



*Ente di Governo dell'Ambito n. 5 Astigiano Monferrato*



ASTI Servizi Pubblici S.p.A

Acquedotto della Piana S.p.A.

# ***CARTA del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO***



ACQUEDOTTO VALTIGLIONE S.p.A.



Consorzio dei Comuni per l'Acquedotto del Monferrato

REVISIONE MAGGIO 2018  
IN VIGORE DAL 1 LUGLIO 2018

## Indice

<b>Premessa</b> .....	<b>pag. 1</b>
<b>Definizioni</b> .....	<b>pag. 3</b>
<b>1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO</b> .....	<b>pag. 6</b>
<b>2. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO</b> .....	<b>pag. 8</b>
L'acqua potabile .....	pag. 9
I controlli .....	pag. 9
Le situazioni a rischio .....	pag. 10
Crisi qualitativa .....	pag. 10
Disponibilità idrica .....	pag. 11
Verifica del livello di pressione .....	pag. 12
Servizio preventivo di Ricerca Programmata delle perdite .....	pag. 12
Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione .....	pag. 12
I casi di emergenza .....	pag. 13
Crisi idrica da scarsità .....	pag. 14
Avvio del Servizio .....	pag. 15
Preventivi .....	pag. 16
Allacciamento idrico – esecuzione lavori .....	pag. 17
Voltura del contratto .....	pag. 17
Disattivazione della fornitura .....	pag. 18
L'allacciamento alla fognatura .....	pag. 18
Esecuzione di lavori semplici o complessi .....	pag. 18
Il servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue .....	pag. 19
Apertura al pubblico e tempo di attesa agli sportelli .....	pag. 21
Svolgimento delle pratiche .....	pag. 21
Servizio telefonico .....	pag. 22
Rapporto con il Cliente .....	pag. 23
Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento .....	pag. 23
Rispetto degli appuntamenti concordati .....	pag. 24
La richiesta di informazioni .....	pag. 24
Gestione degli obblighi di qualità contrattuale nel caso di Gestori diversi tra il servizio acquedotto ed il servizio fognatura .....	pag. 24
Collaborazione tra i Gestori .....	pag. 25
Sistema di fatturazione .....	pag. 26
Affidabilità del sistema di fatturazione .....	pag. 27
Rettifiche di fatturazione .....	pag. 27
Morosità .....	pag. 28
Verifica del contatore .....	pag. 29
<b>3. COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE</b> .....	<b>pag. 31</b>
Strumenti o canali di comunicazione con i Clienti .....	pag. 31
La nota informativa sulla qualità dell'acqua distribuita .....	pag. 32
Comunicazione annuale sulla qualità del servizio .....	pag. 32
<b>4. LA TUTELA DEI CLIENTI</b> .....	<b>pag. 33</b>
Le risposte ai Clienti .....	pag. 33
La segnalazione dei reclami .....	pag. 33
Le risposte ai reclami .....	pag. 33
Reclami scritti multipli .....	pag. 34
Conciliazione davanti all'Ente di Governo dell'Ambito .....	pag. 35
<b>5. INDENNIZZI</b> .....	<b>pag. 36</b>
Casi di indennizzo automatico .....	pag. 36
Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico .....	pag. 36
Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico .....	pag. 36
<b>6. LA RELAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO</b> .....	<b>pag. 38</b>
Il sistema di monitoraggio .....	pag. 38
La Relazione Annuale sulla Qualità del Servizio .....	pag. 38
<b>7. VALIDITA' DELLA CARTA</b> .....	<b>pag. 39</b>
<b>8. TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (riferimento alla Delibera AEEGSI n. 655 del 23 dicembre 2015) .....</b>	<b>pag. 40</b>

## **Premessa**

L'acqua che usiamo per bere, cucinare, per l'igiene personale e la pulizia domestica non è soltanto un dono del cielo. Per poter utilizzare l'acqua disponibile in natura, infatti, è necessario predisporre e mantenere in efficienza un complesso sistema di tubazioni ed impianti che comprende il prelievo, il trattamento, la distribuzione, l'impiego, la fognatura, la depurazione ed infine la restituzione dell'acqua all'ambiente naturale.

L'insieme di tutte le attività e competenze che concorrono al corretto funzionamento di questo sistema e dunque contribuiscono a rendere l'acqua disponibile all'uso umano ed altresì a restituire all'ambiente gli scarichi depurati, è ciò che si intende per "**Servizio Idrico Integrato**" oggetto di trattazione in questa Carta.

### • **La Carta del Servizio Idrico Integrato**

Le Carte dei Servizi sono **strumenti a tutela dei diritti dei cittadini in quanto fruitori di pubblici servizi**. Definiscono le regole riguardanti il rapporto tra il Gestore del servizio ed i propri clienti.

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

La Carta assicura la partecipazione dei cittadini e precisa le modalità per le segnalazioni da parte degli utenti e per le relative risposte da parte dei gestori.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è consultabile sul sito internet dei Gestori e dell'Ente d'Ambito ed è consegnata all'utente su richiesta dello stesso.

### • **Il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Astigiano Monferrato**

Occorre innanzi tutto spiegare, brevemente, di cosa si occupa l'Ente di Governo dell'Ambito.

Tale istituzione, che nasce come convenzione tra le amministrazioni locali (Comuni e Province), si occupa di riorganizzare le competenze relative ai servizi pubblici inerenti il ciclo dell'acqua, in un unico servizio idrico integrato, e tale riorganizzazione deve interessare, al fine dell'omogeneità del servizio, un territorio ampio denominato Ambito Territoriale Ottimale.

In Piemonte, con legge Regionale, sono stati individuati 6 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO). Quello di nostro interesse è l'Ambito n. 5 denominato Astigiano Monferrato.

Il territorio dell'Ambito n. 5 comprende 154 Comuni appartenenti a tre diverse province: 104 alla Provincia di Asti, 43 alla Provincia di Alessandria e 7 a quella di Torino.

L'Ente d'Ambito ha il compito di soggetto regolatore a garanzia degli utenti e più in generale del servizio:

- Individua, in nome e per conto dei Comuni, chi deve erogare il servizio e sottoscrive un contratto con il gestore del servizio;
- approva il programma delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione e controlla che siano effettivamente realizzate;
- verifica la corretta erogazione del servizio;
- elabora la proposta dell'adeguamento della tariffa del servizio idrico integrato che sottopone per l'approvazione all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

I numeri dell'ATO Astigiano Monferrato sono i seguenti:

- 154 Comuni per un totale di circa 260.000 abitanti su 2.040 kmq di territorio;
- uno sviluppo di circa 4.960 km di rete idrica e 2.150 km di rete fognaria, più di 860 impianti di depurazione;
- ogni anno vengono erogati circa 19 milioni di mc. di acqua potabile.

L'Ente d'Ambito è a disposizione di tutti gli utenti ai seguenti numeri:



Ente di Governo dell'Ambito n. 5 Astigiano Monferrato

Sede c/o Provincia di Asti;  
Uffici in Via Antica Zecca n. 3 – 14100 ASTI  
Tel 0141-351.442  
Fax. 0141 – 592.263  
e- mail [infoato5asti@legalmail.it](mailto:infoato5asti@legalmail.it)  
[www.ato5astigiano.it](http://www.ato5astigiano.it)

I Gestori che erogano il servizio, raggruppati nella Società Consortile Servizi Idrici Astigiano Monferrato (SIAM), sono i seguenti:

 <p><b>ASTI Servizi Pubblici S.p.A</b></p>	<p>C.so Don Minzoni n. 86 – 14100 Asti Tel. 0141-434611 – Fax. 0141-434666 n. pronto intervento ..... e-mail <a href="mailto:info@asp.asti.it">info@asp.asti.it</a> <a href="mailto:asp.asti@pec.it">asp.asti@pec.it</a> <a href="http://www.asp.asti.it">www.asp.asti.it</a></p>
 <p><b>Acquedotto della Piana S.p.A.</b></p>	<p>Via Carlo V n. 53 – 14019 Villanova d'Asti (AT) Tel. 0141-946609 – Fax. 0141-945105 n. pronto intervento ..... e-mail <a href="mailto:info@acquedottopiana.it">info@acquedottopiana.it</a> <a href="http://www.acquedottopiana.it">www.acquedottopiana.it</a></p>
 <p><b>ACQUEDOTTO VALTIGLIONE S.p.A.</b></p>	<p>Loc. Bellangero n. 321 – San Marzanotto 14050 ASTI Tel. 0141-53260 – Fax. 0141-597832 n. pronto intervento ..... e-mail <a href="mailto:acquedottovaltiglione@legalmail.it">acquedottovaltiglione@legalmail.it</a> <a href="http://www.acquedottovaltiglione.it">www.acquedottovaltiglione.it</a></p>
 <p><b>Consorzio dei Comuni per l'Acquedotto del Monferrato</b></p>	<p>Sede legale Via Ferraris n. 3 Direzione: Via Ferraris n. 3 14036 Moncalvo (AT) Tel. 0141-911111 – Fax. 0141-911142 n. pronto intervento 800.91.55.52 e-mail <a href="mailto:info@ccam.it">info@ccam.it</a> <a href="mailto:ccam@legalmail.it">ccam@legalmail.it</a> <a href="http://www.ccam.it">www.ccam.it</a></p>

## • Gli standard

Delle prestazioni e dei livelli di servizio, descritti in questa Carta, solo alcuni sono precisamente quantificabili e definibili come “standard”. La cortesia del personale, ad esempio, per quanto importantissima è difficile da quantificare in termini numerici e per cercare di definire il relativo livello di servizio bisogna ricorrere a formalizzazioni verbali. Un altro genere di prestazione, invece, come la quantità dell’acqua garantita quotidianamente a ogni cittadino, è precisamente quantificabile e dunque formalizzabile in un vero e proprio standard di servizio.

Gli standard, inoltre, possono essere di due tipi:

- **standard generali:** relativi alle prestazioni globalmente rese nell'erogazione del servizio;
- **standard specifici:** relativi alle prestazioni rese al singolo Cliente e da lui direttamente verificabili.

## • Definizioni

- **abitante equivalente** è il carico organico biodegradabile avente una richiesta biochimica di ossigeno a 5 giorni (BOD5) pari a 60 grammi di ossigeno al giorno;
- **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 privata, 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;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **bocca antincendio** è da intendersi ogni idrante, ogni gruppo di attacco motopompa, ogni gruppo di comando di impianti a pioggia, ogni settore ad ugelli, ogni saracinesca di settore e qualsivoglia dispositivo atto a permettere l'utilizzazione dell'acqua per l'intervento in caso d'incendio;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **bonus sociale idrico** introdotto dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, che ha fissato in 50 litri/abitante/giorno il quantitativo minimo vitale necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali, è un'agevolazione stabilita da ARERA per tutti gli utenti domestici residenti, ovvero nuclei familiari, di cui sono accertate le condizioni di disagio economico sociale.  
L'utente presenta domanda al Comune di residenza analogamente a quanto avviene per il bonus elettrico e gas.
- **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;
- **Cassa** è la **Cassa per i servizi energetici e ambientali**;
- **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;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **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 (EGA)** 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;

• **fognatura nera** è la rete fognaria destinata a canalizzare unicamente le acque reflue domestiche e/o industriali;

• **fognatura mista** è la rete fognaria destinata a canalizzare il miscuglio di acque reflue domestiche e/o acque reflue industriali e/o acque meteoriche (comprese le acque di prima pioggia);

• **fognatura separata** è la rete fognaria costituita da due condotte, una, la fognatura bianca, che canalizza le sole acque meteoriche di dilavamento e può essere dotata di dispositivi per la raccolta e la separazione delle acque di prima pioggia, l'altra, la fognatura nera, che canalizza le acque reflue unitamente alle eventuali acque di prima pioggia;

• **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;

• **impianto interno** è il complesso delle tubazioni ed accessori che distribuiscono l'acqua dal contatore, questo escluso, agli apparecchi utilizzatori;

• **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;
- **misuratore accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore, ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore, è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore, ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore, è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **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 presa stradale** è il punto in cui è posizionato, laddove presente, il rubinetto di separazione idraulica tra la tubazione stradale e l'allaccio d'utenza;
- **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;
- **quota di accesso al servizio** è la quota che l'utente deve corrispondere indipendentemente dai consumi. Si applica per ogni unità immobiliare.
- **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, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;

- **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; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **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;
- **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.



# 1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

## ➤ EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

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

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

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

## ➤ CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO

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

In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti affinché siano limitati al massimo i disagi ai Clienti e l'intralcio alla circolazione stradale.

## ➤ PARTECIPAZIONE

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

Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire al Gestore consigli, suggerimenti, richieste e reclami ed a ricevere in ogni caso una risposta.

Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano.

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

Si impegna, inoltre, ad intrattenere continui rapporti di collaborazione con le associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori.

## ➤ CORTESIA

Ogni misura è adottata per garantire che il personale si comporti sempre con rispetto e cortesia, in particolare per gli addetti al rapporto con il pubblico.

## ➤ EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Il Gestore si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Clienti.

## ➤ CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

Il personale aziendale a diretto contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con i Clienti una terminologia a tutti comprensibile, priva di termini burocratici o specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare al Cliente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Cliente (lettere, contratti, fatture, altro) sono redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

➤ **CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA**

In un'ottica di correttezza e trasparenza del rapporto, i Clienti vengono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio.

## **2. FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri.

Ma tutti convergono verso un fattore univoco, rappresentato dal livello di soddisfazione del Cliente.

Misurare la qualità del servizio è un impegno che accomuna il Cliente ed il Gestore con l'obiettivo di offrire servizi migliori.

Per questo sono stati definiti una serie di parametri di misura della qualità del servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali il Gestore si impegna in maniera esplicita nei confronti dei propri Clienti.

Tali fattori riguardano i diversi aspetti del servizio:

- QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA
- CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- TEMPESTIVITÀ NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE LAVORI
- QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE
- ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI
- PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI
- COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE
- TUTELA DEI CLIENTI

## 2.1. QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA

### L'acqua potabile

Per essere potabile l'acqua non deve contenere virus, batteri e sostanze chimiche nocive. Inoltre l'acqua deve anche essere gradevole al gusto e per quanto riguarda colore, odore e sapore accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale. Infine, per essere considerata perfettamente potabile, l'acqua deve contenere la giusta quantità di sali minerali.

Le caratteristiche che l'acqua deve necessariamente possedere per essere considerata potabile sono state definite dal **D.Lgs. (Decreto Legislativo) n. 31 del 2001** e s.m.i.

### I controlli

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del **D.Lgs. 31/2001**, il Gestore esegue **sistematici controlli analitici** dei parametri **microbiologici** (coliformi totali, streptococchi fecali, ecc.), **chimico-fisici** (calcio, solfati, cloruri, ecc.) ed è attento ai parametri **organolettici** (sapore, odore, colore, ecc.). Tali verifiche vengono effettuate nei punti più significativi della rete di distribuzione dai tecnici aziendali, talvolta in collaborazione con strutture esterne. La frequenza dei controlli viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei **piani di intervento** volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge.

Il processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, è sempre definito in modo da assicurare la potabilità dell'acqua e nel contempo quantificato per ridurre l'incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche.

In caso di problemi sulla qualità dell'acqua il Gestore garantisce l'intervento di ripristino nell'arco delle 18 ore.

Come previsto dal D.Lgs. 31/2001 e s.m.i, anche i servizi e presidi delle Aziende Sanitarie Locali eseguono prelievi e controlli analitici sulle acque destinate al consumo umano.

Oltre a verificare la qualità dell'acqua in distribuzione il Gestore esegue controlli sistematici su:

- **funzionalità degli impianti di potabilizzazione e depurazione**, attraverso sistemi di controllo a distanza (telecontrollo) oppure ispezioni a cura di personale del Gestore;
- **funzionalità delle infrastrutture di captazione** (vasche, pompe, condutture, ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale), di **adduzione** (pompe, condutture, ecc.) impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi, di **accumulo** (serbatoi) e di **distribuzione** (pompe, condutture ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna ai Clienti);
- **qualità dell'acqua immessa nelle fognature** (dalle attività produttive) e **negli impianti di depurazione**.

### Le situazioni a rischio

Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali frangenti il Gestore **avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora ad informare la Clientela ed**

**adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.**

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 comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza.

In ogni caso l'erogazione di acqua non potabile è subordinata al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

Il Gestore comunica altresì all'Ente d'Ambito n. 5 "Astigiano-Monferrato", nonché alle Province e ai Comuni interessati, 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.

## 2.2. CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per assicurare la regolarità del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti i sistemi di captazione (pozzi, pompe, vasche ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale), adduzione (pompe, condutture, ecc.) impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi, potabilizzazione, accumulo (serbatoi) e distribuzione (pompe, condutture, ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna ai Clienti) vengono gestiti dal Gestore secondo rigorosi criteri di qualità tecnica.

L'adozione di questi criteri consente di assicurare ai Clienti il rispetto dei livelli di servizio stabiliti dalla norme ed in particolare dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996.

### Disponibilità idrica

- per le abitazioni:

<b>Standard Generale</b>	<b>Disponibilità giornaliera di acqua</b> Disponibilità giornaliera di acqua per singolo abitante: non meno di <b>150 litri</b> . <i>Per "disponibilità giornaliera di acqua" si intende il volume di acqua che il Cliente può attingere nell'arco delle 24 ore.</i>
<b>Standard Generale</b>	<b>Portata minima</b> Portata minima per ogni unità abitativa non meno di <b>0,10 l/s</b> (un decilitro al secondo). <i>Per "portata" si intende la quantità di acqua che riesce a passare attraverso la sezione di una condotta in un determinato tempo. Il valore di portata succitato è riferito al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Gestore all'impianto del Cliente).</i>
<b>Standard Generale</b>	<b>Pressione minima di esercizio</b> (carico idraulico minimo) Pressione minima di esercizio di <b>0,5 Kg/cm<sup>2</sup> (0,5 bar)</b> corrispondenti a un "carico idraulico" di <b>5 metri</b> . <i>Questo valore di pressione minima è riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato.</i>
<b>Standard Generale</b>	<b>Pressione massima di esercizio</b> (carico idraulico massimo) Pressione massima di esercizio pari a <b>7 Kg/cm<sup>2</sup> (7 bar)</b> , corrispondenti a un "carico idraulico" di <b>70 metri</b> . <i>Questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale.</i>

Le misure delle pressioni minime e massime vengono effettuate al punto di consegna. In situazioni particolari, e limitatamente ad alcune aree poste in posizione sfavorevole rispetto alla rete di distribuzione, **sono ammesse delle deroghe**. In questi casi sono gli Utenti Finali a dover adottare accorgimenti tecnici ai propri impianti (autoclave o riduttore di pressione) idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili. Di tale necessità essi vengono informati dal Gestore al momento della stipula del contratto di fornitura/voltura/subentro.

- **per scuole, ospedali, edifici pubblici, caserme, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, ecc. (destinazioni civili non domestiche e altre destinazioni, escluse le strutture industriali)**

I livelli minimi di disponibilità giornaliera e di portata minima vengono definiti di volta in volta nel contratto di fornitura. Per quanto riguarda invece i livelli minimi e massimi di pressione sono validi i medesimi standard definiti per le abitazioni (destinazioni civili domestiche).

- **per le utenze industriali**

Il servizio sarà erogato compatibilmente con le capacità dell'impianto acquedottistico e gli standard saranno definiti, di volta in volta, nel contratto di fornitura.

#### Verifica del livello di pressione

Su richiesta del Cliente, il Gestore esegue una verifica del livello di pressione della rete al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Gestore all'impianto del Cliente).

La verifica viene effettuata entro **dieci giorni lavorativi** dal momento della richiesta scritta.

#### **Standard Specifico**

Tempo massimo per la verifica del livello di pressione in rete al punto di consegna:

**dieci giorni lavorativi** dal momento della richiesta scritta.

*Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente Finale e la data d'intervento sul misuratore dal parte del Gestore.*

Nel caso tale verifica non evidenzi problemi di pressione, il Gestore in base alle informazioni in suo possesso può suggerire delle soluzioni tecniche che possono essere adottate sull'impianto interno al fine di risolvere i problemi di fornitura.

Gli esiti della verifica devono essere comunicati all'utente entro **dieci giorni lavorativi** da quando la verifica è stata effettuata.

#### **Standard Specifico**

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione:

**dieci giorni lavorativi.**

*Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data d'invio all'Utente Finale del relativo esito.*

Nel caso in cui il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore addebiterà all'utente i costi dell'intervento esplicitandone l'ammontare in bolletta.

#### Servizio preventivo di Ricerca Programmata delle perdite

Il Gestore svolge un'attività di ricerca programmata delle perdite di acqua potabile che consente di verificare e tenere costantemente sotto controllo lo stato di efficienza delle reti di distribuzione.

#### **Standard Generale**

**km di rete sottoposta a ricerca programmata in un anno in rapporto all'estensione complessiva della rete.**

*Il valore numerico di questo standard viene reso noto nella Relazione sulla Qualità del Servizio, redatta dal Gestore entro il 31 marzo di ogni anno.*

#### Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione

Al fine di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, il Gestore svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, i Clienti vengono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio nonché della durata complessiva presunta della sospensione.

Si definiscono, quindi, i seguenti standard specifici relativi alla qualità tecnica del servizio erogato agli utenti:

- indicatore S1: “Durata massima della singola sospensione programmata”,

ovvero la durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

- indicatore S2: “Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile”,

ovvero il tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

- indicatore S3: “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura”,

ovvero il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

I tempi da rispettare per i suddetti Standard specifici, di continuità del servizio di acquedotto, sono i seguenti:

ID	Indicatore	Standard specifico
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
S2	Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

Il preavviso potrà essere dato tramite comunicati indirizzati alla collettività con almeno una delle seguenti modalità, oltre all’avviso sul sito internet istituzionale del Gestore: comunicati stampa; comunicati affissi in strada nelle zone interessate dall’intervento di manutenzione; avvisi affissi sui portoni o negli androni dei palazzi.

#### I casi di emergenza

- Il Servizio Sostitutivo

Il servizio fornito dal Gestore è continuo e regolare. La sua eventuale interruzione può verificarsi per cause di forza maggiore, guasti imprevisti o lavori di manutenzione necessari a garantire la qualità del servizio.

Qualora, per tali motivi, dovessero verificarsi carenze nel servizio di erogazione dell’acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, il Gestore attiverà tempestivamente un **Servizio Sostitutivo di Emergenza**, nei tempi di cui al precedente S2 e nel rispetto di quanto previsto dal Piano di Gestione delle interruzioni del servizio di acquedotto, approvato dall’Ente d’Ambito, nonché di quanto disposto dalle Autorità competenti.

- Il Pronto Intervento

Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, i Clienti possono ricorrere al **servizio telefonico di Pronto Intervento** che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno sull’intero territorio servito dal Gestore.

Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento è riportato in fattura e nella “scheda informativa”



allegata e predisposta da ogni Gestore in cui è altresì associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento.

Il tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è di 120 secondi.

La tempestività di arrivo sul luogo dell'intervento è garantita dal seguente standard:

<b>Standard Generale</b>	Tempo di arrivo sul luogo dell'intervento: entro <b>3 ore</b> dalla prima segnalazione. <i>Tempo calcolato a partire dalla conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento</i>
--------------------------	---

Le segnalazioni relative alle situazioni di pericolo sono così individuate :

- 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.

Se l'intervento d'emergenza richiede una riparazione di guasti ordinari a impianti e tubazioni, il Gestore provvederà a ripristinare il servizio di erogazione dell'acqua potabile nel minor tempo possibile.

#### Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con il preavviso di 3 giorni di calendario, deve informare l'utenza, proponendo alle Autorità competenti le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure comprendono:

- 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.

## 2.3. TEMPESTIVITA' NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE LAVORI

Il Gestore si impegna a eseguire i lavori richiesti dai Clienti **nel più breve tempo possibile e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard** qui riportati. In merito agli standard, tuttavia, si precisa che i tempi di esecuzione dei lavori non includono i tempi necessari allo svolgimento di opere o atti autorizzativi di competenza di Enti diversi dal Gestore.

Più precisamente non sono inclusi nei tempi di esecuzione dei lavori di competenza del Gestore:

- i tempi occorrenti per **il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi** (Comune – Anas – Provincia – Ferrovie – ecc.);
- i tempi necessari per la **predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte del Cliente**;
- ogni eventuale **ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore**.

Il Gestore è tenuto ad attivare la richiesta dei pareri/autorizzazioni necessarie alla realizzazione di lavori complessi entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Il Gestore è tenuto ad informare l'Utente sulla procedura ed in particolare deve comunicare all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Su richiesta scritta del Cliente, potranno essere concordati col Gestore tempi di esecuzione dei lavori diversi da quelli standard, ove compatibili con la fattibilità tecnica a regola d'arte dei lavori e con le esigenze organizzative del Gestore che è, comunque, orientato a personalizzare il servizio in relazione alle esigenze di ogni singolo Cliente.

### Avvio del Servizio

- Subentro - Riattivazione

Nel caso di richiesta di riattivazione dell'erogazione del servizio idrico su un punto di consegna disattivo e nel caso di "subentro", quando cioè un nuovo Cliente chiede la riattivazione di un punto di consegna già esistente ma disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto di fornitura il Gestore garantisce l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile nei tempi indicati dallo standard.

**Standard Specifico** Tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico in caso di richiesta di riattivazione o subentro che non comporti la modifica della portata del contatore o adeguamento dell'impianto: **5 giorni** lavorativi.

*Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione.*

Laddove, in funzione dell'eventuale richiesta da parte dell'utente finale, sia necessario procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore si applica il seguente standard:

**Standard Specifico** Tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico in caso di riattivazione o subentro con modifica della portata del contatore: **10 giorni** lavorativi.

*Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione..*

- Unità immobiliari non allacciate alla rete di distribuzione idrica o fognaria o modifiche ad impianti esistenti - **PREVENTIVI**

Per le unità immobiliari non allacciate alla rete pubblica idrica o fognaria o per modifiche agli allacciamenti esistenti, il Gestore garantisce la comunicazione del preventivo lavori comprensivo del corrispettivo richiesto, ovvero della somma richiesta al Cliente per l'esecuzione dei lavori, nei tempi

indicati dal seguente standard:

**Standard** Tempo massimo per la comunicazione del preventivo: **10 giorni** lavorativi  
**Specifico** *Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di  
Senza sopralluogo preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.*

**Standard** Tempo massimo per la comunicazione del preventivo: **20 giorni** lavorativi  
**Specifico** *Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di  
Con sopralluogo preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.*

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Il preventivo deve essere redatto sulla base dei costi standard di cui all'allagato 2 del Regolamento evidenziati sul sito internet del Gestore.

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere,

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto dello standard;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve ottenere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.
- o) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Quando il Gestore riscontra l'accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, da seguito ai lavori.

#### **Allacciamento idrico – esecuzione lavori**

**Standard** Tempo massimo per l'esecuzione di nuovi allacciamenti idrici o modifiche  
**Specifico** degli stessi: **15 giorni lavorativi per allacciamenti**  
**10 giorni lavorativi per modifiche all'impianto** – lavori semplici  
*Lavori semplici*  
*Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con la contestuale firma del contratto di fornitura per allacciamenti), e la data di completamento dei lavori da parte del gestore*

**Standard  
Generale**

Lavori complessi

Tempo massimo per l'esecuzione di nuovi allacciamenti idrici o modifiche degli stessi: **30 giorni lavorativi**.

*Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con la contestuale firma del contratto di fornitura per allacciamenti), e la data di completamento dei lavori da parte del gestore*

**Lo standard di esecuzione dei nuovi allacciamenti è vincolante per il Gestore solo se il punto di consegna dell'acqua al Cliente è attivabile mediante allacciamento alla rete esistente.**

Se invece il punto di consegna si trova distante dalla rete di distribuzione e occorre realizzare un'estensione o adeguamento della stessa, lo standard non è vincolante per il Gestore ed il Gestore provvede a comunicare al Cliente le modalità ed i tempi necessari ad eseguire l'estensione o adeguamento di rete ed il nuovo allacciamento.

- Unità immobiliari già allacciate alla rete pubblica – Attivazione della fornitura

Per unità immobiliari già allacciate alla rete di distribuzione il Gestore garantisce l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile nei tempi indicati dallo standard.

**Standard  
Specifico**

Tempo massimo per l'attivazione dell'erogazione di acqua potabile a unità immobiliare già allacciata alla rete pubblica: **5 giorni lavorativi**

*I cinque giorni lavorativi vanno calcolati dal momento in cui il Gestore completa i lavori di esecuzione di allacciamento oppure (nel caso di allacciamento esistente) dal momento in cui il Gestore riceve il contratto di fornitura sottoscritto dal cliente e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore.*

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

Voltura del contratto

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata.

**Standard  
Specifico**

Tempo massimo per l'esecuzione della voltura **5 giorni lavorativi**

*I 5 giorni lavorativi vanno calcolati dal momento in cui il Gestore riceve la richiesta di voltura dell'utente e la data di attivazione della fornitura intestata al nuovo utente.*

Disattivazione della fornitura

Quando il Cliente richiede la cessazione del servizio, il Gestore provvede alla sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

**Standard  
Specifico**

Tempo massimo per la cessazione del servizio **7 giorni lavorativi**

*I 7 giorni lavorativi vanno calcolati dal momento in cui il Gestore riceve la richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente Finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore.*

La richiesta di cessazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

L'allacciamento alla fognatura

Il Gestore si impegna ad eseguire i lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente e alla fognatura pubblica nel rispetto delle vigenti disposizioni e nei tempi garantiti dallo standard.

**Standard Specifico**

Lavori semplici

Tempo massimo di allacciamento alla fognatura pubblica: **20 giorni lavorativi.**

*Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto (o integrazione del contratto) di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore*

**Standard Generale**

Lavori complessi

Tempo massimo di allacciamento alla fognatura pubblica: **30 giorni lavorativi.**

*Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto (o integrazione del contratto) di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore*

Esecuzione di lavori semplici o complessi
---

**Standard Specifico**

Lavori semplici

Tempo massimo per l'esecuzione di lavori semplici  
**10 giorni lavorativi**

*Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con la contestuale firma del contratto di fornitura per allacciamenti), e la data di completamento dei lavori da parte del gestore*

**Standard Generale**

Lavori complessi

Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi  
**30 giorni lavorativi.**

*Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con la contestuale firma del contratto di fornitura per allacciamenti), e la data di completamento dei lavori da parte del gestore*

## 2.4. QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

Il Gestore si impegna a perseguire i seguenti obiettivi nello svolgimento del servizio:

- fognature nere adeguate ad una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalle aree di drenaggio urbano;
- nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti sarà previsto, salvo ragioni contrarie di natura tecnica, economica o ambientale, il sistema fognario separato, con avvio delle acque di prima pioggia alla rete nera;
- gli scarichi della fognatura nei corpi ricettori devono essere conformi ai requisiti di qualità fissati dalla legge a tal fine gli impianti di depurazione devono essere strutturati in modo tale da consentire il raggiungimento degli obiettivi di qualità ambientale previsti dal Piano di Tutela delle acque;
- impianti principali monitorati attraverso telecontrollo.

### Il servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue

Il servizio è effettuato mediante la gestione delle reti fognarie. Il regolare funzionamento dei collettori è assicurato attraverso l'ordinaria e straordinaria manutenzione e mediante verifiche capillari e continue. L'attività di verifica tiene costantemente sotto controllo il regolare fluire degli scarichi fognari verso gli impianti di depurazione in modo da assicurare l'efficace depurazione delle acque e prevenire la possibilità di guasti od interruzioni che avrebbero effetti negativi per il servizio, per l'ambiente e per la qualità delle acque trattate.

Il Gestore si impegna, inoltre, all'innovazione ed alla ricerca attraverso la messa in atto di servizi di gestione, monitoraggio, telecontrollo ed assistenza tecnica, supportati da strumenti informatici e da servizi per la verifica e l'ispezione.

La depurazione delle acque provenienti da pubbliche fognature è sempre ammessa per gli scarichi domestici, nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, mentre è soggetta a controllo ed autorizzazione per gli scarichi provenienti dagli insediamenti produttivi.

- **Caratteristiche dell'acqua depurata**

Il Gestore esegue adeguati controlli interni in modo da garantire che le caratteristiche delle acque depurate e scaricate rispettino i limiti di legge a salvaguardia dell'ambiente.

- **Controlli e verifiche sugli scarichi degli insediamenti produttivi**

Il Gestore controlla la qualità degli scarichi in fognatura degli insediamenti produttivi secondo quanto stabilito dalle leggi vigenti, dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato nonché da quanto previsto nell'autorizzazione allo scarico in fognatura.

Il gestore è tenuto ad effettuare un numero minimo annuale di determinazioni analitiche sui reflui industriali al fine di individuare le concentrazioni degli inquinanti principali e specifici da utilizzare nella formula tariffaria. Il numero minimo di determinazioni analitiche è individuato sulla base dei volumi scaricati.

Le determinazioni analitiche sono riferite, di norma, a un campione medio prelevato nell'arco delle tre ore. Tuttavia, è ammessa la possibilità di effettuare campioni istantanei o comunque di durata differente dalle tre ore, qualora il gestore ritenga che tale modalità sia maggiormente rappresentativa del refluo scaricato. L'utente ha diritto a presenziare a tutte le fasi del controllo, inclusi il campionamento, l'apertura del campione e l'esecuzione dell'analisi. Il gestore è tenuto a consegnare all'utente che ne faccia richiesta, una porzione del campione prelevato dal medesimo, al fine di garantire all'utente la possibilità di effettuare l'analisi presso un laboratorio di sua fiducia.

Per motivi di trasparenza e tutela dell'utenza, il gestore deve garantire adeguate modalità di

informazione agli utenti relativamente alle modalità di esecuzione dei prelievi e di determinazione analitica.

**Senza alcun preavviso alle Ditte, le ispezioni sono effettuate al fine di verificare la quantità e la qualità dell'acqua scaricata.** Un rappresentante della Ditta ha diritto di assistere al prelievo.

I campioni prelevati sono inviati a laboratori certificati che provvedono a fornire i risultati al Gestore. Un rappresentante della Ditta può comunque assistere all'analisi. Le analisi sono eseguite secondo le metodiche ufficiali delle acque di scarico.

Se i risultati delle analisi dimostrano il superamento dei limiti di emissione, il Gestore procederà secondo la gravità:

- a) alla diffida, stabilendo un termine entro il quale devono essere eliminate le irregolarità;
- b) alla diffida e contestuale sospensione dell'autorizzazione per un tempo determinato, ove si manifestano situazioni di pericolo per la salute pubblica e l'ambiente;
- c) alla proposta all'Ente competente di revoca dell'autorizzazione in caso di mancato adeguamento alle prescrizioni imposte con la diffida ed in caso di reiterate violazioni che determinano situazione di pericolo per la salute pubblica e l'ambiente.

Il superamento dei limiti di emissione previsti dalle norme nazionali e regionali comporterà altresì l'applicazione di sanzioni amministrative e penali.

Coloro che provocano un danno alle acque, al suolo, al sottosuolo ed alle altre risorse ambientali saranno tenuti a proprie spese al ripristino ambientale.

## 2.5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

E' molto importante il corretto e tempestivo rapporto tra il Gestore ed i Clienti che devono avere la possibilità di rivolgersi al Gestore direttamente, tramite servizio telefonico, a mezzo lettera, per e-mail o mediante le indicazioni del sito internet per qualsiasi richiesta, informazione, segnalazione inerente al servizio.

### Apertura al pubblico e tempo di attesa agli sportelli

Gli sportelli del Gestore sono aperti al pubblico per almeno **44 ore settimanali** nei giorni feriali con la seguente specificazione:

- a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Le indicazioni delle ore e dei giorni di apertura sono riportate sulla “Scheda informativa” allegata alla Carta.

<b>Standard Generale</b>	Tempo medio di attesa agli sportelli è inferiore o uguale a <b>20 minuti</b> <i>I 20 minuti vanno calcolati dal momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico ritirando il biglietto dal “Gestore Code” ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto</i>
<b>Standard Generale</b>	Tempo massimo di attesa agli sportelli è inferiore <b>60 minuti</b> <i>I 60 minuti vanno calcolati dal momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico ritirando il biglietto dal “Gestore Code” ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto</i>

### Svolgimento delle pratiche

E' a disposizione dei Clienti il servizio di sportello presso gli uffici aperti al pubblico, attraverso il “Servizio Telefonico Clienti”, il cui numero è indicato sull'elenco e sulla “Scheda Informativa” allegata alla Carta e tramite lo sportello online.

Il gestore garantisce che presso gli sportelli 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.

Il sito internet deve consentire all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, 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.

Sulla “Scheda Informativa”, allegata alla Carta, sono esplicitate all'utente le pratiche che possono essere espletate allo sportello, per via telefonica o tramite il sito internet, con i relativi giorni ed orari degli sportelli.

### Servizio telefonico

servizi telefonici privi di albero fonico

Il gestore ha l'obbligo di:



- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c) pubblicare nel proprio sito *internet* e nella Carta dei Servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
- d) dotarsi di *call center* e rispettare gli standard di qualità dei servizi telefonici.

#### servizi telefonici dotati di albero fonico

Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto sopra:

- a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

Gli standard dei servizi telefonici sono i seguenti:

**Standard Generale** Tempo medio di attesa per accedere al servizio telefonico è inferiore o uguale a **240 secondi**

*I 240 secondi vanno calcolati tra l'inizio della risposta anche se effettuata attraverso l'ausilio di un 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.*

**Standard Generale** Accessibilità al servizio telefonico **maggiore al 90%**

*Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera ed il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore moltiplicato per cento.*

**Standard Generale** Livello del servizio telefonico **maggiore/uguale all'80%**

*Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore ed 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 cento.*

Sulla "Scheda Informativa", allegata alla Carta, sono esplicitate all'utente le pratiche che possono essere espletate per via telefonica con i relativi orari del servizio.

#### servizi telefonico di pronto intervento

Il gestore deve:

- a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- b) pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito *internet* i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti.

**Standard** Tempo massimo di risposta per accedere al servizio telefonico di pronto **Generale**

intervento è inferiore a **120 secondi**

*I 120 secondi vanno calcolati tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un 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 con l'operatore.*

#### Rapporto con il Cliente

I dipendenti del Gestore (o le persone da questi incaricate) a contatto con il pubblico sono riconoscibili grazie all'esibizione del **tesserino di riconoscimento con fotografia** e, nel rapporto telefonico, grazie all'**enunciazione del nominativo o del codice identificativo**.

Il Gestore riserva particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del servizio, agli utenti presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura degli utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornato il Gestore in merito a dette situazioni.

I Clienti sono invitati a segnalare disservizi ed effettuare proposte e osservazioni relative al servizio presso gli sportelli, telefonando al Servizio Clienti, per lettera o fax.

#### Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il gestore garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale;
- f) bonifico bancario.

Con i Clienti in situazione di grave e comprovata indigenza il Gestore concorda particolari modalità di riscossione del credito.

Nella "Scheda informativa" allegata alla Carta sono riportati i giorni e le ore nei quali è possibile effettuare il pagamento delle bollette presso gli sportelli aziendali abilitati.

#### Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda con il Cliente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento. **La fascia oraria massima è di 3 ore**, ovvero al Cliente non può essere richiesto di essere reperibile in casa propria per un periodo di tempo superiore a 3 ore del mattino o a 3 ore del pomeriggio.

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Cliente.

Se per motivi contingenti il Gestore si trova nella necessità di disdire un appuntamento concordato, provvede ad avvertire il Cliente **con almeno un giorno di anticipo**.

#### **Standard Generale**

Tempo massimo di attesa per l'appuntamento concordato **7 giorni lavorativi**

*I 7 giorni lavorativi vanno calcolati dal momento in cui il Gestore riceve la richiesta dall'utente ed il giorno in cui si verifica l'appuntamento.*

#### **Standard Generale**

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato **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*

**Standard Specifico** Fascia di puntualità degli appuntamenti  
**3 ore**

#### La richiesta di informazioni

Per ottenere informazioni sul servizio idrico e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti loro richiesti, i Clienti possono recarsi presso gli sportelli del Gestore, chiamare il Servizio Telefonico Clienti, accedere al sito internet del Gestore o inviare una lettera.

Allo sportello o al telefono **le informazioni vengono fornite immediatamente**, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti. Alle richieste inoltrate a mezzo lettera, e-mail invece, viene data risposta nei limiti indicati dallo standard:

**Standard Specifico** Tempo massimo di risposta a quesiti inoltrati a mezzo lettera o e-mail:  
**30 giorni** lavorativi dalla data di ricevimento della da parte del Gestore.  
*Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente Finale e la data di invio della risposta motivata scritta*

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di informazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

#### Gestione degli obblighi di qualità contrattuale nel caso di Gestori diversi tra il servizio acquedotto ed il servizio fognatura

Laddove sussistano delle situazioni marginali in cui non vi sia un unico soggetto che opera sull'intero servizio idrico integrato ma bensì operino due distinti Gestori: uno per il servizio acquedotto ed uno per il servizio di fognatura e depurazione occorre rispettare i seguenti standard per le comunicazioni intercorrenti tra Utenti Finali e Gestori.

**Standard Specifico** Tempo di inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione: **5 giorni lavorativi**.  
*Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione della medesima richiesta*

**Standard Specifico** Tempo per l'inoltro all'Utente Finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio fognatura e/o depurazione: **5 giorni lavorativi**.  
*Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del servizio acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio fognatura e/o depurazione, e la data d'invio all'Utente Finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio acquedotto*

**Standard Generale** Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione/subentro, cessazione, voltura: **10 giorni lavorativi**.  
*Tempo intercorrente tra la data di esecuzione della pratica indicata e la data in cui il Gestore dell'acquedotto comunica al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione della pratica stessa.*

#### Collaborazione tra i Gestori

I Gestori dell'Ato5: Asti Servizi Pubblici, Acquedotto della Piana, Acquedotto Valtiglione e Consorzio

Acquedotto Monferrato si impegnano ad istituire progressivamente un meccanismo di interscambio delle informazioni in modo da permettere ad ogni Cliente di espletare, attraverso strumenti informatici, le pratiche ed avere informazioni sull'erogazione del Servizio Idrico Integrato nel territorio dell'Ambito Astigiano Monferrato.

## 2.6. PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI

### Sistema di fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Ciascun gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

La frequenza delle fatture è differenziata in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, come segue:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Per l'individuazione della fascia di consumo delle utenze condominiali, per l'applicazione di quanto sopra, occorre riproporzionare il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

### Sistema di lettura

Il servizio di lettura dei contatori è svolto dal gestore del servizio di acquedotto, che è anche il soggetto responsabile dell'installazione, del buon funzionamento e della manutenzione e della verifica dei contatori.

Considerato che non tutti i contatori sono accessibili al gestore, la regolazione prevede un numero minimo di tentativi che il gestore deve eseguire per leggere il contatore all'anno:

- se il consumo medio annuo dell'utente è inferiore o uguale a 3.000 mc: 2 tentativi, distanti tra loro almeno 150 giorni solari;
- se il consumo medio annuo dell'utente è superiore a 3.000 mc: 3 tentativi, distanti tra loro almeno 90 giorni solari.

Le utenze condominiali sono considerate un'utenza singola.

Per le forniture appena attivate, il gestore deve fare un tentativo di lettura entro sei mesi dall'attivazione. Il gestore deve informare l'utente del giorno e della fascia oraria in cui passerà il letturista, in particolare nel caso di utenze con contatori e non accessibile tale comunicazione deve essere fornita 2-5 giorni lavorativi prima del passaggio, tramite posta elettronica, sms o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente

Se il gestore non può accedere al contatore per leggerlo, deve lasciare all'utente un'informativa scritta sul passaggio e sulla possibilità di comunicare l'autolettura.

Se il contatore dell'utente non è accessibile e qualora il gestore non riesca ad effettuare la lettura per due volte consecutive e non abbia a disposizione un'autolettura, dovrà fare un ulteriore tentativo, al più tardi nel mese successivo al secondo tentativo fallito, anche in fasce orarie diverse da quelle in cui di solito avviene il passaggio del letturista.

In assenza di letture effettive o autoletture, l'utente riceve bollette contenenti i consumi stimati. Le stime si basano sul consumo medio annuo dell'utente, che è calcolato tramite le letture e le autoletture disponibili più recenti. In assenza di letture o autoletture, il gestore utilizza il valore medio di riferimento della tipologia di utenza di appartenenza.

Il Gestore deve dotarsi di modalità per dare evidenza della lettura rilevata in caso di contenzioso (ad esempio con una fotografia). Le letture devono essere rese disponibili all'utente, anche tramite un'area dedicata del sito web del gestore o tramite applicazioni.

Le letture sono rilevate dal personale del Gestore, oppure da terzi regolarmente incaricati muniti di tesserino di riconoscimento o direttamente dal Cliente se i contatori sono posizionati in proprietà privata, oppure sono stimati dal Gestore.

Ai Clienti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso (**nota cartacea per autolettura**) con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

La comunicazione della lettura da parte del Cliente può essere effettuata:

- **tramite il sito internet del Gestore;**
- **a mezzo e-mail;**
- **telefonicamente – Servizio Telefonico di Autolettura;**
- **con nota cartacea per autolettura** rilasciata dal personale addetto alla rilevazione.

In mancanza di una lettura diretta o comunicata dal Cliente, il Gestore esegue una **stima** sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza.

Il tempo massimo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura (data lettura) e il giorno di emissione della medesima fattura da parte del gestore.

**Standard Specifico** Tempo massimo di emissione della fattura  
**45 giorni solari**  
*Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa*

Lo standard sopra deve essere rispettato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

**Standard Specifico** Periodicità di fatturazione  
*Numero minimo bollette emesse sulla base dei consumi medi*

2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi
3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	
4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	
6/anno se consumi > 3000 mc	

**Standard Specifico** Termine per il pagamento della bolletta  
**20 giorni solari**  
*Tempo intercorrente dalla data di emissione della bolletta*

Affidabilità del sistema di fatturazione
--

Il grado di affidabilità del sistema di fatturazione è definito da uno standard basato sul rapporto tra il numero delle rettifiche effettuate ed il numero complessivo delle fatture emesse ogni anno.

**Standard Generale** **Grado di affidabilità del sistema di fatturazione**  
*Il valore numerico di questo standard viene reso noto nella Relazione sulla Qualità del Servizio, pubblicata dal Gestore entro il 31 marzo di ogni anno.*

## Rettifiche di fatturazione

Può accadere che il Cliente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate. In tal caso il Gestore esegue le opportune verifiche e, se la segnalazione del Cliente risulta esatta, provvede ad aggiornare i dati dell'archivio, annullare le fatture sbagliate e ad emetterne di nuove. I tempi necessari all'esecuzione delle rettifiche sono definiti dal seguente standard:

### **Standard Specifico**

Tempo massimo di esecuzione delle rettifiche di fatturazione:  
**60 giorni** lavorativi dalla data di ricezione del Gestore

*Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente Finale e la data di accredito della somma non dovuta.*

Il termine per l'inoltro della richiesta di rettifica di fatturazione, o reclami sulla bolletta, da parte dell'Utente è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta. Tale indicazione deve essere riportata nella bolletta stessa.

Il Gestore provvedere a dare riscontro all'utente circa la richiesta di rettifica entro 60 giorni dalla richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare tale credito all'utente nella prima fattura utile.

Nel caso in cui la data di emissione della bolletta successiva non consenta il rispetto dei termini indicati sopra (60 giorni dalla richiesta), il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In deroga a quanto previsto sopra, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui l'importo da rimettere direttamente all'utente sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

### **Standard Generale**

Tempo massimo di risposta a richiesta di rettifica di fatturazione  
**30 giorni** lavorativi dalla data di ricevimento della da parte del Gestore.

*Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente Finale e la data di invio della risposta motivata scritta*

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) l'esito della verifica;
- d) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- e) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- f) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- g) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- h) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- i) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

## Morosità

Quando il Cliente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, il Gestore applica una **penale per ritardato pagamento ed i relativi** interessi che vengono addebitati sulla fattura successiva.

In caso di morosità nel pagamento di una fattura/bolletta, al Cliente viene inviato un **messaggio di sollecito**, contenente il riepilogo dei dati essenziali relativi alla fattura scaduta, con invito a saldare il debito. Il messaggio di sollecito può essere contenuto anche nelle fatture/bollette emesse successivamente. Se tuttavia anche il sollecito si rivela inefficace, il Gestore **sospende l'erogazione dell'acqua** potabile avvisando il Cliente con almeno **20 giorni** di anticipo rispetto alla chiusura per mezzo di una lettera raccomandata.

Nel caso di utenze domestiche residenti, laddove tecnicamente possibile, il Gestore attuerà la parzializzazione della fornitura invece della disattivazione del servizio.

I gestori non possono procedere alla sospensione della fornitura delle utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità come di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole, è stabilito altresì che tale particolare tutela debba essere prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti, salvaguardando eventuali garanzie più estensive, già in uso presso i gestori, anche in relazione a ulteriori categorie di utenze non disalimentabili e/o alle quali sia garantito un minimo vitale del servizio.

Non appena il Cliente provvede a saldare il corrispettivo dovuto, il servizio di erogazione dell'acqua potabile viene riattivato nei tempi garantiti dallo standard:

**Standard Specifico**

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità: **2 giorni** feriali.

*Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione del servizio.*

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Verifica del contatore

Il Cliente può richiedere una verifica della correttezza della misura del contatore o effettuata direttamente dal Gestore effettuata da laboratorio accreditato.

Verifica da parte di tecnici del Gestore

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

La verifica avrà come scopo la valutazione visiva della funzionalità, in termini generali, del contatore e dell'impianto idrico non potendo procedere, in loco, all'analisi precisa della correttezza della misura del contatore che potrà essere effettuata solo ed esclusivamente in laboratorio.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata



tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

**Standard Specifico** Tempo massimo d'intervento per la verifica del misuratore da parte del Gestore: **10 giorni** lavorativi.  
*I 10 giorni lavorativi vanno calcolati tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data d'intervento da parte del Gestore.*

L'esito della verifica del misuratore da parte del Gestore è comunicato all'utente finale nel rispetto della seguente tempistica.

**Standard Specifico** Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco: **10 giorni** lavorativi.  
*I 10 giorni lavorativi vanno calcolati tra la data di effettuazione della verifica e la data d'invio all'utente finale del relativo esito.*

#### Verifica da parte di laboratorio accreditato

Tale controllo è effettuato prelevando il contatore e verificandone il funzionamento sul banco di prova di laboratorio (il Cliente è ammesso a presenziare). L'utente può richiedere la verifica del contatore in laboratorio entro quattro mesi decorrenti dalla scadenza della fattura contestata.

Se le misure del contatore risultano corrette, ovvero entro i limiti di tolleranza previsti nel Regolamento, le spese della verifica sono a carico del Cliente.

**Standard Specifico** Tempo di prelievo e sostituzione del misuratore: **10 giorni** lavorativi.  
*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.*

L'esito della verifica del misuratore da parte del Gestore è comunicato all'utente finale nel rispetto della seguente tempistica.

**Standard Specifico** Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio: **30 giorni** lavorativi.  
*I 30 giorni lavorativi vanno calcolati tra la data di effettuazione della verifica in laboratorio e la data d'invio all'Utente finale del relativo esito (al netto dei tempi del laboratorio accreditato).*

### 3. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

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

#### Strumenti o canali di comunicazione con i Clienti

Per garantire ai Clienti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, sono a disposizione i seguenti strumenti:

- **La Carta del Servizio Idrico**

La presente Carta è disponibile sui siti internet dei Gestori e dell'Ente di Governo d'Ambito ed altresì in forma cartacea per chiunque ne faccia richiesta.

- **Il "Regolamento di utenza e condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato"**

Il Regolamento è disponibile sui siti internet dei Gestori e dell'Ente di Governo d'Ambito ed altresì in forma cartacea per chiunque ne faccia richiesta.

- **I messaggi in fattura**

Attraverso la fattura vengono fornite informazioni sulle modalità di fatturazione e di pagamento delle fatture, sulle tariffe applicate, sul servizio agli sportelli, ecc.

Il Gestore si impegna a:

- rendere note agli utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
- informare l'utenza circa le variazioni della tariffa;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione;
- rendere note, nei locali accessibili agli utenti e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicurare un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi adottando un linguaggio facile ed accessibile.

Il Gestore, inoltre, rende noto al Cliente i contenuti della Relazione Annuale sui risultati conseguiti.

Il Gestore si impegna a potenziare gli strumenti di comunicazioni ed informazioni informatici.

Il Gestore si attiva affinché le comunicazioni ed informazioni siano rese accessibili anche alle persone diversamente abili.

#### La nota informativa sulla qualità dell'acqua distribuita

Presso lo sportello del Gestore è disponibile una **nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita**, e precisamente:

- **durezza totale**, ovvero presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in milligrammi per litro (gradi idrotimetrici, °f);
- **concentrazione ioni idrogeno**, ovvero grado di acidità, espressa in unità e decimi di pH;
- **residuo fisso**, ovvero presenza di sali minerali, a 180°C, espressa in milligrammi per litro;
- **presenza di nitrati** (NO<sub>3</sub>), espressa in milligrammi per litro;
- **presenza di nitriti** (NO<sub>2</sub>), espressa in milligrammi per litro;
- **presenza di ammoniaca** (NH<sub>4</sub>), espressa in milligrammi per litro;
- **presenza di fluoro** (F), espressa in microgrammi per litro;
- **presenza di cloruri** (CL), espressa in milligrammi per litro.

Comunicazione annuale sulla qualità del servizio
--

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della presente Carta del Servizio. Altresì deve comunicare il livello di rispetto degli standard, con riferimento all'anno precedente.

## 4. LA TUTELA DEI CLIENTI

### Le risposte ai clienti

Il Gestore garantisce un servizio informazioni per almeno **44** ore settimanali di sportello fisico e **35** ore settimanali di call center nei giorni feriali secondo gli orari della “Scheda Informativa” allegata. Alle richieste verbali o telefoniche, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore, viene fornita risposta immediata. Negli altri casi valgono i tempi indicati dallo standard.

### La segnalazione dei reclami

Un reclamo è una comunicazione scritta con cui l'utente, anche tramite un suo rappresentante, si lamenta perché il servizio ricevuto non rispetta i requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, dalla carta dei servizi ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale. Fanno eccezione le richieste di rettifica di fatturazione che sono regolate a parte.

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un **diritto fondamentale per i Clienti**. Pertanto, qualora lo ritengano opportuno, i Clienti sono invitati ad inoltrarli al Gestore attraverso uno degli strumenti a loro disposizione:

- **Modulo di reclamo** disponibile presso lo sportello e sul sito del Gestore;
- **Lettera** inviata al Gestore;
- **E-mail** inviata al Gestore.

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'accaduto.

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 da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
  - i. il nome ed il cognome;
  - ii. l'indirizzo postale o telematico;
  - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - iv. il codice utente;
  - v. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore.

Ricevuta la segnalazione, il Gestore compie i necessari accertamenti, ne comunica gli esiti al Cliente nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami (vedi sotto) e **si impegna a rimuovere al più presto le cause del disservizio**.

### Le risposte ai reclami

Il Gestore classifica i reclami inoltrati dai Clienti attraverso una procedura informatizzata.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta al reclamo scritto, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di reclamo;

- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
- e) le seguenti informazioni contrattuali:
  - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - ii. la tipologia di uso;
  - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- f) l'elenco della documentazione allegata.

I tempi previsti di risposta ai reclami sono i seguenti:

<b>Standard</b>	Tempo massimo di risposta ai reclami
<b>Specifico</b>	<b>30 giorni</b> lavorativi.
	<i>I 30 giorni lavorativi vanno calcolati dalla data di ricevimento del reclamo scritto, da parte del Gestore, e la data di invio della risposta motivata scritta.</i>

Se la particolare complessità della pratica di reclamo non consente al Gestore di rispettare lo standard di risposta, il Cliente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della stesa pratica e sui tempi necessari per la risposta.

Reclami scritti multipli
--------------------------

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi.

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e del relativo indennizzo automatico, qualora dovuto.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative al rispetto degli standard e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici, qualora dovute.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo, nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi;
- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi, che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi utilizzati ai fini della registrazione.

Si considera quindi un unico reclamo. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

Gestione del reclamo di II° livello Istanza all'Ente di Governo dell'Ambito
--

L'utente dopo aver sporto reclamo al Gestore e qualora non si ritenga soddisfatto della risposta fornitagli o comunque in caso di controversie non risolte nel termine previsto dalla presente Carta del Servizio Idrico Integrato, può chiedere all'Ente di Governo dell'Ambito di attivarsi per giungere ad un accordo amichevole della controversia.

L'utente presenta quindi istanza di II° livello scrivendo all'Ente d'Ambito ed al Gestore. L'EGAt5 esamina solo le segnalazioni pervenute in forma scritta per lettera o e-mail.

Restano fatti salvi i diritti per il ricorso alle seguenti Autorità competenti nelle materie a loro assegnate e precisamente:

**Magistratura Tributaria** (Comm. Trib. Provinciale in primo grado) – in materia di imposte e tasse;

**Magistratura ordinaria, Giudice di pace, Tribunale Civile** – in materia di diritto civile, commerciale ecc...

**Magistratura amministrativa** (T.A.R. in primo grado) – in materia di diritto amministrativo

## 5. INDENNIZZI

Assicurare un servizio di qualità significa anche addossarsi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri Clienti. Per questo il Gestore è tenuto ad indennizzare per il disagio il Cliente che subisce un disservizio.

L'indennizzo è corrisposto automaticamente dal Gestore laddove non rispetti gli standard specifici di erogazione del servizio.

### 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, di cui sopra, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, 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.

Il mancato rispetto degli Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto, di cui al punto "Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione", nel caso di utenza condominiale, deve essere valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

### Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

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

- a) 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;
- b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente Carta dei Servizi.

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

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 è tenuto ad accreditare 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.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

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".



## **6. LA RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **Il sistema di monitoraggio**

Il gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità di cui al Paragrafo 8 nonché i dati di Qualità Tecnica previsti con Determina ARERA 917/2017.

I dati suddetti sono pubblicati annualmente entro il 31 marzo sul sito internet del Gestore.

### **La Relazione Annuale sulla Qualità del Servizio**

Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati sulla qualità del servizio e sulla qualità tecnica di cui alla Determina dell'Autorità ARERA 917/2017.

I dati suddetti sono pubblicate annualmente entro il 31 marzo sul sito internet del Gestore.

L'Ente di Governo d'Ambito convoca annualmente un Tavolo di verifica del funzionamento dei Servizi con Gestori e Associazioni consumatori nel quale sarà dato conto dei reclami e delle osservazioni pervenute.

## **7. VALIDITA' DELLA CARTA**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato modifica e sostituisce quella in vigore dal 1 luglio 2016 ed entra in vigore il **1 LUGLIO 2018**, è approvata dalla Conferenza dell'Ente di Governo dell'Ambito, previa consultazione delle Associazioni per la difesa dei consumatori, e sarà sottoposta a revisione periodica (di norma quadriennale) per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai Clienti ed alle norme emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Essa costituisce un impegno da parte del Gestore nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con il Gestore stesso un contratto per la fornitura del servizio idrico integrato a di parti di esso e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio Idrico Integrato tramite gli strumenti indicati nel paragrafo "Comunicazione e Informazione".

## 8. TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (con riferimento alla Delibere dell'AEEGSI ora ARERA)

Si riporta di seguito la tabella riassuntiva degli standard tratti dalle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, l: ddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
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	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
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	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
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	30 euro
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	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
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	30 euro
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	30 euro
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	30 euro
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	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
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	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
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	90% delle singole prestazioni
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	95% delle singole prestazioni
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	30 euro
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	30 euro
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	30 euro
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	30 euro
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	30 euro
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	30 euro
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	90% delle singole prestazioni
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	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
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	30 euro
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	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
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	95% delle singole prestazioni
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	Media sul totale delle prestazioni
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	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z, dove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
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	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
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	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
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	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	Durata massima della singola sospensione programmata (tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato)	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato)	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso)	30 euro

## Scheda informativa

riferita ad ogni Gestore

La scheda dovrà dare informazioni relativamente ai seguenti aspetti:

- numeri telefonici (compreso numero verde), fax, e-mail ed indirizzo internet per il servizio clienti;
- ubicazione ed orario di apertura degli sportelli, adeguati alle nuove disposizioni AEEGSI;
- numeri telefonici (compreso numero verde) per le segnalazioni di pronto intervento;
- indicazione delle pratiche che è possibile svolgere tramite il servizio telefonico clienti, lo sportello, a mezzo lettera o e-mail, a mezzo del sito internet; in base al seguente schema:

	Servizio Telefonico Clienti	Sportelli aperti al pubblico	Mezzo lettera o e-mail	Sito Internet
<u>Richiesta di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti e/o modifica impianto</u>				
<u>Stipula e risoluzione dei contratti</u>				
<u>Richieste di attivazione</u>				
<u>Richieste di voltura</u>				
<u>Richieste di disattivazione/cessazione</u>				
<u>Richieste di riattivazione/subentro</u>				
<u>Comunicazione di variazione dati</u>				
<u>Reclami</u>				
<u>Richieste di rettifiche di fatturazione</u>				
<u>Richieste di informazioni</u>				
<u>Richieste di rateizzazione dei pagamenti</u>				
<u>Richieste di verifiche del misuratore</u>				
<u>Richieste di verifiche del livello di pressione</u>				
<u>Trasmissione lettura contatore</u>				

- indicazione delle modalità di pagamento delle bollette.