



COMUNE DI
Condoro'

CARTA DEI SERVIZI

del Servizio Idrico Integrato

approvata con Delibera n. 12 del 01/02/2018

Definizioni.....	3
Gestione del Servizio Idrico Integrato.....	7
Quadro Giuridico del provvedimento.....	7
Principi fondamentali del Servizio	9
Dialogo fra utente e gestore.....	11
Impegni del Gestore	11
Qualità dell'acqua distribuita	12
Validità della Carta.....	12
Aggiornamento della Carta	12
Indicatori di Qualità del SII	12
Richiesta di voltura.....	16
Sostituzione del misuratore	17
Modalità di addebito e fatturazione.....	17
Modalità e strumenti di pagamento	18
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	18
Reclami e richieste scritte dell'utente finale.....	19
Procedura di presentazione delle richieste e dei reclami scritti.....	19
Sportello Utente.....	19
Sportello Utente online.....	20
Servizio Telefonico	20
Servizio telefonico di Pronto Intervento	20
Casi di indennizzo automatico.....	20
Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico	21
Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico.....	21

Definizioni

Ai fini della presente Carta inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico o IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **ARERA (ex AEEGSI) o Autorità** è l'Autorità di Regolazione per l'Energia, le Reti e l'Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;

- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali.
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici.
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità (ARERA) *ratione temporis* vigente.

Gestione del Servizio Idrico Integrato

Il Servizio Idrico Integrato del Comune di CONDRO' viene gestito autonomamente attraverso l'utilizzo di mezzi e manodopera comunali, occupandosi dell'erogazione dell'acqua all'utenza, attraverso la rete acquedottistica comunale e della raccolta delle acque e della reflue, nonché della loro depurazione.

Il servizio è erogato a circa 530 utenze, coprendo il 100 % del fabbisogno della popolazione residente.

La rete acquedottistica si estende per circa 6 km, erogando **circa nnn.000** mc di acqua all'anno alle utenze allacciate.

Il gestore è tenuto:

- all'installazione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
- alla sostituzione di tutti i contatori guasti e/o illeggibili;
- a garantire l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità del servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

Quadro giuridico di riferimento

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

- Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Nel 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;
- Nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Nel DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

Le norme contenute nel DPCM del 29 aprile 1999 si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate.

I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.

Per quanto attiene più specificamente alla qualità del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si farà inoltre riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:

- nella Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
- nel D. Lgs. 11 maggio 1999 n. 152 "disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dell'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- nel D. 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;
- nella Direttiva 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
- D.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo);
- Raccomandazione 98/257/CE e 2001/310/CE;
- Le Delibere ARERA (ex AEEGSI) n. 655/2015 (qualità contrattuale - RQSII), n. 218/2016 (misura - TIMSII), n. 917/2017 (Regolazione della Qualità Tecnica - RQTI).

Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta.

Principi fondamentali del servizio

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e sottolinea l'attenzione alle necessità dell'utenza.

Essa assicura la partecipazione dei cittadini ed indica precise modalità per le segnalazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore.

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

- a) uso domestico con le seguenti sotto-tipologie:
 - uso domestico residente,
 - uso condominiale
 - uso domestico non residente;
- b) uso industriale;
- c) uso artigianale e commerciale;
- d) uso agricolo e zootecnico;
- e) altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate)

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

Il SII è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza.

Efficacia ed efficienza

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, strutturali, più rispondenti allo scopo.

Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza.

Il gestore è altresì consapevole dei disagi e dei pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

Cortesìa, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi.

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Dialogo tra utente e gestore

Sono garantiti la facilità del rapporto tra utente e gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

Al fine di semplificare le procedure il gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale, il costante miglioramento delle procedure; si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private;
- metterà a disposizione dell'utente il personale e le strutture al fine di facilitare i rapporti tra ente ed utente.

Le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento per brevi comunicazione agli Utenti utili al miglioramento della qualità del servizio.

Le altre comunicazioni verranno diffuse tramite il sito istituzionale dell'ente e apposti avvisi

Il gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela. Per portatori di handicap e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

L'utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato presso l'ufficio dell'Ente, ovvero tramite lettera trasmessa a mezzo fax, mail, PEC etc.

Impegni del gestore

Il gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del servizio idrico, realizzando il programma di uniformazione del servizio e attuando così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.

Resta confermato, comunque, l'impegno del gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.

Costituiscono "standard" di qualità del servizio, i livelli di qualità che il gestore garantisce agli utenti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge. Detti standard sono definiti "generali", quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal gestore, ovvero "specifici", quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'utente e, pertanto, direttamente verificabili.

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità gestionale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi. In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali, sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente;
- difficoltà di accesso in proprietà privata.

Il gestore somministra acqua, per usi potabili, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'utente.

Il gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane, svolto secondo le vigenti normative. Dette acque non potranno comprendere anche quelle bianche provenienti dagli edifici interessati dall'utenza stessa.

I servizi vengono garantiti con continuità per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di insufficienza della rete, forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità:

SERVIZIO	ACCESSO
Informazioni amministrative e tecniche	<p>Area Tecnica</p> <p>indirizzo: Via Roma 42 apertura: dal lunedì al venerdì dalle 10,00 -- alle 13,00 lunedì e giovedì dalle 15,30 - alle 17,30.</p> <p>telefono: 090-937000 fax 090- 937174 e-mail: Ufficiotecnico@comune.condro.me.it PEC: protocollo.condro@pec.it</p>
Informazioni amministrative e contabili	<p>Area Economico Finanziaria – ufficio acquedotto</p> <p>indirizzo: Via Roma 42 apertura: dal lunedì al venerdì dalle 10,00 -- alle 13,00 lunedì e giovedì dalle 15,30 - alle 17,30.</p> <p>telefono: 090-937000 fax 090- 937174 e-mail: Ufficioragioneria@comune.condro.me.it PEC:ufficioragioneria.condro@pec.it</p>
Sito internet	http://www.comune.condro.me.it
PRONTO INTERVENTO Contatti Telefonici	Telefono 090 937000

Qualità dell'Acqua Distribuita

Il Gestore garantisce agli utenti il rispetto dei vigenti standard di legge previsti per la "qualità dell'acqua destinata al consumo umano". Presso gli sportelli del Gestore e sul sito Internet è disponibile un documento informativo che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua erogata, secondo le attività di controllo secondo il piano di campionamento adottato ai sensi del D.Lgs. 31/2001, suddiviso in Parametri Microbiologici e Parametri Chimici dell'acqua potabile.

Validità della carta

La carta si applica in tutto il territorio di CONDRO'.

La presente carta si applica a partire dall'assunzione della responsabilità nella gestione del servizio e sostituisce la Carta dei Servizi Idrici precedentemente vigente, che si intende annullata.

Procedura di aggiornamento

Eventuali modifiche o integrazioni della presente Carta, saranno introdotte per tenere conto delle diverse condizioni al contorno o innovazioni normative, maturate nel frattempo.

Indicatori di qualità del SII

Al fine di definire i servizi e gli **STANDARD SPECIFICI** e gli **STANDARD GENERALI** relativi alla Qualità Contrattuale e della Continuità del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	
AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE			
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Idem come sopra
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Idem come sopra
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Idem come sopra
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Idem come sopra
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Idem come sopra
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Idem come sopra
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE			
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Idem come sopra
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Idem come sopra
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa
		2/anno se consumi ≤ 100mc	N.

Periodicità di fatturazione	Specifico	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	bollett e emesse nell'anno in base ai
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	
		6/anno se consumi > 3000 mc	
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-
ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO			
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione

CONTINUITA' DEL SERVIZIO	
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

Voltura

La richiesta di voltura viene inoltrata dall'utente entrante, e va integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore, presenta apposita domanda e assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, sarà addebitato dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura.

Sostituzione del misuratore

Su richiesta dell'Utente può essere eseguito un controllo del misuratore.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, a titolo gratuito.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, il gestore deve fissare un appuntamento preciso, con data e ora.

Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento

Chiamata di Pronto intervento

La chiamata per Pronto Intervento trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, il gestore si attiverà a fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura, dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore mette a disposizione dell'Utente le seguenti modalità di pagamento

- a) Versamento presso tesoreria comunale;
- b) domiciliazione bancaria;
- c) bollettino postale.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse all'utente nel corso degli ultimi 24 mesi.

Qualora sussistano le condizioni per la rateizzazione, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità mensile, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non saranno applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 40.1 sia superata a causa di:

- c) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
- d) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore;

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

Reclami e Richieste

L'utente finale può presentare Reclami, richieste scritte di Informazioni o Richieste di Rettifica della Fatturazioni. Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Procedura di presentazione dei Reclami scritti o delle Richieste

Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami e richieste.

Il gestore rende disponibile nell'*home page* del proprio sito *internet* in modalità anche

stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto o della richiesta da parte dell'utente finale.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto o la richiesta senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio e l'oggetto a cui si riferisce il reclamo scritto o la richiesta

Sportello Utente

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di uno sportello presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Tali orari di apertura degli sportelli sono riportati nelle informazioni presenti in fattura e sul sito internet del gestore.

Sportello Utente on line

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito *internet* attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri telefonici per contattare il gestore.

Servizio Telefonico

Il gestore mette a disposizione dell'utenza un servizio telefonico di assistenza, con la presenza di operatori per almeno 20 ore settimanali

Servizio telefonico di Pronto Intervento

Il gestore provvede a comunicare sulla carta dei Servizi, sul proprio sito internet e a riportare su ogni singola bolletta i recapiti del Servizio di Pronto Intervento.

Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli **STANDARD SPECIFICI** di qualità il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi o cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste.

Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Il gestore accredita all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico”. Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.