servizio di Somministrazione di acqua potabile e del Regolamento per il Servizio di fognatura e depurazione;

servizio idrico integrato: l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, come definito all'art. 141, comma 2 del D. Lgs. n. 152/2006 e s.m.i.;

standard generale di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni misurato da un idoneo indicatore di qualità;

standard specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente misurato da un idoneo indicatore di qualità;

utente: fruitore finale di tutto o parte del Servizio Idrico Integrato, che abbia stipulato con il Gestore il contratto di utenza per i servizi forniti, o comunque la cui utenza sia stata trasferita al Gestore da precedenti gestori. Nei confronti dell'utente il Gestore si impegna al rispetto degli standards fissati nella presente Carta; resta inteso come alcune previsioni della presente Carta, per quanto compatibili (es. fasi di preventivazione, allacciamenti), si applichino anche nei confronti di soggetti che non abbiano ancora stipulato con il Gestore il contratto di utenza;

utenti particolari: i disabili, i portatori di handicap e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative A.S.L. del Comune di appartenenza.

Acquedotto Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

Fognatura Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

Depurazione Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

Quota fissa È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

Addebiti/accrediti diversi Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

Oneri di perequazione Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.

Bonus acqua E' uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'utente).

Metro cubo (mc) Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Autolettura E' il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione.

Consumi rilevati Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

Consumi fatturati Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene

aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.

Minimo contrattuale impegnato È un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.

Tipologia di utenza: usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente) Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

Utenza condominiale Significa che la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità.

Tipologia di utenza: altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc) Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

Deposito cauzionale È una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.

Morosità È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.

Carta dei Servizi È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).

Capitolo 2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 EGUAGLIANZA

1. Le regole riguardanti il rapporto fra il Gestore e gli utenti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il Gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni, a tutti gli utenti in qualsiasi parte del proprio bacino d'utenza siano ubicati.

2. Il Gestore si impegna inoltre ad assumere le più opportune iniziative per consentire una adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nell'accesso agli uffici per gli utenti, sia nelle operazioni di sportello che nei rapporti indiretti, da parte di utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali.

2.2 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

1. Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri utenti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

2.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

1. Il Gestore si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di guasti o di interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo.

2. In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli utenti e l'intralcio alla circolazione stradale.

2.4 PARTECIPAZIONE

1. Il Gestore garantisce ad ogni soggetto la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio.

2. Ogni soggetto ha il diritto di far pervenire al Gestore consigli, suggerimenti e richieste.

3. Inoltre l'utente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano, ai sensi della Legge n. 241/1990 e s.m.i.

4. Il Gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni degli utenti raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

2.5 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

1. Il comportamento del personale del Gestore deve essere improntato a rispetto, cortesia e collaborazione nei confronti dell'utente.

2. Il personale di sportello deve tenere sempre in evidenza il documento di riconoscimento sociale che comprende il nome e l'iniziale del cognome e deve, in caso di contatto telefonico, comunicare all'utente che lo richiama il nome e servizio di appartenenza.

2.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

1. Il Gestore si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri utenti, secondo anche quanto previsto dalla Convenzione, dal Piano di Ambito e dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato, oltre che dalla presente Carta.

2.7 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

1. Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nel rapporto con l'utente. In particolare la bolletta del Servizio Idrico Integrato deve essere chiara, trasparente e di facile comprensione per tutti gli utenti.

2.8 SOSTENIBILITÀ

1. L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio – lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa. A questo titolo il Gestore promuove azioni in modo da garantirne uno sviluppo ed un uso ecologicamente sostenibile evitando utilizzi in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi.
2. A tal fine da parte propria il Gestore si impegna a realizzare interventi infrastrutturali e ad adottare politiche gestionali di efficientamento dei sistemi idrici finalizzati al risparmio e alla tutela della risorsa.
3. Il Gestore si impegna inoltre a sensibilizzare tutti i soggetti coinvolti nell'uso della risorsa idrica destinata al consumo ad uso umano, promuovendo azioni miranti al conseguimento di obiettivi di riduzione degli sprechi, di risparmio e di tutela della risorsa, comprese le misure previste dal Regolamento Regionale n. 29/R recante "Disposizioni per la riduzione e l'ottimizzazione dei consumi di acqua erogata a terzi dal gestore del servizio idrico integrato" e si impegna a collaborare, per quanto di propria competenza, con Enti e Associazioni ad iniziative rivolte al conseguimento di tali obiettivi.

capitolo 3 GLI STANDARDS DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1. Il Gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal D.P.C.M. 04/03/1996, emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lett.g, ex Legge n. 36/1994 e dal Piano d'Ambito approvato dall'Ufficio d'Ambito., entro i tempi indicati nel programma degli interventi di cui all'art.149, comma 1 del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., parte integrante del Piano d'Ambito stesso.

2. L'obiettivo del servizio è la soddisfazione dell'utente.

3. La misurazione della qualità del servizio è uno strumento importante sia per l'utente al fine di poter far valere i propri diritti, sia per il Gestore nell'ottica del progressivo miglioramento del servizio che lo stesso eroga.

4. Per tale motivo è stata definita una serie di indicatori, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altri ambiti, in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

5. Gli "standards" rappresentano **valori obiettivo** formulati sulla base di indicatori che sono sia di tipo quantitativo che qualitativo, al rispetto dei quali il Gestore si impegna in maniera esplicita nei confronti dei propri utenti.

In particolare:

a) gli indicatori **quantitativi** possono essere **generali** o **specifici**

- ▶ sono **generali** quando esprimono un valore medio riferito al complesso delle prestazioni fornite dal Gestore (es. tempo medio di attesa agli sportelli).

- ▶ sono **specifici** quando fanno riferimento a singole prestazioni espresse da una soglia minima o massima, verificabili direttamente da parte dell'utente (es. numero di giorni intercorrente tra la stipula del contratto e l'attivazione della fornitura). A tale scopo devono essere adeguatamente comunicati agli utenti.

b) gli indicatori **qualitativi** esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio (ad esempio: il livello di cortesia del personale al pubblico).

6. Gli standard di qualità, generali e specifici, fissati nella presente Carta si riferiscono a quattro distinte fasi caratteristiche del rapporto contrattuale con l'utente: ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente nella fase di **avvio del rapporto contrattuale** medesimo;

- ▶ **all'accessibilità al servizio;**

- ▶ **alla gestione del rapporto contrattuale;**

- ▶ **alla continuità e regolarità del servizio.**

7. Gli standard di qualità fissati nella presente Carta si applicano nei confronti di tutti gli utenti del Servizio Idrico Integrato dell'A.T.O. n. 11 "Varese", ad eccezione degli standard di qualità dell'acqua e di continuità e regolarità del servizio, che non sono garantiti nel caso in cui il contratto sia relativo alla fornitura di acqua grezza e che vengono sospesi in caso di stato di emergenza idrica riconosciuto dall'Ufficio d'Ambito o da ogni Amministrazione competente (così come disciplinato dall'Ufficio d'Ambito).

3.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

1. Il Gestore descrive appositi standard relativamente a tutte quelle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente: la preventivazione, l'esecuzione di un nuovo allacciamento, la modifica di un allacciamento esistente, l'attivazione della fornitura e la cessazione della stessa.

3.1.1 Tempo di preventivazione

1. E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta dell'utente e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente. Varia a seconda che si debba effettuare o meno il sopralluogo, che avviene di norma entro **10 (dieci) giorni lavorativi** salvo accordi diversi con l'utente:

- **senza sopralluogo: 10 (dieci) giorni lavorativi** per l'allaccio all'acquedotto e **10 (dieci) giorni lavorativi** per l'allaccio alla fognatura. I suddetti due tempi sono ridotti rispettivamente a **5 (cinque) e 7 (sette) giorni lavorativi** per gli "utenti particolari".
- **con sopralluogo: 15 (quindici) giorni lavorativi** a partire dalla data di sopralluogo per l'allaccio all'acquedotto e alla fognatura. Il suddetto tempo è ridotto a **10 (dieci) giorni lavorativi** a partire dalla data di sopralluogo per gli "utenti particolari".

2. Il preventivo contiene:

- a) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'intervento richiesto (costi di allacciamento così come definiti nell'Elenco prezzi degli allacciamenti idrici e fognari);
- b) l'indicazione degli elementi necessari alla fattibilità tecnica dell'intervento richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'utente in merito all'allacciamento;
- c) l'indicazione della stima dei tempi previsti per la concessione delle autorizzazioni eventualmente necessarie e conosciute all'atto del sopralluogo per l'esecuzione del lavoro di competenza del Gestore;
- d) l'indicazione degli adempimenti e della documentazione che il richiedente deve predisporre, in caso di accettazione del preventivo, per dare luogo all'intervento richiesto fino all'attivazione della fornitura, se richiesta.

3. Il preventivo rilasciato dal Gestore costituisce un'offerta economica vincolante con validità non inferiore a **90 (novanta) giorni di calendario**, salvo i casi in cui siano intervenute modifiche allo stato dei luoghi che impediscano di effettuare l'intervento alle condizioni preventivate, previa comunicazione scritta all'utente. Nessun onere che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Ulteriori oneri potranno essere richiesti all'utente esclusivamente qualora vi siano costi derivanti da prescrizioni aggiuntive formulate da Enti competenti, che siano diverse e non prevedibili rispetto a quelle comprese nel preventivo. In tal caso, qualora abbia già effettuato il pagamento del corrispettivo, all'utente è comunque riservata la facoltà di richiedere al Gestore l'annullamento del preventivo e la restituzione dell'importo pagato entro **20 (venti) giorni di calendario** dalla richiesta, sempre che i lavori non siano già fisicamente iniziati.

3.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento/modifica dell'allacciamento

1. È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore dell'accettazione formale del preventivo, da intendersi come dimostrazione dell'avvenuto pagamento, e la data del completamento dell'intervento richiesto, al netto dei giorni utili al rilascio di eventuali/ulteriori autorizzazioni da parte di altri Enti.

- **15 (quindici) giorni lavorativi**, a patto che l'utente abbia eseguito i lavori di sua competenza indicati nel preventivo e che siano state rilasciate tutte le autorizzazioni necessarie e segnalati i sottoservizi dagli Enti competenti.
- **7 (sette) giorni lavorativi** nel caso di "utenti particolari"

2. Nel caso in cui l'allacciamento necessiti di particolari lavori di intervento, di estensione o adeguamento sulla rete stradale e/o nel caso in cui l'allacciamento sia relativo a scarichi

industriali, il tempo massimo di esecuzione sarà comunicato dal Gestore all'utente di volta in volta.

3.1.3 Tempo di attivazione della fornitura

1. E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura

- **3 (tre) giorni lavorativi**, salvo accordo diverso con l'utente.

2. In caso di subentro contestuale dal vecchio al nuovo utente, la fornitura può rimanere attiva senza soluzione di continuità. Analogamente l'allacciamento alla fognatura può rimanere attivo senza soluzione di continuità in caso di subentro contestuale dal vecchio al nuovo utente, a condizione che lo scarico sia della medesima qualità di quello precedente.

3.1.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

1. E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura, che avviene mediante rimozione del contatore da parte del Gestore oppure apposizione di sigillo:

- **3 (tre) giorni lavorativi**, salvo accordo diverso con l'utente e fatta salva la possibilità per il personale del Gestore di accedere al misuratore stesso.

2. Ai fini della corretta imputazione del corrispettivo del servizio idrico, nulla è dovuto al Gestore da parte dell'utente che abbia fatto richiesta di disattivazione della fornitura, relativamente a consumi attribuibili oltre il suddetto termine temporale.

3.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

3.2.1 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico

1. Il Gestore assicura l'apertura di sportelli al pubblico presso l'Ufficio Clienti di xxxxxxxxxxxxxx sito in via xxxxxxxxxxxx, xxx, e presso le seguenti agenzie operative periferiche negli orari indicati:

- a) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- b) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- c) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- d) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

2. Negli sportelli indicati possono essere effettuati:

- richiesta di informazioni e chiarimenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti contatore;
- richiesta allacciamenti;
- stipula contratti di utenza;
- variazioni dei contratti di utenza;
- disdetta dei contratti di utenza;
- inoltre reclami;
- richiesta di verifica contatori;
- comunicazione autolettura;
- richiesta verifica e rettifica della fatturazione;
- pagamento bollette;
- altri servizi che saranno attivati dal Gestore.

3.2.2 Svolgimento di pratiche per via telematica/ telefonica

1. Oltre che presso gli sportelli di cui sopra l'utente può accedere alle stesse informazioni/pratiche per via telefonica chiamando il Call Center del Gestore, al numero verde, negli orari di apertura degli uffici o per via telematica, collegandosi al sito Internet [www.xxxxxxxx .it](http://www.xxxxxxxx.it). Il Call Center del Gestore è attivo **24 ore su 24** ore per il servizio di segnalazione guasti.

2. Le pratiche di natura contrattuale, anche se attivate preventivamente per via telematica/telefonica, richiedono comunque la sottoscrizione scritta da parte dell'utente con l'invio della modulistica in "cartaceo" a mezzo posta ordinaria, fax, o mail.

3. Il Gestore ritiene fondamentale fare in modo che un numero sempre più elevato di operazioni possa essere svolto per via telematica/telefonica senza che l'utente debba recarsi presso gli sportelli.

4. Il Gestore si impegna entro 12 mesi ad incrementare il numero dei servizi rilasciabili per via telematica (come stipula del contratto di fornitura, volture, ecc.).

3.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

1. Il pagamento delle bollette può avvenire mediante:

- a. Bonifico bancario
- b. Conto corrente postale
- c. Servizi bancari (Addebito diretto in conto corrente bancario o postale, Bancomat, Carte di Credito, etc.)
- d. Assegni circolari
- e On-line tramite il servizio Sportello Web disponibile al sito Internet xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

3.2.4 Facilitazioni per utenti particolari

1. Le facilitazioni minime previste per "utenti particolari" sono:

- a) tempi di preventivazione, esecuzione allacci, verifica del contatore e del livello di pressione su richiesta dell'utente ridotti, come indicato agli artt. 3.1.1, 3.1.2, 3.3.4 e 3.3.5.
- b) tempo previsto intercorrente tra la data di scadenza della fattura e la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di **7 (sette) giorni di calendario** rispetto a quello minimo ordinario, come indicato all'art. 3.3.3.

2. Il Gestore garantisce un idoneo accesso agli sportelli ai portatori di handicap tramite l'eliminazione delle barriere architettoniche di qualsiasi natura. Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte ai soggetti predetti tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'utenza e tramite idonei strumenti informativi e diffusione a mezzo stampa e coinvolgimento delle principali associazioni dei consumatori.

3. Il Gestore si impegna a studiare e proporre all'Ufficio d'Ambito, un progetto di trascrizione in braille per ipovedenti.

3.2.5 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli

1. Sono previste agevolazioni tariffarie per fornitura di acqua potabile a nuclei familiari e soggetti/utenti che, versando in particolari condizioni socio/economiche, risultano meritevoli di un intervento di agevolazione, come indicato nel Regolamento Attuativo per le agevolazioni tariffarie per le Utenze Deboli in vigore.

2. L'Ufficio d'Ambito ed il Gestore si impegnano a dare massima divulgazione presso l'utenza relativamente all'esistenza delle agevolazioni previste per le utenze deboli, nei modi ritenuti più idonei quali: lettere alle associazioni dei consumatori, spot televisivi, inserzioni su quotidiani, affissione locandine e/o manifesti, ecc.

3. Il Gestore porta a conoscenza l'utente di tali agevolazioni attraverso specifica comunicazione contenuta nelle newsletters che accompagnano la bollettazione.

3.2.6 Rispetto degli appuntamenti concordati, fascia di puntualità, tempi e modalità

1. 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. È altresì indicata la fascia oraria massima di disponibilità richiesta (fascia di puntualità) all'utente, da concordarsi anche in relazione alle sue esigenze, al

fine di consentirgli di ridurre al minimo il suo impegno di tempo. La fascia di puntualità è il periodo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini di allacciamenti, attivazioni o disattivazioni, verifiche sul contatore o dei parametri di fornitura (pressione).

2. Al momento di concordare un appuntamento con l'utente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità, presentandosi nel luogo e nel periodo concordati con l'utente. Egli assicura in tal modo la propria disponibilità a ricevere i tecnici del Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata. Nel caso di disdetta dell'appuntamento, il Gestore ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno **24 (ventiquattro) ore**.

3. La fascia di puntualità è individuata in **2 (due) ore**.

3.2.7 Tempo di attesa agli sportelli e al telefono

1. Rappresenta il tempo medio/massimo che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore.

- Tempo medio di attesa agli sportelli: **30 (trenta) minuti**.
- Tempo massimo di attesa agli sportelli: **1 (una) ora**
- Tempo medio di attesa al telefono: **2 (due) minuti**.
- Tempo massimo di attesa al telefono: **5 (cinque) minuti**.

3.2.8 Tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti

1. L'utente può inoltrare richieste scritte di informazioni al Gestore. Il tempo di risposta motivata a richieste scritte da parte dell'utente o di chi scrive in nome, per conto o a tutela dell'utente, è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta motivata all'utente. La rilevazione del tempo di risposta motivata a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio pervenute per iscritto.

2. Non sono da considerarsi invece richieste scritte, ai sensi di quanto riportato nel seguito relativamente ai tempi di risposta, le richieste aventi per oggetto l'attivazione di pratiche commerciali o di pronto intervento, la cui tempistica è già soggetta a monitoraggio.

3. Tali richieste possono essere inoltrate:

- a mezzo del normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa all'Ufficio Clienti del Gestore, al recapito: "xx";
- a mezzo fax al numero "xxxxxxxxxxxxxx";
- a mezzo telematico all'indirizzo e-mail: xxxxxxxxxx@xxxxxxxxxxx.it oppure utilizzando il sito Internet www.xxxxxxxx.it

4. Le modalità di inoltro delle richieste scritte di informazioni degli utenti saranno comunque riportate insieme alla bolletta.

5. Per quanto riguarda il tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazioni, esso è fissato in **10 (dieci) giorni lavorativi**.

6. La risposta motivata deve contenere il riferimento alla richiesta scritta dell'utente, l'indicazione del nominativo del referente cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed i recapiti telefonici.

3.2.9 Tempo di risposta ai reclami

1. Ogni utente ha diritto di presentare al personale del Gestore i propri reclami, così come indicato all'art. 6.1 e di ricevere una risposta pertinente e circostanziata.

2. Il tempo di risposta motivata ai reclami è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte

del richiedente presso gli uffici del Gestore o del suo inoltro per via telematica/telefonica e la data di spedizione della risposta motivata all'utente. Il tempo di risposta al reclamo è fissato in **10 (dieci) giorni lavorativi**, qualora non sia necessario un sopralluogo; nel caso contrario, il suddetto termine è prorogato di **ulteriori 7 (sette) giorni lavorativi**.

3. Per la gestione dei reclami si rinvia a quanto indicato all'al par. 6.1 della presente Carta.

3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori

1. Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi e della quota fissa, ogni altro importo dovuto dall'Utente.

2. La fatturazione viene effettuata di norma con periodicità quadrimestrale, per un totale di tre fatture annue, di cui due fatture di "stima" e una fattura a "conguaglio". La fattura a "conguaglio" è emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, con applicazione sui consumi rilevati per differenza dalla precedente lettura effettiva; le fatture di "acconto" sono invece emesse tra una lettura effettiva e l'altra sulla base dei consumi presunti, che sono determinati sulla base dei consumi storici dell'utente relativi all'ultimo anno di consumo, se disponibile, esclusi eventuali consumi anomali e perdite occulte. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi presunti sono calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale di appartenenza secondo lo standard fissato.

3. La lettura del contatore avviene con cadenza annuale e ad ogni lettura, il personale del Gestore è tenuto a segnalare eventuali consumi anomali così come definiti all'art. 3.3.6 della presente Carta.

4. Per utenze caratterizzate da consumi significativi e in situazioni particolari, il Gestore può prevedere scadenze temporali più ristrette per la lettura e la fatturazione.

5. Nel caso di impossibilità ad accedere al contatore e di irreperibilità dell'utente, il personale del Gestore sarà tenuto a lasciare una cartolina di "autolettura" indicante anche le modalità di comunicazione per la trasmissione dei consumi indicati dal proprio contatore. La comunicazione dell'autolettura dei consumi da parte dell'utente può avvenire telefonicamente, chiamando il Call Center al numero verde o per via telematica, collegandosi al sito Internet www.xxxxxxxx.it oppure direttamente presso gli sportelli.

6. Qualora l'autolettura non pervenga entro il termine indicato, ovvero in caso di rottura del contatore, sarà emessa una fatturazione stimata sulla base dei dati relativi al consumo degli anni precedenti, esclusi eventuali consumi anomali e perdite occulte, salvo conguaglio nelle bollettazioni successive. La quota fissa e l'ammontare dei consumi devono riferirsi allo stesso periodo di fatturazione, fatta salva l'eccezionale ipotesi di recuperi pregressi.

7. Sia le fatture di stima che di conguaglio sono calcolate mediante l'applicazione del criterio del **pro-die**, ossia attribuendo i consumi fatturati alle fasce tariffarie di consumo rapportate al periodo di riferimento.

8. La gestione della fatturazione avverrà su base informatica.

9. In bolletta deve essere sempre indicata la regolarità dei pagamenti.

3.3.2 Rettifiche di fatturazione

1. L'utente ha diritto alla rettifica della fatturazione senza incorrere in alcun onere di mora, qualora sia dimostrato un errore nel processo di fatturazione.

2. Qualora nel processo di fatturazione il Gestore si accorga di errori, l'individuazione e la correzione degli stessi da parte del Gestore avverrà anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

3. Nel caso in cui l'utente ritenga che vi siano errori nella fatturazione dei consumi, può inoltrare al

Gestore richiesta di verifica, purché adeguatamente motivata:

- Presso l'Ufficio Clienti del Gestore e le agenzie operative periferiche.
- Per scritto a mezzo del normale servizio postale, inviando la richiesta in busta chiusa a xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxx xx xxxxxxxxxxxxxx
- A mezzo fax al numero xxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- A mezzo telematico collegandosi al sito Internet www.xxxxxxxxxxxx.it
- Telefonicamente al Call Center chiamando il numero verde:xxxxxxxxxxx

4. L'attività di verifica ed eventuale rettifica di fatturazione dovrà avvenire entro i **7 (sette)giorni lavorativi** successivi alla individuazione/comunicazione di errore.

5. Nel caso in cui la richiesta di verifica venga inoltrata entro il termine di scadenza della fattura e il pagamento non sia stato ancora effettuato, il Gestore sospende tale termine. Nel caso in cui dalla verifica la fattura risulti esatta il Gestore comunica, contestualmente all'esito della verifica, il nuovo termine di scadenza, che sarà stabilito in un numero di giorni pari a quelli intercorrenti tra la richiesta di verifica e l'originaria scadenza della fattura; qualora invece venisse effettivamente riscontrato un errore nel processo di fatturazione il Gestore provvederà all'annullamento della fattura riconosciuta errata e all'emissione di una nuova fattura.

6. La richiesta di verifica può essere inoltrata anche oltre il termine di scadenza della fattura, senza che sia stato effettuato il pagamento, purché essa pervenga nei **7 (sette) giorni lavorativi** successivi alla scadenza; il Gestore si impegna ad effettuare la verifica entro **7 (sette) giorni lavorativi** dalla richiesta; nel caso in cui dalla verifica la fattura risulti esatta, per la tempistica relativa al pagamento, si applicano le disposizioni di cui all'art. 3.3.3; qualora invece venisse effettivamente riscontrato un errore nel processo di fatturazione, il Gestore provvederà all'annullamento della fattura riconosciuta errata e all'emissione di una nuova.

7. La richiesta di verifica può essere comunque inoltrata anche nel caso in cui la fattura sia già stata pagata; in tal caso, qualora venisse effettivamente riscontrato un errore nel processo di fatturazione, sarà provveduto al rimborso della somma eventualmente pagata in eccesso entro **20 (venti) giorni lavorativi** dalla individuazione/comunicazione. Detto rimborso potrà avvenire anche mediante detrazione sulla bolletta successiva. In caso di comunicazione dell'utente, farà fede il timbro postale ovvero, per le comunicazioni non trasmesse a mezzo posta, la data di protocollo.

8. In caso di funzionamento non regolare del contatore, paragrafo 3.3.4, (errore superiore alla tolleranza definita dalla normativa), il Gestore provvederà ad effettuare il ricalcolo dell'ultima fattura sulla base dei consumi storici calcolati dalla data di esecuzione della verifica, esclusi eventuali consumi anomali e perdite occulte, e per un periodo massimo di 365 giorni. Qualora i dati storici di consumo risultino evidentemente inattendibili e nel caso di nuove utenze, per le quali i dati storici di consumo non siano invece disponibili, il ricalcolo del consumo sarà effettuato prendendo come riferimento i primi tre mesi di funzionamento del contatore nuovo.

9. A semplice richiesta del titolare del contratto di servizio, il Gestore fornirà i dati di consumi storici disponibili. Questi dati sono consultabili sul sito internet e sulla bolletta.

3.3.3 Ritardato pagamento e morosità

1. Il termine di scadenza per il pagamento delle fatture non può essere inferiore a **20 (venti) giorni di calendario** dalla data di emissione delle stesse.

2. Il Gestore è tenuto a sollecitare l'utente moroso. A tal fine, decorsi **30 (trenta) giorni di calendario** dal termine di scadenza della fattura senza che vi sia stato pagamento, con apposita comunicazione, il Gestore invita l'utente a provvedere al pagamento delle fatture scadute, entro i **30 (trenta) giorni di calendario** successivi alla data di spedizione,

addebitando allo stesso le spese postali sostenute. In tale comunicazione, sarà indicato il giorno a partire dal quale potrà essere sospesa la fornitura.

3. Per le sole utenze domestiche residenti, nella comunicazione da inviare negli stessi termini di cui al comma precedente, con cui si invita l'utente a regolarizzare il pagamento nei **30 (trenta) giorni di calendario** successivi alla data di spedizione, il Gestore deve indicare il giorno a decorrere dal quale potrà essere ridotta la portata della fornitura che non potrà avvenire prima che siano decorsi **30 (trenta) giorni di calendario** dalla data di spedizione del sollecito di pagamento. Nella stessa corrispondenza, per gli utenti domestici residenti dovrà essere indicato il giorno a partire dal quale potrà essere sospesa la fornitura, attività questa che non potrà essere effettuata prima che siano decorsi **60 (sessanta) giorni di calendario** dalla data di spedizione della comunicazione di sollecito di pagamento. Tale termine è allungato di **7 (sette) giorni di calendario** in caso di "utenti particolari". Nel caso in cui l'utente domestico residente abbia già beneficiato di una riduzione di portata nel corso del suo rapporto contrattuale, i termini di sospensione della fornitura possono essere ridotti a **30 (trenta) giorni di calendario** dalla data di spedizione della comunicazione di sollecito di pagamento.

4. In caso di mancato pagamento oltre **30 (trenta) giorni di calendario** dal termine fissato nella fattura, il Gestore, dopo aver invitato l'utente al pagamento secondo le modalità di cui al comma precedente, può sospendere la somministrazione dell'acqua mediante rimozione del contatore. In ogni documento di fatturazione, il Gestore riporta la situazione dei pagamenti precedenti. L'utente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato dell'intervento di sospensione della fornitura. Il Gestore, in caso di importi complessivi consistenti e qualora l'utente ne faccia espressamente richiesta, potrà prevedere forme rateizzate di pagamento. Non deve essere sospesa la fornitura di acqua:

- a) a seguito di un provvedimento adottato da parte dell'Autorità competente;
- b) nei giorni prefestivi o festivi;
- c) quando l'utente può dimostrare che il pagamento, pur essendo effettuato, non è ancora stato trasmesso per cause non imputabili allo stesso.

5. In caso di pagamento oltre il 30° giorno di calendario dalla data di scadenza, o qualora perdurasse lo stato di morosità, agli interessi legali, calcolati dal 31° giorno, verrà aggiunta una penale sull'importo globale della fattura (oltre eventuali oneri e penalità previste dalle leggi vigenti) ad un tasso pari all'interesse legale. Qualora lo stato di morosità perduri oltre il 60° giorno di calendario dalla data di scadenza, la penale è fissata nella misura del 1,5% (unovirgolacinque per cento). Il Gestore, in caso di importi consistenti e qualora l'utente ne faccia espressamente richiesta potrà prevedere forme rateizzate di pagamento.

6. L'utente, nel caso di sospensione dell'erogazione ai sensi di quanto previsto al comma 4, è tenuto al pagamento delle fatture emesse con gli importi pregressi di quote fisse, e degli oneri previsti al comma 2.

7. L'utente moroso non può pretendere alcun risarcimento di danno derivante dalla sospensione dell'erogazione di cui al comma 4 del presente articolo.

8. Nel caso di erronea azione per morosità, il Gestore si impegna al rimborso all'utenza delle somme corrisposte non dovute e degli eventuali interessi.

9. Salvo i casi espressamente previsti dalla legge e dal Regolamento per il Servizio di acquedotto, non è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

10. L'utente moroso che intende stipulare con il Gestore altro contratto di somministrazione dovrà preliminarmente procedere alla regolarizzazione della propria posizione attraverso il pagamento integrale del proprio debito.

3.3.4 Verifica del corretto funzionamento del contatore

1. Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dal D.P.R. 854/1982 in attuazione della Direttiva CEE 75/33 e nei casi applicabili della Direttiva M.I.D. (2004/22/CE) recepita in Italia e pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale nel 2007, relativi ai contatori di acqua fredda. Tutti i contatori in servizio vengono sostituiti gratuitamente al termine del periodo di massima efficienza, al fine di garantire la correttezza della misurazione entro le tolleranze di legge.

2. In ogni caso l'utente può richiedere in ogni momento la verifica della correttezza della misurazione e del funzionamento dei contatori. La verifica potrà essere effettuata dal Gestore direttamente "sul campo" al fine di accertare il funzionamento del contatore nelle sue reali condizioni di esercizio; dell'effettuazione della verifica deve essere informato l'utente, che ha diritto di parteciparvi.

3. La verifica sarà eseguita di norma entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla richiesta, salvo accordi diversi con l'utente; tale tempo è ridotto a **4 (quattro) giorni lavorativi** nel caso di "utenti particolari".

4. Della verifica del contatore sarà redatto apposito verbale, che verrà sottoscritto dall'utente, se presente all'effettuazione della stessa. I risultati della verifica saranno comunicati per iscritto all'utente entro **10 (dieci) giorni di calendario** dalla medesima.

5. Qualora la verifica confermi il corretto funzionamento del contatore, il Gestore potrà addebitare a titolo di risarcimento le spese della verifica nella bolletta successiva al periodo di effettuazione della stessa.

6. Qualora invece venisse effettivamente riscontrata un'anomalia superiore alle tolleranze di legge il Gestore provvederà alla sostituzione del contatore senza nessun addebito a carico dell'utente e provvederà al ricalcolo dei consumi così come indicato all'art. 3.3.2. della presente Carta.

3.3.5 Verifica del livello di pressione di fornitura, tempi e modalità

1. Ad ogni utenza domestica, fatta salva oggettiva impossibilità tecnica o eccessiva onerosità, è assicurata una dotazione minima pro-capite giornaliera alla consegna di 150 litri per abitante nelle 24 ore, con le seguenti caratteristiche:

- a) Portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri al secondo per ogni unità abitativa.
- b) Carico idraulico di 15 metri, misurato al punto di consegna posto a livello di campagna in condizioni statiche.
- c) Carico idraulico massimo di 70 metri, riferito al punto di consegna e rapportato al piano stradale.

2. In ogni caso l'utente può richiedere in ogni momento la correttezza delle misurazioni sub. b e c. dell'effettuazione della verifica deve essere informato l'utente, che ha diritto di parteciparvi. Essa sarà eseguita di norma entro **10 (dieci) giorni lavorativi** successivi dalla richiesta, salvo accordi diversi con l'utente; tale tempo è ridotto a **4 (quattro) giorni lavorativi** nel caso di "utenti particolari"; i risultati della verifica saranno comunicati per iscritto all'utente entro **10 (dieci) giorni di calendario** dalla medesima; qualora venisse effettivamente riscontrata un'anomalia il Gestore dovrà provvedere a risolvere il problema e nessun onere sarà addebitato all'utente; qualora invece la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, il Gestore potrà addebitare a titolo di risarcimento le spese della verifica nella bolletta successiva al periodo di effettuazione della stessa.

3.3.6 Consumi "anomali"

1. La Società provvederà anche ad indicare in bolletta la variazione di consumo in termini percentuali rispetto al consumo medio rilevato nel corrispondente periodo dell'anno precedente,

ove presente, per consentire all'utente di eseguire le eventuali proprie verifiche. Nei casi di nuove utenze, per le quali non sia disponibile alcun dato di consumo medio giornaliero dovrà farsi riferimento a quello della tipologia contrattuale di appartenenza.

3.3.7 Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte

1. Una perdita si definisce "occulta" quando:

- ▶ non individuabile dall'utente secondo il principio della normale diligenza, ossia nell'ipotesi in cui essa si verifichi su parti non ispezionabili dell'impianto privato, come ad esempio tratti di tubazioni interrate (ad esclusione di galleggianti, valvole, rubinetti visibili ecc.);
- ▶ in ogni caso dimostrata attraverso idonea documentazione.

2. Qualora la perdita occulta abbia determinato un consumo superiore di oltre il 20% rispetto al consumo medio fatturato nell'ultimo anno o del minor periodo fatturato, l'utente può beneficiare dello sgravio delle quote fognatura e depurazione rilevati prevista dal Regolamento per il Servizio di acquedotto, qualora ricorrano i seguenti presupposti:

- a) esecuzione delle opere necessarie all'eliminazione della perdita entro **30 (trenta) giorni di calendario** dalla data di spedizione della fattura;
- b) presentazione di una richiesta scritta corredata obbligatoriamente da idonea documentazione costituita da:

- ▶ ricevute di pagamento/fatture sia per il materiale di consumo che per le prestazioni d'opera
- ▶ relativa alla riparazione;
- ▶ fotografie comprovanti il danno o la riparazione allegando breve dichiarazione dell'utente;

3. Tutta la documentazione così come la richiesta di sgravio delle quote di fognatura e depurazione dovrà essere comunque presentata al Gestore da parte dell'utente entro la scadenza della fattura, pena l'inammissibilità della richiesta. La richiesta di sgravio sospende il termine di pagamento della fattura.

4. L'utente non potrà in alcun modo richiedere più di un ricalcolo derivante da perdite occulte ogni anno.

5. Il Gestore dovrà comunicare all'utente per scritto e motivandolo l'eventuale rifiuto della pratica entro **15 (quindici) giorni lavorativi** dal ricevimento.

6. Nel caso in cui l'utente non abbia ricevuto alcuna comunicazione dal Gestore entro il suddetto termine, la pratica è da intendersi accolta e il Gestore provvederà a comunicare i nuovi importi ricalcolati entro **30 (trenta) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta.

7. Qualora ricorrano i presupposti per beneficiare delle agevolazioni di cui al co. 2, l'importo sarà ricalcolato secondo la procedura prevista dal Regolamento per il Servizio di acquedotto.

8. Il Gestore si impegna a rendersi parte attiva per verificare la possibilità di attivare un servizio di polizza assicurativa a sottoscrizione volontaria da parte dell'utente, a copertura dei maggiori consumi dovuti a perdite occulte.

3.4 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

3.4.1 Continuità e servizio di emergenza

1. Il Gestore si impegna ad assicurare la fornitura di acqua potabile **24 (ventiquattro) ore al giorno** in ogni giorno dell'anno, **salvo eventuali temporanee sospensioni per ragioni tecniche**.

2. Il Gestore assicura la costante rispondenza dell'acqua erogata al punto di consegna in conformità alla normativa vigente in materia di acque destinate al consumo umano. La verifica

del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dal laboratorio del Gestore e previsti dalla normativa vigente.

3. Particolare attenzione viene inoltre posta dal Gestore alle caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita, attraverso la gestione e la scelta ottimale dei processi di disinfezione, che garantiscono comunque al punto di consegna le suddette caratteristiche.

4. Su semplice segnalazione all'Ufficio Clienti, in caso di problemi sulla qualità dell'acqua, il Gestore garantisce l'intervento nell'arco delle **12 (dodici) ore** e, ove necessario, sarà attivata l'unità mobile, con prelievo di campione al punto di consegna (contatore).

5. Le reti di distribuzione del Gestore sono progettate e gestite per ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione in caso di guasti o di interventi di manutenzione.

6. Il Gestore dispone di un sistema di telecontrollo che consente di monitorare con continuità lo stato di gran parte della rete e di mantenere i parametri di esercizio entro valori prestabiliti.

7. In caso di lavori prolungati sulla rete di distribuzione, il Gestore attiva tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione, anche realizzando sistemi provvisori di tubazioni o autobotti, nel caso in cui i lavori riguardino numerose utenze.

8. Le interruzioni del servizio possono essere imputate esclusivamente a cause di forza maggiore, a guasti o a interventi programmati di manutenzione, necessari per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi il Gestore fornisce adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Qualora, per i motivi sopra esposti, si rendesse impossibile la fornitura di acqua per oltre **(ventiquattro) 24 ore**, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza anche mediante autobotte, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

3.4.2 Tempi di preavviso e durata delle interruzioni programmate

1. In caso di interventi programmati, o qualora la natura del guasto lo consenta, la sospensione dell'erogazione è preceduta da avviso diffuso a mezzo stampa e/o a mezzo radio televisione, sito internet e/o con l'affissione di cartelli almeno **(quarantotto) 48 ore** prima dell'interruzione, con l'indicazione della durata dell'interruzione e del momento del ripristino del servizio. È inoltre prevista, in un prossimo futuro, l'attivazione di un servizio di avviso SMS e E-mail ad adesione volontaria, attraverso cui il Gestore può informare tempestivamente l'utente che abbia aderito in caso di interruzioni superiori a 4 (quattro) ore e di problematiche inerenti la potabilità dell'acqua.

2. In ogni caso il tempo massimo di interruzione della fornitura non potrà essere superiore a:

- a. **8 (otto) ore** per tubazioni sino a 300 mm di DN
- b. **12 (dodici) ore** per tubazioni di diametro superiore

3. Il Gestore si impegna a riservare particolare attenzione in caso di interruzioni programmate della fornitura alle strutture sanitarie e di interesse pubblico.

3.4.3 Pronto intervento

1. Il Gestore garantisce la reperibilità del proprio personale di Pronto Intervento **24 (ventiquattro) ore al giorno per 365 (trecentosessantacinque) giorni l'anno** per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni. Il Servizio di Pronto Intervento può essere contattato chiamando il Call Center al numero verde.

2. Entro **30 (trenta) minuti** dal momento della segnalazione è garantito il contatto telefonico dell'utente da parte di un tecnico per la valutazione dell'entità del problema e per eventuali prime indicazioni necessarie. Qualora il tecnico lo ritenga opportuno sarà inoltre richiesto l'intervento di una squadra operativa che dovrà attivarsi tempestivamente.

3. Nei casi di esondazioni e rigurgiti fognari di sua competenza, il Gestore si impegna ad avviare i più opportuni interventi di pulizia e spurgo entro **12 (dodici) ore** dal momento della segnalazione.

capitolo 4 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

4.1 INFORMAZIONI

1. Il Gestore considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri utenti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale del Gestore è tenuto a fornire pertanto tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e utente, e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

2. L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 241 del 07/08/1990 e s.m.i., in particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di accesso e di produzione, il cui dettaglio è fornito in appendice. Sono esclusi dal costo di accesso e di produzione i documenti contrattuali (quali contratto, regolamenti di servizio e carta dei servizi), estratto conto e quattro ultime bollette.

3. La tempistica prevista per la risposta alle semplici richieste scritte di informazioni è disciplinata all'art. 3.2.8 della presente Carta.

4. Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- **Call Center raggiungibile con numero verde;**
- **Accesso all'Ufficio Clienti;**
- **Bollette;**
- **Organi di informazione (TV, radio, stampa locali);**
- **Sito Internet www.xxxxxxxxxxxx.it;**
- **Opuscoli informativi;**
- **Campagne promozionali;**
- **Affissioni;**
- **Messaggi SMS (servizio ad adesione volontaria);**
- **E-mail (servizio ad adesione volontaria).**

5. Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

- a) rendere disponibile a tutti gli utenti copia della presente Carta del servizio;
- b) rendere disponibile a tutti gli utenti copia del Regolamento per il Servizio di acquedotto e del Regolamento per il Servizio di fognatura, contenenti le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- c) portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento per il Servizio di acquedotto e del Regolamento per il Servizio di fognatura;
- d) attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipula del contratto, vulture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto attraverso appositi sportelli e tramite il Call-Center;
- e) effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- f) informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;

g) assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, sul sito internet oppure presso il Call Center, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata, tra cui:

- pH;
- Residuo fisso a 180°;
- Durezza;
- Conducibilità;
- Calcio;
- Magnesio;
- Ammonio;
- Cloruri;
- Solfati;
- Potassio;
- Sodio;
- Arsenico;
- Bicarbonato;
- Cloro residuo;
- Fluoruri;
- Nitrati;
- Nitriti;
- Manganese

h) rendere note agli utenti le norme di legge e i limiti stabiliti dall'Ufficio d'Ambito per eventuali usi civili non potabili dell'acqua erogata;

i) informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;

j) informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie decise sulla base della Convenzione di gestione;

k) informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami o agevolazioni tariffarie;

l) informare l'utenza circa l'andamento del servizio erogato, pubblicando sul sito internet www.xxxxxxxx.it i dati quali-quantitativi caratteristici del servizio e la Relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio e fornendo comunicazioni sintetiche sul servizio nelle newsletters che accompagnano la bollettazione.

6. Inoltre per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli utenti, il Gestore si impegna a rendere disponibile alle Associazioni dei consumatori i dati caratteristici del servizio.

4.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL GESTORE

1. Il Gestore effettua il trattamento dei dati sensibili e personali riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure correnti per facilitare l'esercizio dei diritti previsti dal D.Lgs. 196/2003 "Codice della privacy" con particolare riferimento a quanto previsto dall'art. 13 della Legge 675/1996. In base alle disposizioni in esso previste è pertanto consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore, al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima. Il trattamento dei dati da parte del Gestore non è soggetto a notificazione ai sensi

dell'art. 7 della Legge 675/1996. Il Gestore è, comunque, tenuto a fornire a chiunque ne faccia richiesta gli elementi di cui al comma 4 del medesimo articolo.

2. Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 il rilascio dei dati personali è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto comporta per il Gestore l'impossibilità di stipulare un regolare contratto di fornitura e quindi di poter somministrare i servizi di cui è fornitore.

Capitolo 5 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

1. La comprensibilità delle procedure amministrative è sottoposta a verifica periodica da parte della Direzione del Gestore. Il personale del Gestore è comunque a disposizione dell'utenza per ogni chiarimento in merito alle pratiche da espletare in relazione al rapporto di utenza.
2. I sistemi di elaborazione elettronica utilizzati devono consentire rapidità e correttezza nell'adempimento delle procedure e nell'effettuazione delle necessarie verifiche.

Capitolo 6 LA TUTELA

6.1 LA GESTIONE DEI RECLAMI

1. Ogni utente ha diritto di presentare al personale del Gestore i propri reclami e di ricevere una risposta pertinente e circostanziata.
2. Per reclamo si intende l'azione dell'utente presentata al soggetto Gestore per comunicare anomalie riscontrate rispetto al contratto di utenza sottoscritto o ai Regolamenti o alla Carta del Servizio Idrico Integrato, o più in generale, rispetto a leggi o provvedimenti amministrativi, per quanto concerne gli aspetti del rapporto tra Gestore ed Utente.
3. Sono esclusi i suggerimenti (comunicazioni che arrivano dagli utenti non allo scopo di denunciare una situazione di disagio, ma come indicazioni al soggetto Gestore per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative dell'utente) e le segnalazioni di disfunzione (comunicazioni da parte dell'utente di guasto o di cattivo funzionamento nelle apparecchiature o nel servizio, ripristinabili con procedure manutentive).
4. I reclami possono essere presentati dall'utente o da chi agisce in nome, per conto o a tutela dell'utente:
 - a. direttamente all'Ufficio Clienti o presso le agenzie periferiche;
 - b. per iscritto, inviando la comunicazione per posta o a mezzo fax all'Ufficio Clienti del Gestore, a mezzo telematico all'indirizzo e-mail info@xxxxxxxxxxxxx.it oppure utilizzando il sito Internet www.xxxxxxxxxxxxxx.it. Si precisa che per ovvi motivi di sicurezza informatica e di tutela della privacy, l'inoltro di reclami contenenti il riferimento a dati personali specifici dell'utente è possibile per via telematica solo attraverso lo Sportello Web;
 - c. telefonicamente chiamando il Call Center al numero verde.
5. La risposta motivata del Gestore al reclamo da parte dell'utente, da inviare entro i tempi indicati al paragrafo. 3.2.9, dovrà contenere:
 - a) il riferimento al reclamo dell'utente;
 - b) l'indicazione dell'ufficio e del responsabile a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti;
 - c) l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
 - d) l'indicazione dei tempi entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
 - e) la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal Gestore per evitare il ripetersi della problematica;
 - f) l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Ufficio d'Ambito.
6. Il Gestore deve garantire la tracciabilità dei reclami, registrando almeno i seguenti elementi:
 - a) Gli estremi dell'utente reclamante;
 - b) La descrizione sintetica dei motivi del reclamo;

- c) La data in cui il reclamo è pervenuto al Gestore;
- d) L'esito del reclamo;
- e) Il grado di soddisfazione dell'utente circa il reclamo (soddisfatto, non soddisfatto, indifferente se il reclamo non aveva ragione di essere) misurato mediante periodiche indagini di Customer Satisfaction.

7. Annualmente il Gestore trasmette all'Ufficio d'Ambito unitamente ad altri dati le informazioni statistiche relative al numero, al tipo e al seguito dato ai reclami trattati.

6.2 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

1. Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, il Gestore considera strategico l'obiettivo del monitoraggio della soddisfazione dei propri utenti. Si impegna pertanto ad attivare tutti i più opportuni canali di comunicazione con i cittadini, e a facilitare le espressioni del loro gradimento in riferimento ai servizi erogati.

2. Il Gestore si impegna inoltre a monitorare in maniera continua ed efficace le valutazioni ricevute, basandosi su queste ultime per la definizione degli obiettivi di miglioramento del servizio.

3. Le valutazioni vengono raccolte mediante:

- a. raccolta sistematica da parte del personale del Gestore dei giudizi espressi dagli utenti nelle occasioni di contatto con gli stessi;
- b. raccolta di reclami scritti;
- c. raccolta di suggerimenti e osservazioni spontanee;
- d. indagini periodiche di customer satisfaction su campioni significativi di utenti, anche mirate a specifici aspetti del servizio erogato;
- e. incontri con i comitati dei consumatori.

4. Il Gestore si impegna a fornire annualmente una sintesi dei dati caratteristici raccolti.

6.3 DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1. Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla Legge n. 146/1990.

6.4 RIMBORSI

1. Assicurare un servizio di qualità significa anche addossarsi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri utenti. Per questo il Gestore ha previsto che l'utente che subisce un disservizio debba essere indennizzato per il disagio subito.

2. E' pertanto stabilito un rimborso di **euro 30 (trenta)** qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili al Gestore, dei seguenti standards:

- a. Durata massima di interruzione della fornitura
- b. Preavviso minimo di interruzione della fornitura in caso di manutenzione programmata
- c. Tempi di rilascio dei preventivi
- d. Tempi di esecuzione dei lavori
- e. Tempi di attivazione/disattivazione della fornitura
- f. Rispetto degli appuntamenti concordati, fascia di puntualità
- g. Tempi di risposta alle richieste di informazione
- h. Tempi di risposta ai reclami degli utenti
- i. Mancata lettura annuale da parte del Gestore di contatore accessibile.

3. Nessun rimborso sarà dovuto all'utente nei casi in cui il mancato rispetto degli standards sia dovuto a:

- a. cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità di intervento da parte del Gestore, ivi comprese condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori;
- b. mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni e/o informazioni da parte di terzi;
- c. mancata esecuzione di lavori di competenza dell'utente;
- d. emanazione di norme e leggi che incidano sui tempi delle lavorazioni.

4. Gli standards sono soggetti a richiesta scritta di rimborso da parte dell'utente.

5. Per gli standards soggetti a rimborso, lo stesso sarà effettuato attraverso detrazione dell'importo addebitato nella prima bolletta utile, costituendo un credito a valere sulle bollette successive qualora l'importo della prima fatturazione non sia sufficiente. In caso di risoluzione del contratto, l'importo residuo verrà corrisposto all'utente entro **120 (centoventi) giorni di calendario** dalla risoluzione del contratto.

6. Per gli standards per cui è prevista richiesta di rimborso da parte dell'utente, la richiesta deve essere presentata per iscritto all'Ufficio Clienti del Gestore, entro i successivi **30 (trenta) giorni di calendario** dal verificarsi del disservizio. Qualora, fatte le più opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, il Gestore comunicherà all'utente entro i successivi **30 (trenta) giorni di calendario** dal ricevimento l'accoglimento della domanda di rimborso.

7. La corresponsione del rimborso non esclude la possibilità per l'utente di agire per richiedere il riconoscimento dell'eventuale maggior danno subito.

Capitolo 7 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. La presente Carta dei Servizi abroga e sostituisce la precedente Carta ed entra in vigore dalla data di esecutività del provvedimento di approvazione dell'Ufficio d'Ambito ed acquista efficacia dopo la pubblicazione per 15 giorni all'Albo pretorio. La Carta sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dagli utenti.

2. La Carta costituisce un impegno da parte del Gestore nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con il Gestore stesso un contratto per la fornitura di servizi, e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

3. Copia della Carta è consegnata agli utenti, unitamente a copia del Regolamento del Servizio, all'atto della firma del contratto di utenza.

4. Le modifiche alla Carta si applicano alle utenze già in essere senza necessità di accettazione da parte degli utenti, fermo restando che notizia delle avvenute modifiche verrà comunicata attraverso la newsletter di accompagnamento alla prima bolletta utile e che copia della Carta e delle sue modifiche saranno messe a disposizione degli utenti sia presso le Agenzie e gli sportelli del Gestore, sia nel sito Internet www.xxxxxxxxxxxxxx.it.

ALLEGATO "A":

SCHEMA RIEPILOGATIVO DEI LIVELLI DI SERVIZIO GARANTITI			
ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO	OFFERTA
Tempi per la presentazione del preventivo	Tempo massimo intercorrente tra la data della richiesta da parte dell'utente e la data di spedizione o di consegna diretta al richiedente	3.1.1	Per l'acquedotto: 10 gg lavorativi senza sopralluogo (5 gg lavorativi per "utenti particolari") 15 gg lavorativi dal sopralluogo (7 gg lavorativi per "utenti particolari"); sopralluogo entro 10 gg lavorativi (dalla richiesta)
			Per la fognatura: 10 gg lavorativi senza sopralluogo (5 gg lavorativi per "utenti particolari") 15 gg lavorativi dal sopralluogo (10 gg lavorativi per "utenti particolari"); sopralluogo entro 10 gg lavorativi (dalla richiesta)
Validità del preventivo	Tempo minimo di validità del preventivo dalla data di spedizione del preventivo o di consegna diretta al richiedente	3.1.1	90 giorni totali
Restituzione importo pagato a seguito di annullamento preventivo	Tempo massimo intercorrente tra la data della richiesta di annullamento da parte dell'utente e la data di restituzione dell'importo pagato	3.1.1	20 giorni totali
Tempo di esecuzione e/o modifica dell'allacciamento	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento dell'accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento richiesto, al netto di eventuali autorizzazioni	3.1.2.	acquedotto e/o fognatura: 15 gg lavorativi (7 gg lavorativi per "utenti particolari")
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto e l'attivazione della fornitura	3.1.3.	3 giorni lavorativi
Tempo per la disattivazione della fornitura (su richiesta dell'utente)	Tempo massimo intercorrente tra la data del ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura	3.1.4.	3 gg lavorativi con possibilità di accesso al contatore

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO			
ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO	OFFERTA
Apertura degli sportelli dedicati	Giorni di apertura e relativo orario Generale	3.2.1	Ufficio Clienti sito in xxxxxx e sedi operative periferiche aperti tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì negli orari indicati al 3.2.1 e in bolletta
Svolgimento delle pratiche per via telematica/telefonica	Giorni di apertura e relativo orario	3.2.2	Servizio informazioni/pratiche per via telefonica chiamando il Call Center negli orari di apertura degli sportelli clienti (Call Center attivo 24 ore su 24 per servizio segnalazione guasti) - Pratiche per via telematica al sito Internet www.xxxxxxxxxxxx.it
Differenziazione delle forme e modalità di pagamento	Indicazione delle modalità di pagamento	3.2.3	Pagamento bollette effettuabile mediante: - Bonifico bancario - Conto corrente postale - Servizi bancari (Addebito diretto in conto corrente bancario o postale, Bancomat, Carte di Credito, etc.) - Assegni circolari - On line (Sportello Web)
Facilitazioni per "utenti particolari"	Tipologia di facilitazioni e di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti	3.2.4	- Previsione di tempi ridotti per preventivazione, esecuzione allacci, verifica contatore e verifica livello di pressione. - Previsione di tempo intercorrente tra scadenza pagamento fattura e sospensione del servizio nel caso di morosità, allungato di 7 giorni di calendario rispetto a quello minimo ordinario. - Idoneo accesso agli sportelli del Gestore ai portatori di handicap tramite l'eliminazione delle barriere architettoniche di qualsiasi natura.
Agevolazioni tariffarie per utenze deboli	Esistenza di agevolazioni tariffarie per nuclei familiari e soggetti/utenti che versano in particolari Condizioni socio/economiche	3.2.5	Previsione di tariffe ridotte, come disciplinato dal Regolamento Attuativo per le agevolazioni tariffarie per le Utenze deboli in vigore
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo Rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente (fascia di puntualità)	3.2.6	Preavviso in caso di disdetta: 24 ore Fascia di puntualità: 2 ore
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	3.2.7	Media: 30 minuti Massima: 1 ora
Attesa al telefono	Tempo di attesa al telefono	3.2.7	Media: 2 minuti Massima: 5 minuti
Risposta alle richieste scritte	Tempo massimo intercorrente tra la	3.2.8	10 gg lavorativi dal ricevimento da parte del Gestore della richiesta di

degli utenti	data di ricevimento della richiesta e la data di spedizione della risposta motivata all'utente		informazioni (fa fede il timbro postale di arrivo, ovvero in caso di inoltro non a mezzo posta, la data di protocollo
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o presentazione del reclamo presso gli sportelli e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	3.2.9	10gg lavorativi per risposta se non necessario sopralluogo 17gg lavorativi per risposta se necessario sopralluogo

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE			
ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO	OFFERTA
Fatturazione	Numero letture annue	3.3.1	1 lettura l'anno di contatore accessibile (Possibilità di autolettura in caso di inaccessibilità del contatore o irreperibilità dell'utente)
Fatturazione	Fatturazioni annuali	3.3.1	3 fatture l'anno (periodicità quadrimestrale), di cui 2 fatture di "stima" e 1 fattura "a conguaglio"
Fatturazione	Tempo minimo intercorrente tra la data di emissione della fattura e la data di scadenza prevista per il pagamento	3.3.3	20 gg di calendario
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica di fatturazione dalla comunicazione/ individuazione dell'errore e di restituzione dei pagamenti in eccesso	3.3.2	- verifica/rettifica entro 7 gg lavorativi - rimborso somma pagata entro 20 gg lavorativi (o anche con detrazione da bolletta successiva)
Ritardato pagamento e morosità	Tempo minimo per l'invio del sollecito di pagamento/preavviso di sospensione e tempo minimo per la sospensione della fornitura (e riduzione di portata per le sole utenze domestiche residenti)	3.3.3	- 30 gg di calendario dalla scadenza della fattura per invio sollecito di pagamento; - 30 gg di calendario dalla data di spedizione del sollecito di pagamento per la sospensione della fornitura; Per le sole utenze domestiche residenti: - 30 gg di calendario dalla data di spedizione del sollecito di pagamento per la riduzione della portata; - 60 gg di calendario dalla data di spedizione del sollecito di pagamento per la sospensione della fornitura; - (67 gg di calendario per "utenti particolari"). - 30 gg di calendario dalla data di spedizione del sollecito di pagamento per la sospensione della fornitura per gli utenti domestici residenti che abbiano già beneficiato di una riduzione di portata nel corso del loro rapporto contrattuale
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	3.3.4	10 gg lavorativi dalla richiesta (4 gg lavorativi per "utenti particolari")

Verifica del contatore	Tempo massimo per la comunicazione scritta degli esiti della verifica del contatore	3.3.4	10 gg di calendario
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	3.3.5	10 gg lavorativi dalla richiesta (4 gg lavorativi per "utenti particolari")
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la comunicazione scritta degli esiti della verifica del livello di pressione	3.3.5	10 gg di calendario
Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte	Numero di agevolazioni nell'addebito dei consumi	3.3.7	Massimo 1 l'anno
Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte	Tempo massimo per la comunicazione scritta del rifiuto della pratica	3.3.7	15 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta
Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte	Tempo massimo per la comunicazione scritta degli importi ricalcolati	3.3.7	30 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO			
ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO	OFFERTA
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	3.4.2	48 ore
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	3.4.2	8 ore per gli interventi sulle condotte fino a 300 mm 12 ore per tubazioni di diametro superiore
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento dal momento della segnalazione	3.4.3	Servizio di reperibilità attivo 24 ore su 24 (al numero verde); Contatto dell'utente da parte di un tecnico entro 30 minuti dalla segnalazione ; 12 ore per interventi di pulizia e spurgo nei casi di esondazione e rigurgiti fognari di competenza del Gestore
Servizio sostitutivo di emergenza	Durata massima per la carenza o sospensione idrica oltre cui è prevista l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza con autobotte	3.4.1	Assicurato servizio sostitutivo di emergenza anche mediante autobotte in caso di impossibilità di fornitura di acqua per oltre 24 ore ; Attivazione unità mobile di analisi nell'arco di 12 ore , in caso di problemi sulla qualità dell'acqua;

ALLEGATO B
DIRITTO DI ACCESSO: TARIFFE PER LA CONSULTAZIONE ED IL RILASCIO DI COPIE

TIPOLOGIA	COSTO
Regolamenti di Servizio, Carta del Servizio, Regolamenti e procedure per agevolazioni tariffarie	gratuito
Copia contratto di somministrazione	gratuito
Estratto Conto (situazione dei volumi fatturati, dei pagamenti,...)	gratuito
Ultime 4 (quattro) bollette corrispondente all'ultimo anno di somministrazione Gratuito	gratuito
Spedizione via Fax o posta di documenti inerenti l'attivazione di un contratto di somministrazione o di una sua voltura	gratuito

TIPOLOGIA	COSTO
Riproduzioni formato A4 (cm. 21 x 29,7)	€ 0,15 a pagina
Riproduzioni formato A3 (cm. 42 x 29,7)	€ 0,25 a pagina
Formati maggiori eseguiti presso ditte private (xerocopie di disegni, planimetrie, ecc.)	Costo fatturato +€ 0,50 per ogni copia
Riproduzione su CD ROM/DVD	€ 2,00
Costi di ricerca e visura	€ 8,00
Per la spedizione via fax il costo è fisso per ogni pagina in formato A4	€ 0,50 a pagina
Per la spedizione postale si applicano le tariffe in vigore stabilite da Poste Italiane S.p.A.. Nel caso si necessiti di invio mediante corriere si richiederà il solo pagamento delle somme dallo stesso richieste all'Ente.	

ALLEGATO "C":

INDIRIZZI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO CLIENTI E DELLE SEDI OPERATIVE

Sportello utenza	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì