



L'acqua è vita, non sciuparla.

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
AUTORITA' D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
N. 3 MACERATA**

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

A.A.T.O. N. 3 MARCHE CENTRO - MACERATA

Riferimenti:

DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

27 gennaio 1994

Principi sull'erogazione dei servizi pubblici

D.P.C.M. 29 aprile 1999 (1).

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

Revisione

Marzo 2010

Indice

I soggetti del Servizio Idrico Integrato.....	5
L' Autorità d' Ambito Territoriale Ottimale Marche Centro Macerata	5
Il Gestore.....	7
Il modello organizzativo di UNIDRA.....	7
Il modello organizzativo di S.I.MARCHE.....	8
Il modello organizzativo di CENTRO MARCHE ACQUE.....	8
CARTA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	9
ASPETTI GENERALI.....	13
1. Principi fondamentali.....	13
2. Condizioni generali di fornitura.....	15
3. Definizioni.....	15
Standard di qualità del Servizio Idrico Integrato.....	17
4. Accessibilità al servizio.....	17
4.1 Contattare il Gestore.....	17
4.2 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	18
4.3 Facilitazioni per Utenti particolari.....	18
4.4 Rispetto degli appuntamenti concordati.....	19
4.5 Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte	19
5. Avvio del rapporto contrattuale.....	20
5.1 Tempo di preventivazione per l' esecuzione dell' allacciamento	20
5.2 Tempo di esecuzione dell' allacciamento	21
5.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura.....	21
5.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente.....	22
5.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito di sospensione per morosità.....	22
5.6 Tempo di esecuzione per l' allacciamento alla pubblica fognatura.....	22
6. Gestione del rapporto contrattuale.....	23
6.1 Fatturazione.....	23
6.2 Rettifiche di fatturazione.....	25
6.3 Ritardato pagamento e morosità	26
6.4 Verifica del contatore.....	27
6.5 Verifica del livello di pressione.....	27
7. Continuità del servizio.....	28
7.1 Livelli minimi del servizio di fornitura di acqua potabile	28
7.2 Continuità	29
7.3 Cause di interruzione	29
7.4 Tempi di preavviso e durata delle interruzioni.....	29
7.5 Pronto intervento.....	30
7.6 Crisi idrica.....	30
7.7 Crisi qualitativa.....	31
7.8 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.....	31
8. Informazioni all'utente.....	31
8.1 Diritto di accesso agli atti.....	33
Tutela dell'utente.....	33
9. Tutela e reclami.....	33
9.1 La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta.....	33
9.2 Tutela AATO	35
9.3 Recesso dal contratto.....	36

Carta Servizio Idrico Integrato
ATO 3 Marche Centro – Macerata

9.4 Copertura assicurativa.....	36
9.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente.....	36
9.6 Servizi di consulenza.....	36
10 Indennizzi.....	37
10.1 Casi di indennizzo	37
10.2 Modalità di corresponsione all'Utente dell'indennizzo.....	37
10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo	38
Standard della Carta del Servizio: Metodologie di comunicazione delle prestazioni.....	38
Disposizioni Finali.....	38

I soggetti del Servizio Idrico Integrato

L'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Marche Centro Macerata

L'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Marche Centro - Macerata è stata costituita in base alla legge della Regione Marche n. 18 del 1998, in applicazione della legge n. 36 del 5 gennaio 1994 "Disposizioni in materia di risorse idriche", oggi confluita nel D. Lgs. 152/06.

La suddetta Legge Galli (L. 36/94) prevede la riorganizzazione dei servizi idrici attraverso il raggiungimento di quattro obiettivi principali:

- a) il superamento della frammentazione delle gestioni a livello territoriale;
- b) l'integrazione funzionale delle attività del ciclo idrico;
- c) l'individuazione di una tariffa del Servizio Idrico Integrato che assicuri la copertura integrale dei costi di gestione;
- d) la separazione tra titolarità e gestione del servizio;

Numerosi sono i soggetti protagonisti della riforma, cui sono affidati specifici ruoli e competenze; in particolare spetta:

- allo Stato il compito di fissare i criteri generali;
- alle Regioni, approvando le leggi di applicazione, il compito di individuare i limiti territoriali degli ambiti e disciplinare i rapporti tra i soggetti gestori e gli Enti Locali;
- agli Enti locali, attraverso la costituzione di Autorità di Ambito, il compito di organizzare il Servizio idrico Integrato nonché di svolgere la funzione di programmazione e controllo della gestione.

Più specificatamente le principali funzioni dell'Autorità di Ambito n. 3 di Macerata, esplicitate negli artt. 2 e 3 dello Statuto della stessa, sono:

- la predisposizione della ricognizione tecnica e gestionale relativa ai servizi idrici, la verifica dello stato di strutture e impianti e del livello di efficienza ed efficacia gestionale;
- l'individuazione della forma di gestione, del soggetto gestore del servizio, nonché l'adozione della Convenzione per la gestione;

- l'approvazione del Piano d'Ambito, inteso come strumento di attuazione delle scelte strategiche dell'Autorità, in cui viene definita l'entità degli investimenti necessari (Piano degli interventi), individuato l'assetto gestionale (Modello gestionale) ed infine predisposto un Piano economico e finanziario con l'individuazione della tariffa da applicare all'utenza;
- il controllo del Servizio e dell'attività del gestore affidatario al fine di verificare la corretta applicazione della tariffa, il raggiungimento degli obiettivi e dei livelli di qualità previsti dal Piano.

L'Autorità, nell'esercizio di tali funzioni, rappresenta sia i soggetti consorziati, quindi i Comuni dell'Ambito, sia l'utenza, quindi i consumatori del Servizio Idrico Integrato.

L'Autorità di Ambito ha stipulato le seguenti Convenzioni:

- a) Convenzione per la gestione del servizio idrico integrato con la società S.I. MARCHE S.c.r.l., approvata con delibera AC n. 5 del 28.04.2005, successivamente modificata con delibera assembleare n. 4 del 21.03.2006, firmata in data 07.06.2006 e successivamente modificata con delibera assembleare n. 9 del 24.11.2006;
- b) Convenzione con la Società UNIDRA S.c.r.l., approvata con delibera AC n. 5 del 28 aprile 2005, sottoscritta in data 21.05.2009;
- c) Convenzione con la società CENTRO MARCHE ACQUE S.c.r.l., approvata con delibera AC n. 5 del 28.04.2005, successivamente modificata con delibera AC n. 3 del 21.03.2006, e sottoscritta in data 26.07.2005.

Il Gestore

Nel territorio dell'ATO 3 Marche Centro - Macerata, le società che gestiscono il servizio idrico integrato sono tre: Centro Marche Acque S.c.r.l., S.I. Marche S.c.r.l. e Unidra S.c.r.l., ognuna nei rispettivi territori di competenza, nel seguito denominate collettivamente anche "Gestore".

I territori di competenza sono di seguito elencati:

- per **Unidra S.c.r.l.**, i Comuni di Acquacanina, Apiro, Belforte del Chienti, Caldarola, Camerino, Castelraimondo, Castelsantangelo sul Nera, Cessapalombo, Fiastra, Fiordimonte, Fiuminata, Gagliole, Monte Cavallo, Muccia, Pievebovigliana, Pievevitorina, Pioraco, San Severino Marche, Serrapetrona, Serravalle di Chienti, Tolentino, Ussita e Visso;
- per **S.I. Marche S.c.r.l.**, i Comuni di Appignano, Civitanova Marche, Corridonia, Macerata, Montecosaro, Morrovalle, Pollenza, Treia, Castelfidardo;
- per **Centro Marche Acque S.c.r.l.**, i Comuni di Cingoli, Montecassiano, Montefano, Montelupone, Porto Recanati, Potenza Picena, Recanati, Filottrano, Loreto, Numana, Osimo, Sirolo.

Ciascun Gestore, per il proprio territorio di competenza, eroga il servizio idrico integrato, vale a dire i servizi pubblici di acquedotto, fognatura e depurazione.

Il modello organizzativo di UNIDRA

Il territorio gestito da Unidra comprende i Comuni di Tolentino, Belforte del Chienti, Caldarola, Serrapetrona e Cessapalombo, attualmente gestiti dalla A.S.S.M. di Tolentino, il Comune di San Severino Marche gestito dalla A.S.SE.M. con sede legale nel Comune medesimo, i Comuni di Acquacanina, Camerino, Castelsantangelo sul Nera, Fiastra, Fiordimonte, Monte Cavallo, Muccia, Pieve Torina, Pievebovigliana, Serravalle del Chienti, Ussita e Visso gestiti da Valli Varanensi ed i Comuni di Castelraimondo, Fiuminata, Gagliole, Pioraco ed Apiro in altra costituenda società.

L'intrapresa riorganizzazione del modello societario di UNIDRA porterà all'assorbimento della gestione del servizio idrico integrato da parte della A.S.SE.M.,

nella quale confluiranno tutti i Comuni attualmente gestiti dalla A.S.S.M. nonché i Comuni di Castelraimondo, Fiuminata, Gagliole, Pioraco ed Apiro.

La (Nuova) A.S.S.E.M., a incorporazione completata, erogherà dunque il servizio nei Comuni di San Severino Marche, Tolentino, Belforte del Chienti, Caldarola, Serrapetrona, Cessapalombo, Castelraimondo, Fiuminata, Gagliole, Pioraco ed Apiro, mentre la Valli Varanensi S.R.L. manterrà il perimetro assegnato.

I Comuni di Camporotondo di Fiastrone e Poggio San Vicino, nonché quelli di Bolognola e Sefro, hanno optato per la gestione diretta del servizio ai sensi dell'art. 148 comma 5 D. Lgs. n. 152/2006.

Il modello organizzativo di S.I. MARCHE

Il territorio gestito da S.I. Marche comprende, oltre al capoluogo di Provincia (Macerata), due tra i maggiori centri abitativi dell'ATO3, vale a dire Civitanova Marche e Castelfidardo. Attualmente la gestione dei servizi idrici è effettuata da due aziende industriali (APM per i Comuni di Macerata, Appignano, Corridonia, Montecosaro, Morrovalle, Pollenza, Treia, Castelfidardo; ATAC per il Comune di Civitanova Marche).

Il modello organizzativo di CENTRO MARCHE ACQUE

Il territorio gestito da Centro Marche Acque comprende 12 Comuni, tutti di medie dimensioni, 6 dei quali in Provincia di Ancona. Attualmente la gestione dei servizi idrici è effettuata da due società industriali (ASTEAS.p.A. nei Comuni di Recanati, Montecassiano, Montelupone, Loreto, Porto Recanati, Potenza Picena, Osimo e Montefano; ACQUAMBIENTE MARCHE S.r.l. nei Comuni di Cingoli, Filottrano, Numana e Sirolo).

CARTA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Presentazione della Carta

La Carta del Servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) è uno strumento di garanzia e di tutela, fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

La presente Carta viene adottata nell'osservanza dell'art. 22 della Convenzione di gestione del servizio idrico integrato.

Essa rappresenta la carta di identità del Gestore.

In essa, infatti, si presenta in sintesi la società; si elencano i principi su cui si basa il rapporto con i cittadini-utenti; si esplicitano gli *standards* di qualità in relazione ad ogni singola attività dell'azienda (tempi, accessibilità, gestione del rapporto contrattuale, continuità e regolarità del servizio, etc.).

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità implica la corresponsione di specifici indennizzi all'utente interessato da parte del gestore.

La Carta del Servizio è quindi un documento di tutela, di trasparenza e di relazione con l'utenza. Il piano della tutela è ulteriormente rafforzato dalla possibilità di appellarsi, per qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella Carta del Servizio e secondo quanto previsto al successivo art. 9.2, ad una Commissione di Conciliazione, Organo *super partes*, composta da un membro designato dai Gestori, uno designato dalla Consulta dei Consumatori ed il terzo, con funzioni di Presidente, designato dall'AATO 3.

Un aspetto di rilievo di questo documento è che accoglie appieno la nuova realtà "multietnica" del tessuto socio-demografico del nostro territorio, divenendo impegno specifico del Gestore quello di adoperarsi per la prossima traduzione della Carta, e dei relativi stampati, almeno in lingua inglese.

In più, compatibilmente con i tempi occorrenti per la relativa organizzazione logistico-amministrativa, saranno definiti e organizzati all'interno delle strutture aziendali del Gestore dei percorsi preferenziali per portatori di handicap, la codifica in braille della

Carta del Servizio e dei dispositivi telefonici per sordomuti con lo scopo di agevolare e rendere fruibili a tutti le varie forme di tutela.

La presente Carta è stata redatta sulla base delle prescrizioni fissate dall'Autorità d'Ambito, in conformità a:

1. Costituzione della Repubblica Italiana (art. 117 a seguito della riforma costituzionale del 2001);
2. Direttiva Comunitaria n. 75-440 del 16 giugno 1975, concernente la qualità delle acque superficiali destinate alla produzione di acqua potabile negli Stati Membri;
3. Direttiva Comunitaria n. 80-778 del 15 luglio 1980 "Qualità delle acque destinate al consumo umano";
4. Decreto Presidente della Rep. 24 maggio 1988, n. 236, in attuazione della direttiva CEE n. 80/778 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano, ai sensi dell'art. 15 della legge 16 aprile 1987, n. 183 (Testo aggiornato e coordinato con il D.L.vo del 30.12.1999, n. 507);
5. Legge 5 gennaio 1994, n. 36 "Disposizioni in materia di risorse idriche";
6. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
7. DPCM 19 maggio 1995, prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici;
8. Decreto Min. Lavori Pubblici, 8 gennaio 1997, n. 99, "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
9. Legge Regione Marche del 22 giugno 1998, n. 18 "Disciplina delle risorse idriche";
10. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico

Integrato”(Le norme contenute nel DPCM si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate);

11. Direttiva 2000/60 CE del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l’azione comunitaria in materia di acque;
12. Decreto Lgs. 2 febbraio 2001 n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n. 236;
13. Decreto Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 “Codice del Consumo”;
14. Decreto Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale”;
15. Legge delega 4 marzo 2009, n. 15 “Delega al Governo finalizzata all’ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell’economia e del lavoro e alla Corte dei conti”;
16. Legge 23 luglio 2009, n. 99 “Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia”;
17. Decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- a) uso civile domestico;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

“Per le situazioni temporanee di non potabilità”, il Gestore informerà gli Utenti delle norme fissate dalla legge e degli eventuali limiti stabiliti dall’Autorità di Ambito, resi noti all’Utenza attraverso gli strumenti informativi prescritti dalla presente Carta nel paragrafo relativo alle “Informazioni all’Utente”.

Essendo la Carta elemento integrativo dei contratti di fornitura, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti in essa contenute si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

Eventuali variazioni e/o integrazioni alla presente Carta saranno rese note mediante comunicazione scritta all'ultimo indirizzo indicato dall'Utente oppure mediante avviso pubblicato sulla stampa locale.

La Carta è disponibile per l'Utente del servizio idrico integrato, oltreché al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta successiva. E' inoltre consultabile e scaricabile dal sito internet del gestore e dell'AATO (www.ato3marche.it).

ASPETTI GENERALI

1. Principi fondamentali

I principi generali che regolano il s.i.i. ed ai quali si attiene il Gestore nel suo rapporto con i cittadini Utenti sono i seguenti:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi attinenti alla gestione idrica integrata effettuata dal Gestore si basa sul principio di uguaglianza degli Utenti, nei confronti dei quali vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di Utenti omogenee.

Viene prestata particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative ed a Utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

CONTINUITA'

Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti.

Vengono comunque adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

L'Utente singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Il diritto di accesso ai documenti aziendali è regolato dalla normativa vigente.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili dei procedimenti.

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio erogato.

CORTESIA

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli Utenti, fornendo opportune istruzioni al personale perché risponda ai loro bisogni, e li agevoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'Utenza, applicando, nelle forme maggiormente compiute, le norme vigenti.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'Utente e alla sua massima semplificazione.

2. Condizioni generali di fornitura

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di Utenza e nel Regolamento del servizio idrico integrato, che costituisce, insieme alla presente Carta, un allegato del contratto di Utenza.

3. Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- *Autorità* è l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Marche Centro - Macerata, istituita ai sensi della Legge 36/1994 e della Legge della Regione Marche 18/1998;
- *Servizio Idrico Integrato (s.i.i.)* è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua per soli usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue; dal s.i.i. sono dunque escluse le forniture di acque per usi industriali, irrigui, ambientali, ecc., mentre sono compresi il recapito ed il trattamento di tutte le acque reflue, anche di quelle industriali scaricate in pubblica fognatura;
- *Gestore* è il gestore del servizio idrico integrato al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte dell'Autorità di Ambito;
- *Utente* è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con Gestore il contratto di Utenza;
- *Utenti particolari* sono i portatori di handicap, i malati gravi, segnalati dai servizi sociali o dall' A.S.U.R., zona territoriale di competenza, e tutti coloro che, per effetto

delle loro condizioni fisiche hanno dei problemi ad usufruire dei servizi secondo le consuete modalità;

- *Contratto di Utenza* è il contratto di fornitura che l'Utente stipula con Gestore;
- per *definizione del contratto* si intende la presentazione da parte dell'Utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento del servizio idrico integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- per *fattori di qualità* si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'Utente (es.: il tempo di preventivazione, l'attesa agli sportelli, il pronto intervento, ecc.);
- *gli indicatori di qualità* sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'Utenza nel tempo;
- *livello di qualità (o standard)* è il livello del servizio promesso, ovvero il valore prefissato dal Gestore, anche sulla base di standard e livelli di qualità fissati dall'Autorità d'Ambito, per ciascun indicatore di qualità;
- *Standard specifico di qualità* è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente;
- *Standard generale di qualità* è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- *manutenzioni necessarie* sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata;
- nella nozione di *causa di forza maggiore* rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta predispone standard specifici e generali di qualità che si riferiscono:

- all'accessibilità del servizio;
- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente nella fase di avvio del rapporto medesimo;
- alla gestione del rapporto contrattuale;
- alla continuità e servizio di emergenza;
- alla tutela dell'Utente attraverso la procedura di reclamo.

In caso di mancato rispetto di alcuni di essi, come di seguito specificato, sono previsti **indennizzi** all'Utente da parte del Gestore.

4. Accessibilità al servizio

I **livelli di qualità del servizio**, relativi ai tempi caratteristici riferiti all'accessibilità al servizio da parte dell'Utente, si riferiscono a:

- periodo di apertura al pubblico degli sportelli;
- modalità ed orari dello svolgimento di pratiche varie per via telefonica e/o per corrispondenza;
- differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento;
- facilitazioni per Utenti particolari;
- rispetto degli appuntamenti concordati;
- tempi di attesa agli sportelli;
- tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni e/o ai reclami scritti.

4.1 *Contattare il Gestore*

Il Gestore rende disponibili nel territorio di competenza sportelli (dedicati o partecipati) per il pubblico, nonché prevede ulteriori modalità per dare la possibilità agli Utenti di ricevere informazioni e comunicare con esso. Nell'**Allegato A** sono riportati:

- ubicazione ed orario di apertura degli sportelli;
- recapiti postali e telefonici e le operazioni che si possono effettuare tramite tali canali, oltre la richiesta di informazioni, su elementi essenziali dei servizi e sulla presentazione dei reclami;
- sito Internet e numero verde.

Il Gestore rende noti i servizi effettuabili on-line e le relative modalità di esecuzione.

In particolare, negli sportelli dedicati vengono espletate le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- Richiesta allacciamenti;
- Stipulazione contratti di Utenza;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di Utenza;
- Disdetta dei contratti di Utenza;
- Inoltro reclami;
- Richiesta di verifica contatori.

Negli sportelli partecipati si possono ottenere informazioni generali su Regolamento, Carta del Servizio e tariffe.

Il tempo medio di attesa agli sportelli sarà di circa 15 minuti, mentre, nel caso di forte affluenza, questo **non deve superare i 30 minuti**.

Ogni eventuale cambiamento relativo al servizio in questione verrà tempestivamente reso noto attraverso gli strumenti di informazione ritenuti più idonei.

4.2 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il Gestore indica le modalità previste per effettuare il pagamento delle bollette, il quale può avvenire:

- tramite bollettino negli uffici postali,
- con domiciliazione bancaria,
- presso sportelli bancari convenzionati,
- presso gli sportelli del Gestore,
- presso ricevitorie Sisal.

I dettagli delle forme e modalità di pagamento sono indicati nell'**Allegato B** e saranno adeguatamente pubblicizzati sulle bollette.

4.3 Facilitazioni per Utenti particolari

A tutela di queste categorie di Utenti sono previste le seguenti **facilitazioni minime**:

- sportelli Utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate le attese, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti;
- tempi di allacciamento ed attivazione della fornitura ridotti per i portatori di handicap e per cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- un idoneo accesso alle infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura. In particolare sono

realizzate rampe e servizi igienici per disabili, segnali tattili per non vedenti e servizi di comunicazione per non udenti.

Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli Utenti particolari tramite la fattura ed apposite comunicazioni con gli strumenti informativi ritenuti, di volta in volta, più idonei.

Nel caso di Utenti che si trovino in condizioni di difficoltà motorie, su motivata richiesta, per la stipula dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'Utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, in modo tale da evitare all'interessato di recarsi presso le sedi distaccate del Gestore.

E' prevista l'attivazione di un numero verde, quale strumento di tutela aggiuntiva per gli utenti particolari, attraverso il quale è possibile rappresentare la propria specifica esigenza e fissare con il gestore appuntamenti riservati funzionali all'espletamento di tutti gli adempimenti di cui sopra. Del numero verde deve essere data evidenza attraverso gli strumenti ritenuti dal gestore più idonei.

4.4 Rispetto degli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.

Il Gestore rispetta l'appuntamento se il personale incaricato che deve effettuare il sopralluogo o altra prestazione richiesta si reca presso l'utenza al massimo entro 1 ora (fascia di puntualità) dall'orario concordato.

L'Utente assicura la propria disponibilità a ricevere il personale del Gestore per tutta la fascia di puntualità.

Il livello di qualità per la fascia di puntualità è di **1 ora**.

Nel caso di disdetta dell'appuntamento, il Gestore ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore.

Per interventi di cui al paragrafo 7.5 non si applica l'obbligo di preavviso né vale la fascia di puntualità.

4.5 Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata del Gestore all'Utente, quale risultante dal protocollo del Gestore o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico della persona incaricata dal Gestore per fornire all'Utente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dal Gestore.

In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, l'Utente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati concernenti sia le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia l'esecuzione delle prestazioni medesime.

In tutti questi casi il tempo massimo è di **25 giorni lavorativi**, se vi è necessità di sopralluogo e/o verifiche complesse.

Il tempo massimo di risposta a richieste di informazioni o reclami, se non vi è necessità di sopralluogo e/o verifiche complesse è di **15 giorni lavorativi**.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente deve essere informato entro **15 giorni lavorativi** dello stato di avanzamento della pratica di reclamo e della fissazione di un nuovo termine.

5. Avvio del rapporto contrattuale

I **livelli di qualità del servizio** relativi ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente si riferiscono al:

- tempo di preventivazione per l'allacciamento;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento;
- tempo di attivazione o riattivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura.

I tempi delle prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

5.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento

È il tempo, misurato in **giorni lavorativi**, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta documentata del cittadino e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

I livelli di qualità, quindi i tempi massimi che il Gestore si impegna a rispettare, sono:

- **15 giorni lavorativi** dalla richiesta, nel caso non necessiti il sopralluogo;
- **30 giorni lavorativi** dalla richiesta, nel caso sia necessario il sopralluogo;
- **40 giorni lavorativi** dalla richiesta, nel caso di lavori complessi, lavori cioè per i quali sono necessari più sopralluoghi e/o interventi sulla rete.

Il preventivo contiene:

- a) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta. Nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- b) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'Utente;
- c) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, l'Utente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- d) l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'Utente;
- e) lo schema del contratto di fornitura.

Il preventivo costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a 90 giorni di calendario decorrenti dalla data di invio dello stesso all'utente. Entro il suddetto termine l'Utente, in caso di accettazione, deve far pervenire al Gestore il preventivo formalmente sottoscritto ed in caso di mancata accettazione il Gestore fatturerà i diritti di sopralluogo. Nessun corrispettivo 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.

5.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la formale accettazione del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento del lavoro richiesto.

Il livello di qualità è di **20 giorni lavorativi** (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi).

In caso di **lavori complessi**, che necessitano di interventi di estensione o adeguamento della rete, i tempi verranno comunicati all'Utente di volta in volta.

5.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte dell'Utente, di tutti i documenti

necessari nonché del pagamento del preventivo, e l'attivazione della fornitura o la riapertura del contatore, senza modifica della sua portata, o la riattivazione della fornitura in caso di subentro.

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua alle riattivazioni in seguito a sospensione per morosità dell'Utente (per le quali il tempo di riattivazione non deve superare 1 giorno lavorativo), né alle variazioni di titolarità del contratto di Utenza che non richiedono intervento di attivazione (quali volture o subentri immediati).

Il livello di qualità è di **7 giorni lavorativi** esclusi i casi in cui l'attivazione della fornitura è subordinata all'esecuzione di un nuovo allaccio.

5.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si effettua a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura, quali volture o subentri immediati.

Il livello di qualità è di **7 giorni lavorativi**.

5.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

È il tempo intercorrente tra la data di esibizione del titolo di pagamento da parte dell'Utente al Gestore delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura. Il Gestore, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, può richiedere all'Utente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

Il livello di qualità è di **1 giorno lavorativo dalla esibizione del titolo di pagamento**.

5.6 Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della richiesta documentata da parte dell'Utente e la data di completamento del lavoro richiesto, nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Il livello di qualità è di **30 giorni lavorativi** (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi).

In caso di **lavori complessi**, che necessitano di interventi di estensione o adeguamento della rete, i tempi verranno comunicati all'Utente di volta in volta.

6 Gestione del rapporto contrattuale

La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico come definito all'articolo 141, comma 2, del D. Lgs. n. 152 del 2006: "insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue". Le tariffe sono determinate dall'Autorità di Ambito ai sensi dello stesso Decreto, e si compongono di una quota fissa per la gestione tecnico-amministrativa del punto fornitura e di una quota variabile commisurata al consumo rilevato, sia per il servizio di acquedotto che per quelli di fognatura e depurazione.

Le tariffe di acquedotto sono distinte in tipologie di consumo, fra le quali quelle ad uso domestico e diverso vedono la tariffazione suddivisa in quattro scaglioni con tariffe crescenti all'aumentare del consumo: tariffa agevolata, base, prima eccedenza, seconda eccedenza. Le altre tipologie non prevedono scaglioni.

La fattura del gestore potrebbe inoltre contenere altre voci quali: conguaglio consumi (nel caso di fatture a saldo di consumi fatturati in acconto), quota fondo garanzia perdite occulte (per la copertura dell'eventuale addebito di consumi anomali dovuti a perdite occulte), altre voci relative a operazioni svolte dal gestore e richieste dall'utente (preventivi, sopralluoghi, verifiche e sostituzione contatori, ecc.), addebito interessi di mora, ecc.

Le tariffe sono soggette ad IVA 10%.

6.1 Fatturazione

Le modalità e la periodicità delle fatturazioni sono fissate dal Gestore. In ogni caso, è garantita almeno una fatturazione trimestrale ed una lettura semestrale dei contatori sulla base della tipologia delle Utenze allacciate e di scelte organizzative e funzionali per garantire il miglior servizio all'Utenza e comunque nel rispetto del Regolamento del S.I.I. ex art. 49.

Sulla base di questi criteri generali, e per conseguire una significativa economicità riguardo al servizio di rilevazione consumi, potranno essere emesse fatture d'acconto tra una lettura effettiva e l'altra.

I consumi d'acconto saranno determinati sulla base dei consumi storici più recenti dell'Utente. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi d'acconto saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza.

In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, sarà effettuato il conguaglio ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva. In caso di cessazione di Utenza e/o variazioni alle condizioni contrattuali originarie, il Gestore provvederà al conguaglio fino alla data della suddetta operazione.

I conguagli saranno effettuati con il criterio del pro-die (giorno per giorno). Il consumo avuto fra le due letture viene suddiviso per i giorni che sono intercorsi fra queste, ottenendo così un valore medio giornaliero. In base a quest'ultimo viene ricalcolato il consumo che corrisponde alla data in cui è stata emessa la fatturazione per acconto e,

se ci sono delle discrepanze fra il nuovo calcolo e quello già effettuato, queste vengono compensate (con accredito o con addebito) nella stessa fattura.

L'Utente ha la facoltà di comunicare al Gestore i propri consumi, tramite l'invio dell'autolettura, nei periodi consentiti dal Gestore stesso e da questo comunicati all'Utente nella bolletta.

Il Gestore assicura all'Utente l'autolettura tramite canali operativi quali il telefono, la cartolina postale e/o internet, oppure altri canali ritenuti più idonei per usi consolidati nel territorio. Tutte le modalità di comunicazione dell'autolettura sono indicate nell'**Allegato A** e vengono inoltre indicate chiaramente in bolletta.

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'Utente.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione all'Utente specificati nella sezione 8 "*Informazioni all'Utente*".

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Nel caso di errori nella fatturazione, il Gestore si attiverà per le dovute correzioni e/o rimborsi secondo quanto indicato nel successivo paragrafo 6.2 "*Rettifiche di fatturazione*".

Le informazioni in fattura devono essere riportate in forma chiara, con caratteri grandi e con linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta dell'interessato, è garantita la possibilità di diversa destinazione della fattura, da inviarsi ad un indirizzo diverso dal recapito di fornitura.

L'Utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti, ecc..)

All'interno della fattura devono essere ben indicati i seguenti dati:

- ragione sociale, indirizzo del Gestore;
- la dicitura "fattura per la fornitura di servizi idrici";
- data di scadenza della fattura;
- nome dell'intestatario del contratto;
- tipologia di Utenza;
- consumo in mc;
- struttura della tariffa applicata;
- tipo di lettura sulla base della quale la fattura si basa;
- letture iniziali e finali del periodo qualunque sia il tipo di lettura;
- periodo di fatturazione cui il documento si riferisce;
- aliquota e ammontare dell'imposta;

- situazione dei pagamenti precedenti;
- condizioni di pagamento e penalità;
- modalità e costi di verifica del contatore (almeno una volta all'anno).

Qualora nel tempo si rendesse necessario riformulare o individuare nuove voci tariffarie, il gestore è tenuto ad inserire nella prima fatturazione utile destinata all'utente il nome e la definizione della nuova voce di tariffa con descrizione della motivazione di tale nuovo inserimento. Allo stesso modo il gestore, parallelamente all'AATO, provvederà a comunicare tale riformulazione attraverso ogni forma di divulgazione a cominciare dai siti internet istituzionali.

Alle informazioni relative all'importo, alla data di scadenza, al consumo e al periodo di fatturazione, verrà dato opportuno rilievo grafico anche tramite l'utilizzo di caratteri facilmente leggibili. E' dunque preferibile inserire in una prima parte i suddetti elementi di sintesi, ed in una seconda parte tutti gli altri.

6.2 Rettifiche di fatturazione

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

Nel caso in cui sia l'Utente a segnalare la differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua addebitati sull'ultima fattura, il Gestore potrà accettare la segnalazione, annullare tale fattura e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'Utente, oppure effettuare opportune verifiche. Nel primo caso, dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, qualora non sia necessario uno specifico sopralluogo, si provvederà all'immediato ricalcolo della fattura, dando modo all'Utente di conoscere l'importo corretto della stessa prima della sua scadenza. Nel secondo caso, qualora sia necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento rimane sospeso fino a quando l'Utente non venga messo a conoscenza dell'esito delle verifiche. In tal caso il tempo massimo per la rettifica di fatturazione è fissato in **15 giorni lavorativi**. Esso esprime il tempo intercorrente tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'Utente e quella di comunicazione allo stesso dell'esito positivo o negativo delle verifiche svolte dal Gestore.

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche effettuate, il Gestore comunichi all'Utente l'avvenuta rettifica di fatture già pagate, anche in misura diversa da quella richiesta, o nel caso di conguaglio, l'accredito della somma non dovuta o l'addebito vengono effettuati nella fattura successiva alla data di comunicazione dell'avvenuta rettifica, salvo espressa diversa richiesta da parte del cliente. In tal caso, la restituzione dei pagamenti in eccesso viene effettuata mediante assegno bancario non trasferibile, assegno circolare o bonifico ed il tempo massimo è di **60 giorni di calendario** dalla data di comunicazione all'Utente dell'avvenuta rettifica o notifica del ricalcolo a seguito di conguaglio.

Nel caso della rettifica di fatturazione, le date di arrivo della corrispondenza sono certificate dal protocollo aziendale, la data di partenza può essere rappresentata dalla data di protocollo della lettera di risposta o dalla data di emissione della fattura corretta. Il tempo per la rettifica di fatturazione comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'Utente. Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non possa essere seguito nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo, dovendo quindi fissare un nuovo appuntamento, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

6.3 Ritardato pagamento e morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati al tasso legale. Tali interessi saranno addebitati nella prima fattura utile successiva a quella scaduta.

Trascorsa la scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, il Gestore potrà provvedere a costituire in mora l'Utente.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

L'Utente verrà preavvisato della sospensione della fornitura e delle relative modalità. Il tempo di preavviso non può essere inferiore a **20 giorni di calendario**, accompagnato dal duplicato della fattura non pagata e dalle indicazioni per evitare la sospensione del servizio, unitamente al bollettino per sanare la morosità.

Qualora l'Utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, il Gestore sospende il servizio secondo le modalità indicate nel preavviso.

La sospensione non viene eseguita qualora, in tale periodo, l'Utente dimostri inequivocabilmente di avere eliminato la causa che ha dato luogo all'avviso di sospensione, nei tempi e nei modi indicati dall'avviso stesso.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'Utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione del contatore, secondo quanto previsto dall'art. 53 del Regolamento del S.I.I. In tal caso la riattivazione della fornitura deve avvenire entro 1 giorno **lavorativo** dall'esibizione del titolo di pagamento.

Nel caso di portatori di handicap o Utenti particolari, il Gestore adotta misure dirette a minimizzare i tempi di ripristino.

Non è in ogni caso sospesa la fornitura:

- nei casi in cui il servizio è necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza o vi è intervento dell'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale;
- nei giorni prefestivi o festivi;

- quando il pagamento, pur essendo effettuato, non è stato ancora trasmesso, per cause non imputabili all'Utente;
- in presenza di controversie relative alla ricostruzione dei consumi.

Qualora venga accertata l'erronea azione di morosità, il Gestore dispone per l'annullamento degli atti e comunicazioni emanate, nonché per l'immediato ripristino del servizio senza alcuna spesa per l'Utente.

In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa.

6.4 Verifica del contatore

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Gestore, rivolgendosi direttamente presso gli sportelli o telefonicamente, ai recapiti indicati nell'**Allegato A**.

Per procedere alla verifica, in contraddittorio, sul posto, il Gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di **15 giorni lavorativi** dalla richiesta dell'Utente. Nel caso la verifica sul posto, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, non soddisfi l'Utente, viene concordato l'invio del contatore ad un laboratorio qualificato. I risultati delle prove di laboratorio vengono trasmessi all'Utente.

Le modalità di verifica dell'apparecchio di misura sono disciplinate dall'art. 36 del Regolamento del S.I.I.

Il Gestore deve, comunque, comunicare per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro **25 giorni lavorativi** dalla medesima.

La verifica avviene comunque sempre per appuntamento.

6.5 Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in corrispondenza del punto di consegna. L'apposizione dello strumento di verifica sarà effettuata, previo appuntamento, entro **10 giorni lavorativi** dalla richiesta della stessa. Il Gestore preavvisa l'Utente, in modo da consentirgli di presenziare alle operazioni.

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il Gestore deve provvedere a risolvere il problema.

Il Gestore dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro **25 giorni lavorativi** dalla medesima.

Il Gestore rende note le modalità e i costi di verifica almeno una volta l'anno nella parte relativa alle informazioni all'Utenza della fattura.

7. Continuità del servizio

7.1 Livelli minimi del servizio di fornitura di acqua potabile

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

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi per le Utenze domestiche:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab giorno, intesa come volume attingibile dall'Utenza nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in contratto la quota minima piezometrica che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli Utenti;
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m., salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di Utenza.

Per le Utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'Utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

Le indicazioni, sul contratto di fornitura Utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d) vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità della Carta, nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.

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

Il Gestore si impegna, inoltre, ad assicurare all'Utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni con Enti Locali.

Il Gestore si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli Utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso, inoltre si impegna ad effettuare gli interventi in base alla segnalazione di guasti entro i tempi che sono stabiliti in corrispondenza ai livelli di guasto e di rischio descritti nei punti successivi.

7.2 Continuità

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

Conformemente a ciò, il Gestore utilizza tutte le soluzioni tecniche ed organizzative per garantire la continuità del servizio.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle **12 ore**, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

7.3 Cause di interruzione

Qualora sia comunque necessario interrompere l'erogazione, le operazioni di sospensione del servizio verranno effettuate secondo gli standard previsti dalla normativa in vigore relativamente, sia ai tempi di preavviso, sia alla durata delle interruzioni.

In particolare le cause delle interruzioni possono essere imputabili solo a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di Autorità pubblica, eventi eccezionali naturali e non, scioperi, mancato ottenimento di atti da terzi;
- b) guasti o manutenzioni necessarie, intese come interventi di riparazione e manutenzione programmata, per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Le **modalità** con le quali vengono effettuate le sospensioni sono le seguenti:

- viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta;
- l'Utente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari;
- nel caso di un condominio, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista;
- qualora il numero degli Utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore e/o volantaggio.

7.4 Tempi di preavviso e durata delle interruzioni

Il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovuta a causa di forza maggiore o a necessità di lavori.

Pertanto le Utenze che per la loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

Per sopperire ai fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, il Gestore avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici.

Il Gestore s’impegna ad informare gli Utenti nei modi più adeguati alle circostanze del caso. Nel caso di interruzioni programmate del servizio idrico, Gestore avviserà gli Utenti non meno di **48 ore** prima. L’avviso indicherà la durata dell’interruzione e il momento del ripristino del servizio.

Le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle **12 ore**, mentre la riparazione dei guasti deve avvenire entro **12 ore** dalla segnalazione per tubazioni sino a 300 mm di diametro, ed entro **24 ore** dalla segnalazione per tubazioni di diametro superiore. Per un tempo superiore alle **12 ore**, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal **Piano di gestione delle interruzioni del servizio** approvato dall’Autorità d’Ambito.

7.5 Pronto intervento

Il Gestore dispone di un servizio di Pronto Intervento e reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, raggiungibile tramite il numero telefonico indicato in Allegato A.

L'intervento è immediato (ove immediato si intende pari al tempo strettamente necessario al trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, a fronte di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell’acqua nocive per la salute umana.

Il Gestore garantisce comunque i livelli minimi di pronto intervento, e cioè un tempo massimo per il primo intervento sul posto, tempo cioè intercorrente tra la segnalazione da parte dell’Utente e il primo intervento, di **2 ore**.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento, vengono fornite da parte dei tecnici le prime indicazioni comportamentali.

Il ripristino del servizio deve avvenire:

- a) entro **12 ore** dalla segnalazione per tubazioni sino a 300 mm di diametro, ed entro **24 ore** dalla segnalazione per tubazioni di diametro superiore;
- b) nel caso di esondazione di fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati entro **24 ore**.

7.6 Crisi idrica

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d’acqua e di crisi qualitativa il Gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all’Utenza e deve adottare una delle misure contenute nel **Piano di gestione delle interruzioni del servizio** approvato dall’Autorità d’Ambito.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;

- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle Utenze.

Il tempo limite di sospensione del servizio idropotabile dovuto a crisi idrica quantitativa è di **12 ore**, oltre il quale è prevista l'adozione del servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal **Piano di gestione delle interruzioni del servizio** approvato dall'Autorità d'Ambito.

7.7 Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'Utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale. Il Gestore comunica all'Autorità di Ambito le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

Il tempo limite di sospensione del servizio idropotabile dovuto a crisi idrica quantitativa è di **12 ore**, oltre il quale è prevista l'adozione del servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal **Piano di gestione delle interruzioni del servizio** approvato dall'Autorità d'Ambito.

7.8 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, indicando nella relazione annuale alla Commissione Nazionale per la Vigilanza sulle Risorse Idriche i risultati della ricerca.

8. Informazione all'Utente

Il Gestore provvederà a mettere a disposizione dell'Utente la presente Carta con gli allegati annessi ed i Regolamenti contenenti le condizioni di somministrazione dei servizi e le regole del rapporto intercorrente tra le parti.

Il Gestore si impegna ad attivare forme di consultazione delle Associazioni degli Utenti, nei casi in cui si intenda, previo accordo con l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Marche Centro - Macerata, dare attuazione, verificare o modificare la Carta, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla stessa.

Il Gestore deve portare a conoscenza degli Utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.i.i.

Inoltre, per garantire all'Utente una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative del Gestore che possono interessarlo, vengono utilizzati, oltre al Call Center e agli sportelli, i seguenti strumenti:

- a) Fatture dei consumi
- b) Materiale informativo - Sono disponibili opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti consigli sul corretto utilizzo degli impianti in termini di sicurezza e di risparmio della risorsa acqua in modo da evitare eventuali sprechi; detti opuscoli verranno messi a disposizione degli Utenti nei modi ritenuti più appropriati;
- c) Comunicazioni radiofoniche, televisive, a mezzo quotidiani locali o via Internet - Le comunicazioni sono finalizzate ad informare circa eventuali attività, notizie ed eventi, che è necessario od opportuno che l'Utenza conosca con la massima tempestività.

In particolare il Gestore, attraverso i suddetti strumenti, si impegna anche ad assicurare l'Utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge. In particolare, il Gestore è tenuto a fornire, su richiesta dell'Utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unita e decimi di pH
- residuo fisso a 180 C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO₃
- nitriti in mg/l di NO₂
- ammoniaca in mg/l di NH₄
- fluoruro in µg/l di F
- cloruri in mg/l di Cl

Il Gestore si impegna inoltre a:

- rendere note agli Utenti le variazioni alle condizioni di somministrazione del servizio e alle regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informare sulle procedure di pagamento delle fatture, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti;
- informare l'Utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- rendere note, nei locali accessibili agli Utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- comunicare agli Utenti, in caso di richiesta, in forma scritta, i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle tubature;
- rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;

- informare l'Utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa;
- informare l'Utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione attraverso report statistici globali aggiornati periodicamente;
- predisporre miglioramenti ai servizi telefonici per renderli sempre più adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, ecc.);
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo.

Il Gestore, infine, rende noti agli Utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

8.1 Diritto di accesso agli atti

Viene comunque assicurato l'accesso agli atti del Gestore relativi al s.i.i..

In particolare l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

Il Regolamento per l'accesso agli atti è disponibile presso gli sportelli per il Pubblico.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha **30 giorni lavorativi** di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore può essere denunciato dall'Utente all'Autorità di Ambito nei successivi **30 giorni lavorativi**.

TUTELA DELL'UTENTE

9. Tutela e reclami

9.1 La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta

L'Utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta o fatto verbalmente di persona presso l'ufficio competente il cui indirizzo e/o numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali. E' possibile anche il reclamo on-line, secondo quanto riportato dal Gestore nell'**Allegato A**. Nel caso di reclamo fatto di persona, l'addetto che lo riceve deve redigere un verbale da far sottoscrivere all'Utente.

Il Gestore predispone moduli di reclamo che rende disponibili presso gli sportelli per le Utenze.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente, qualificandosi, deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (identificazione del funzionario e/o dipendente che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ufficio competente possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine di **15 giorni lavorativi**, o di **25 giorni** in caso di necessità di sopralluogo, l'Ufficio riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti. In particolare la sua risposta motivata deve contenere:

- il riferimento al reclamo dell'Utente;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal Gestore per evitare il ripetersi di tale situazione;
- l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità di Ambito, e della possibilità di adire in giudizio il Gestore per l'eventuale richiesta di risarcimento danni.

Il Gestore è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- la data di presentazione del medesimo;
- l'autore del reclamo;
- la data di invio della risposta motivata;
- i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- la soluzione del problema e la data della stessa;
- quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

La medesima procedura è istituita anche per le richieste di informazioni.

Nei casi di risposta a richieste e reclami scritti, le date di arrivo e di partenza della corrispondenza, ai fini della decorrenza dei tempi di esecuzione delle prestazioni, sono certificate dal protocollo aziendale.

Annualmente il Gestore riferisce al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici (istituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e all'Autorità di Ambito, sulla quantità ed il tipo dei reclami ricevuti e sul seguito dato ad essi.

Almeno una volta l'anno, il Gestore predispose un resoconto, a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui sopra, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Il Gestore definirà una procedura di reclamo che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio. Per la definizione della suddetta procedura si fa riferimento alla norma UNI 10600.

9.2 Tutela AATO

Tale tutela, di II° livello, interviene a seguito della segnalazione o del reclamo presentato dall'Utente al Gestore, nel caso di mancata risposta e/o esito insoddisfacente della stessa.

L'Utente, nei casi suddetti, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità di Ambito n. 3 Marche Centro - Macerata, Galleria Scipione n. 6, 62100 Macerata - tel. 0733 291590 / fax. 0733 272520 / e-mail. reclami@acquapreziosa.net.

I reclami possono dunque giungere all'Autorità d'Ambito a mezzo fax, e-mail, posta ordinaria, o recandosi personalmente presso gli uffici dell'Ente.

Per l'attività di tutela dell'Utente l'Autorità garantisce:

- un sito apposito sul risparmio idrico e sulla tutela dell'utente, realizzato con il finanziamento della Regione Marche e della Provincia di Macerata, (www.acquapreziosa.net);
- un servizio di segnalazione via web accedendo al quale, una volta riempito e inviato il modulo on line, il referente dell'Autorità riceve l'istanza sulla sua casella di posta elettronica e provvede a risconstrarla dopo i necessari approfondimenti;
- un orario di ricevimento degli utenti, fissato in due giorni settimanali, durante il quale gli Utenti i cittadini possono recarsi personalmente presso gli uffici dell'Autorità.

La tutela dell'AATO si sviluppa anche attraverso un Servizio di Conciliazione.

La Conciliazione si struttura attraverso una Commissione di Conciliazione Mista alla quale prendono parte un Membro designato dalla Consulta dei Consumatori, uno designato dai Gestori ed il terzo con funzioni di Presidente designato dall'Autorità d'Ambito.

Attraverso l'istanza di Conciliazione l'Utente può accedere al relativo Servizio, avviando la procedura volta a raggiungere un compromesso in grado di soddisfare le parti coinvolte (Utente e Gestore).

La Conciliazione ha carattere riservato, è definibile in tempi brevi ed ha costi contenuti. Le modalità per accedervi e le specifiche condizioni che la regolano sono contenute in apposito Regolamento della Commissione di Conciliazione.

Il Verbale di Conciliazione ha carattere negoziale ed è vincolante tra le parti.

9.3 Recesso dal contratto

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione prima della sua scadenza, devono darne comunicazione scritta al Gestore indicando il recapito per l'invio della fattura di fine rapporto.

L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto oltre alle spese per la chiusura dell'apparecchio di misura e per l'eventuale chiusura della presa stradale.

9.4 Copertura assicurativa

Il Gestore predispone adeguata copertura assicurativa contro i danni alle persone ed alle cose causati dallo svolgimento delle proprie attività, con sola esclusione di quanto provocato da imprevedibili cause di forza maggiore.

9.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

Per essere aggiornato sui giudizi degli Utenti riguardo alla qualità del servizio reso, il Gestore effettua rilevazioni periodiche mediante gli strumenti più idonei ed attuali per la rilevazione della soddisfazione dell'Utenza.

Sulla base dei risultati sintetici e analitici di queste rilevazioni e delle loro comparazioni con analoghe indagini effettuate in periodi precedenti, vengono definiti progetti di miglioramento del servizio.

Il conseguimento degli obiettivi previsti da tali progetti viene verificato attraverso la rilevazione di opportuni indicatori.

Gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, verbalmente o per iscritto, presso gli uffici del Gestore indicati nell'**Allegato A**.

I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicati annualmente in un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente, riguardante l'anno precedente e disponibile per gli Utenti e per le Associazioni dei consumatori.

9.6 Servizi di consulenza

Il Gestore mette a disposizione degli Utenti un servizio di consulenza nei modi e nei termini di accesso comunicati all'Utente, secondo gli strumenti di informazione e comunicazione indicati al Capitolo 8 "*Informazione all'Utenza*", come gli sportelli, il Call Center, l'informazione sulle bollette.

L'accesso al servizio di consulenza è inoltre indicato in **Allegato A**.

10 Indennizzi

10.1 *Casi di indennizzo*

In caso di mancato rispetto degli 8 livelli specifici di qualità sotto elencati il Gestore corrisponderà all'Utente interessato un indennizzo pari a € 30, rivalutato annualmente secondo gli indici ISTAT. Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta da parte dell'Utente. Le richieste sono inviate per iscritto all'indirizzo del Gestore (**Allegato A**) entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato dallo standard (fa fede la data di spedizione o del protocollo del Gestore in caso di recapito diretto).

Livelli degli standard di qualità ed indennizzo:

- 1) mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di un allacciamento;
- 2) mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento;
- 3) mancato rispetto del tempo massimo di attivazione o riattivazione della fornitura;
- 4) mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura;
- 5) mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- 6) mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- 7) mancato rispetto del tempo massimo di risposta alle richieste scritte degli Utenti;
- 8) mancato rispetto del tempo massimo di risposta ai reclami.

10.2 *Modalità di corresponsione all'Utente dell'indennizzo*

Gli indennizzi sono corrisposti attraverso accredito dell'importo nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzia un credito a favore dell'Utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "*Indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dalla Carta dei Servizi del servizio idrico integrato*"

Nel medesimo documento deve essere indicato che "*la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'Utente di richiedere il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito*".

10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'Utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente;

Inoltre il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora l'Utente richieda un appuntamento fissato in data successiva di **oltre 60 giorni di calendario** rispetto alla data di richiesta della prestazione, il Gestore non è tenuto a corrispondere all'Utente medesimo l'indennizzo nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

In caso di mancato rispetto degli altri standard di qualità, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, l'Utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.

STANDARD DELLA CARTA DEL SERVIZIO: METODOLOGIE DI COMUNICAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il Gestore è tenuto a compilare la tabella relativa agli standard presenti nella Carta del Servizio indicando:

- il numero degli eventi verificatisi relativi ad ogni fattore di qualità;
- il numero degli eventi verificatisi, relativi ad ogni fattore di qualità, per i quali è stato rispettato lo standard previsto in Carta del Servizio.

Il Gestore è inoltre tenuto a fornire la tabella compilata all'Autorità di Ambito annualmente entro il mese di maggio.

DISPOSIZIONI FINALI

La Carta del Servizio vale in tutto il territorio di competenza dell'AATO 3.

Essa trova applicazione in tutti i Comuni dell'Ambito, gestiti, secondo quanto meglio specificato alla Sezione "Gestore", dalle Società S. I. Marche S.c.r.l., Unidra S.c.r.l. e Centro Marche Acque S.c.r.l. per mezzo delle società operative, secondo i modelli societari attuali o con quelli di prossima costituzione.

I Comuni di Camporotondo di Fiastrone, Poggio San Vicino, Bolognola e Sefro, Gestori diretti del s.i.i., sono anch'essi destinatari della presente Carta, la quale trova applicazione nei rapporti contrattuali con l'Utenza.

La Carta del Servizio entra in vigore all'atto di approvazione dell'AATO 3, e sostituisce le precedenti Carte che devono intendersi abrogate.

E' previsto un periodo transitorio di durata non superiore ad un anno nel corso del quale i Gestori sono tenuti a dare corretta informazione all'utenza circa l'adozione e i contenuti della nuova Carta e a dotarsi degli strumenti necessari in essa previsti. Le sanzioni previste dalla Carta, per tale periodo, saranno sostituite da "richiami" dei quali l'AATO 3 terrà conto in sede di controllo e valutazione del Gestore.

CARTA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Allegati

Allegato A

Riferimenti per contattare il Gestore: ubicazione sportelli, orari, numeri di telefono e fax e orario del call-center, indirizzi postali per reclami, modalità di comunicazione dell'autolettura. Per ogni canale, devono essere indicate le operazioni che è possibile effettuare.

Allegato B

Forme e modalità di pagamento, numeri di conto corrente bancario e/o postale presso i quali pagare le fatture, modalità di addebito delle fatture sul conto corrente dell'Utente.

Allegato C

Sintesi dei livelli di qualità

Allegato A

UBICAZIONE DEGLI SPORTELLI

Gestore:

Indirizzo postale:

Contatto Telefonico:

Telefono:

Fax:

Orario contatto telefonico:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattino						
Pomeriggio						

Sportelli dedicati (per tutte le operazioni)

Sportello	Indirizzo

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattino						
Pomeriggio						

Sportelli partecipati (per sole informazioni)

Sportello	Indirizzo

Orario Sportello:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattino						
Pomeriggio						

Sito Internet:

e-mail:

Operazioni che possono essere svolte in base al contatto scelto:

Contatto con il Gestore Operazioni	Di persona presso sportelli dedicati	Di persona presso sportelli partecipati	Telefono/fax	Lettera	E-mail / Sito Internet
Visione e Copia Carta del Servizio Regolamento del Servizio Idrico Integrato					
Richiesta informazioni e chiarimenti					
Avvio, cessazione, variazione dei contratti d'utenza					
Richiesta preventivi per allacciamenti e spostamenti					
Richiesta verifica del contatore e del livello di pressione					
Comunicazione autolettura					
Reclami, Richieste di rimborso					
Suggerimenti					
Inoltro della richiesta di accesso agli atti					
Servizio di consulenza					
Continuità del servizio (segnalazione guasti)					

Allegato B

FORME E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Gestore:

- 1) Bollettino negli uffici postali, sul c.c.:
- 2) Domiciliazione bancaria:
- 3) Sportelli bancari convenzionati:
- 4) Presso i seguenti sportelli del Gestore:
- 5) Presso le ricevitorie Sisal

Allegato C

SINTESI DEI LIVELLI DI QUALITA'

1) LIVELLI DI QUALITA' SOTTOPOSTI AD INDENNIZZO

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di un allacciamento		5.1
• senza sopralluogo	15 giorni lavorativi	5.1
• con sopralluogo	30 giorni lavorativi	5.1
• lavori complessi	40 giorni lavorativi	5.1
Tempo massimo di esecuzione allacciamento, per lavori non complessi	20 giorni lavorativi	5.2
Tempo massimo di attivazione o riattivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	5.3
Tempo massimo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura, per lavori non complessi	30 giorni lavorativi	5.6
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	4.4
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni lavorativi	5.5
Tempo massimo di risposta alle richieste scritte degli Utenti		4.5
• con sopralluogo o verifiche complesse	30 giorni lavorativi	4.5
• senza sopralluogo o verifiche complesse	15 giorni lavorativi	4.5
Tempo massimo di risposta ai reclami	30 giorni lavorativi	9.1

2) LIVELLI DI QUALITA' NON SOTTOPOSTI AD INDENNIZZO

Accessibilità del Servizio

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	4.1
Tempo massimo di attesa agli sportelli	30 minuti	4.1

Avvio del rapporto contrattuale

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo medio di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	10 giorni lavorativi	5.4

Gestione del rapporto contrattuale

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo di rettifica della fatturazione con necessità di sopralluogo	20 giorni lavorativi	6.2
Tempo di restituzione dei pagamenti in seguito a rettifica della fatturazione	60 giorni	6.2
Tempo minimo di preavviso di messa in mora	20 giorni	6.3
Tempo di verifica del contatore	20 giorni	6.4
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del contatore	25 giorni lavorativi	6.4
Tempo di verifica del livello di pressione	20 giorni	6.5
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	25 giorni lavorativi	6.5

Livelli minimi di servizio di fornitura di acqua potabile

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Dotazione giornaliera minima pro-capite alla consegna per utenze domestiche	150 l/ab giorno	7.1
Portata minima erogata al punto di consegna per utenze domestiche	0,10 l/s	7.1
Carico idraulico minimo al punto di consegna relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato	5 m	7.1
Carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale	70 m	7.1

Tempi di preavviso e durata delle interruzioni

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati	48 ore	7.4
Durata massima delle interruzioni programmate	24 ore	7.4
Tempo massimo di riparazione dei guasti		7.4
- per tubazioni fino a 300 mm di diametro	12 ore	7.4
- per tubazioni oltre i 300 mm di diametro	24 ore	7.4

Pronto intervento

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Risposta alla chiamata telefonica di pronto intervento	24 ore su 24, tutti i giorni	7.5
Reperibilità per il pronto intervento	24 ore su 24	7.5
Tempo massimo per il primo intervento sul posto dal momento della segnalazione	2 ore	7.5
- per tubazioni fino a 300 mm di diametro	12 ore	7.5
- per tubazioni oltre i 300 mm di diametro	24 ore	7.5
- per interventi di pulizia e spurgo per esondazione della fognatura	24 ore	7.5

Crisi idrica

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo massimo di sospensione del servizio idropotabile dovuto a crisi idrica qualitativa	12 ore	7.7

Procedura di reclamo

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo massimo di risposta ad un reclamo	30 giorni lavorativi	9.1