



# **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Consorzio tra i Comuni per la Gestione del Servizio Idrico Integrato

Deliberato dal CdA in data 21 ottobre 2016

## PREMESSA

La Carta dei Servizi di Con.Ge.S.I. è redatta ed applicata in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 e si configura come un vero e proprio patto con gli utenti per consentire loro di conoscere e partecipare ai processi di riorganizzazione del Servizio Idrico Integrato e di ottimizzazione della gestione aziendale col fine di verificare e controllare che gli standard di qualità e quantità contrattualmente garantiti siano effettivamente raggiunti e rispettati.

Essa intende rappresentare una chiara scelta di trasparenza nel rapporto con gli utenti, rendendoli in primo luogo edotti di cosa e quanto possono e debbano attendersi dal Gestore del Servizio Idrico Integrato, il quale, da parte sua, conosce cosa e come deve garantire ai propri utenti.

Questa Carta dei servizi, è destinata a tutti i suoi utenti che ricevono l'acqua per utilizzarla nei seguenti usi:

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

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

In questo documento, al fine della tutela dei diritti degli utenti, il Gestore fissa criteri di prestazione dei servizi e degli standard di qualità, individua al suo interno gli strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti (standard di qualità), con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità dei servizi forniti e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Infatti il Gestore, attraverso la Carta dei Servizi riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sull'operato del Gestore, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza promossa dalle segnalazioni degli utenti medesimi.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali alla qualità complessiva delle prestazioni aziendali fornite, e quelli specifici, riferiti alle prestazioni aziendali direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta dei Servizi rappresenta pertanto un'appendice ai contratti di somministrazione e viene consegnata all'atto della sottoscrizione degli stessi o in qualsiasi altro momento se ne faccia esplicita richiesta.

## PARTE I ASPETTI GENERALI

### 1. Il Soggetto Gestore

I Sindaci dei Comuni di Crotona, Isola di Capo Rizzuto, Mesoraca, Petilia Policastro, Roccabernarda, San Mauro Marchesato, San Nicola dell'Alto, Santa Severina, Strongoli e Verzino, appartenenti alla Provincia di Crotona, nel rispetto dell'art. 31 della Legge n. 267/2000 che prevede la facoltà da parte degli Enti Locali di costituire un Consorzio per la gestione associata dei servizi pubblici locali secondo le norme previste per le aziende speciali, hanno deciso di mantenere l'unitarietà del servizio idrico integrato per come realizzata nella Provincia di Crotona, escludendo la possibilità del ritorno alle singole gestioni comunali e favorendo una gestione partecipata e senza scopo di lucro, in ossequio anche alla volontà popolare espressa nel referendum del 2011.

Con tale compito, il 4 febbraio 2016 nasce il Con.Ge.S.I.



## **2. Principi Fondamentali**

Il Gestore basa il suo rapporto con gli utenti sui seguenti principi generali.

### **2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

L'erogazione del Servizio Idrico Integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti per tutti gli utenti, quindi le regole riguardanti i rapporti fra il Gestore e gli utenti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione.

Il Gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni, a tutti gli utenti in qualsiasi parte del bacino d'utenza siano ubicati.

Il Gestore si impegna, inoltre, ad assumere le più opportune iniziative per consentire un'adeguata ed effettiva fruizione del servizio da parte di utenti portatori di handicap.

### **2.2 Continuità del servizio**

L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. Eventuali interruzioni del servizio potranno essere giustificabili solo per eventi di forza maggiore, guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### **2.3 Partecipazione**

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il Gestore garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

### **2.4 Cortesia**

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai propri dipendenti opportune istruzioni al riguardo.

Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi propri, fornendogli, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

### **2.5 Efficacia ed efficienza**

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste dell'utente.

### **2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore si impegna a porre la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

### **2.7 Sostenibilità**

Poiché l'acqua è bene prezioso e risorsa limitata è opportuno e necessario adottare, da parte di tutti, comportamenti volti al risparmio ed alla tutela della risorsa idrica.

Il Gestore assicura la gestione della risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile; a tal fine si impegna a:

- ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;

- programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica esistente con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;
- riutilizzare per altri usi compatibili le acque reflue depurate;
- promuovere anche d'intesa con l'Autorità d'Ambito campagne di informazione e di sensibilizzazione degli utenti, delle famiglie, delle scolaresche, degli operatori economici ed altri soggetti.

## 2.8 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui alla D.Lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare il Gestore consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art.7 della medesima legge.

## 3. Condizioni Generali Di Fornitura Del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate dal contratto di utenza, dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato e dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

## 4. Definizioni

Nella Carta del Servizio Idrico Integrato si applicano le seguenti definizioni:

- **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- **Gestore** (nel seguito anche Azienda) è il Gestore del Servizio Idrico Integrato al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte dei comuni aderenti al Consorzio;
- **Utente** è il consumatore finale allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richieda al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non abbia ancora stipulato con il Gestore il contratto di utenza;
- **Utenti particolari** sono i portatori di handicap, gli anziani, gli stranieri e i malati gravi; questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative A.S.L. del Comune di appartenenza;
- **Contratto di utenza** è il contratto di fornitura che l'utente stipula con il Gestore;
- **Definizione del contratto** è l'operazione che comporta la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- **Completamento dell'intervento** è l'avvenuta realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dell'utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale;
- **Indicatore ISEE** è l'indicatore della situazione economica equivalente così come definito dal D.Lgs. 109/98 e modificato dal D.Lgs. 130/00. L'ISEE è calcolato come rapporto tra valori reddituali e patrimoniali e un parametro ancorato al nucleo familiare così come indicato dal D.M.29 luglio 1999 e dal D.P.C.M. 18 maggio 2001;
- **Standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
- **Standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- **Manutenzioni necessarie** sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata;
- **Causa di forza maggiore** è il caso in cui rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi.

## PARTE II

### STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sono stati individuati due tipi di standard:

- **standard generali** del servizio, intesi come parametri caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **standard specifici** del servizio, intesi come parametri di servizio che l' Utente può percepire in modo immediato e diretto:
  1. tempi di risposta ai reclami scritti;
  2. tempi per predisposizione preventivi;
  3. tempi per controllo impianti;
  4. tempi per esecuzione allacciamenti;
  5. tempi per semplice attivazione/riattivazione della fornitura;
  6. tempi per cessazione fornitura;
  7. tempi di rettifica di fatturazione;
  8. tempi di verifica del contatore;
  9. tempi per ammissione al servizio di scarico fognario;

Per alcuni di questi indicatori è previsto un rimborso a fronte di un mancato rispetto degli standard fissati.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, che la soddisfazione degli utenti.

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti e saranno ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- il livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi aziendali che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.
- 

#### **5. Avvio Del Rapporto Contrattuale. - Tempi caratteristici Del Rapporto Contrattuale Con l'Utente**

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

## 5.1 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..*

## 5.2 Preventivi

Relativi a unità immobiliari non allacciate alla rete di distribuzione idrica o fognaria o modifiche ad impianti esistenti -

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 Specifico** Tempo massimo per la comunicazione del preventivo: **10 giorni** lavorativi

*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.*

Senza sopralluogo.

**Standard Specifico** Tempo massimo per la comunicazione del preventivo: **20 giorni** lavorativi

*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*

Con sopralluogo.

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 del Regolamento pubblicati 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.

### 5.3 Allacciamento idrico – esecuzione lavori

#### **Standard Specifico**

Lavori semplici

Tempo massimo per l'esecuzione di nuovi allacciamenti idrici o modifiche degli stessi: **15 giorni lavorativi per allacciamenti/modifiche impianto**

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, fatti salvi i casi in cui necessitano autorizzazioni da parte di altri Enti.

#### **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, fatti salvi i casi in cui necessitano autorizzazioni da parte di altri Enti.

**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 e lo stesso 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

<b>Standard Specifico</b>	Tempo massimo per l'attivazione dell'erogazione di acqua potabile a unità immobiliare già allacciata alla rete pubblica: <b>5 giorni</b> 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.

#### **5.4 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.

<b>Standard Specifico</b>	Tempo massimo per l'esecuzione della voltura <b>5 giorni</b> lavorativi I cinque 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.
---------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **5.5 Disattivazione della fornitura**

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.

<b>Standard Specifico</b>	Tempo massimo per la cessazione del servizio <b>7 giorni</b> lavorativi I sette 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.

#### **5.6 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.

<b>Standard</b>	Tempo massimo di allacciamento alla fognatura pubblica: <b>20 giorni</b>
-----------------	--------------------------------------------------------------------------

**Specifico**Lavori semplici**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, fatti salvi i casi in cui necessitano autorizzazioni da parte di altri Enti.

**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, fatti salvi i casi in cui necessitano autorizzazioni da parte di altri Enti.

<b>5.7 Esecuzione di lavori semplici o complessi</b>
------------------------------------------------------

**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, fatti salvi i casi in cui necessitano autorizzazioni da parte di altri Enti.

**Standard****Generale**Lavori complessi

Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi:

**30giorni 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, fatti salvi i casi in cui necessitano autorizzazioni da parte di altri Enti.

## 6. Accessibilità Al Servizio

### 6.1 Sportelli dedicati o partecipati: orario di apertura al pubblico

Il Gestore assicura l'apertura di sportelli al pubblico presso l'ufficio di Con.Ge.S.I., sito in Via A. De Curtis, 2 – Crotone, nonché presso locali appositamente individuati nei Comuni Consorziati con modalità e termini di volta in volta comunicati all'Utente Finale

Negli sportelli dedicati o partecipati vengono espletate le seguenti pratiche:

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

I nostri orari di apertura al pubblico sono comunicati tramite:

- le bollette;
- il Call Center.

## **6.2 Affissioni presso le sedi gestionali della Con.Ge.S.I.**

Il Call Center della Con.Ge.S.I. risponde ai seguenti numeri telefonici:

- 0962.1923131 centralino e richieste informazioni relative a fatturazioni, pagamenti, nuovi allacciamenti, contratti volture ed ogni altro tipo di operazione commerciale
- 351 1583592 segnalazione guasti nel Comune di Crotona
- 351 1582891 segnalazione guasti nei Comuni di Casabona, Strongoli, S. Severina, S. Nicola, S. Mauro, Verzino
- 351 1583044 segnalazione guasti nei Comuni di Mesoraca, Petilia Policastro, Roccabernarda
- 0962. 1923135 fax

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

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- presso le poste;
- presso gli sportelli bancari;
- mediante domiciliazione bancaria (Rid);

## **6.4 Facilitazioni per utenze particolari**

Le facilitazioni minime previste sono:

- a) sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;
- b) tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno 1/3 più rapidi per l'esecuzione di allacciamenti, per l'attivazione e riattivazione della fornitura, per l'esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura;

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

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

Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per anziani e disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti.

Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli utenti deboli tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'utenza e tramite idonei strumenti informativi quali linee telefoniche di informazione, audio cassette, diffusione a mezzo stampa e coinvolgimento delle principali associazioni di utenti, di anziani e disabili.

## **6.5 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**.

<b>Standard Generale</b>	Tempo massimo di attesa per l'appuntamento concordato <b>7 giorni lavorativi</b> : Il 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.
<b>Standard Generale</b>	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato <b>24 ore</b> Il 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
<b>Standard Specifico</b>	Fascia di puntualità degli appuntamenti <b>3 ore</b>

### 6.6 Tempi di attesa agli sportelli

Il numero degli sportelli é stato individuato con l'obiettivo di garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile e contenere i costi di gestione. I tempi fanno riferimento a normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di utenza, indipendenti dalla volontà del Gestore, verrà data segnalazione preventiva, tramite avviso posto all'ingresso dell'ufficio utenti, di inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente Carta dei Servizi. Allo sportello per contratti di forniture, informazioni e reclami:

**Standard Generale** Tempo medio di attesa agli sportelli è inferiore o uguale a **20 minuti** :  
Il venti 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

**Standard Generale** Tempo massimo di attesa agli sportelli è inferiore a **60 minuti** :  
Il sessanta 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

### 6.7 Tempi di risposta alle richieste di informazioni da Utenti

L'Utente può inoltrare richieste scritte di informazioni al Gestore.

Il tempo di risposta motivata a richieste scritte è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

La rilevazione del tempo di risposta motivata a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio pervenute per iscritto.

Tali richieste possono essere inoltrate:

- allo sportello;
- a mezzo del normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa all'ufficio del Gestore;
- a mezzo fax;
- a mezzo telematico all'indirizzo e-mail ;
- a mezzo telefonico

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:

<b>Standard</b>	Tempo massimo di risposta a quesiti inoltrati a mezzo lettera o e-mail
<b>Specifico</b>	<b>30 giorni lavorativi</b> dalla data di ricevimento della richiesta 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.

### 6.8 Tempi di risposta ai reclami

Ogni Utente ha diritto di presentare al personale del Gestore i propri reclami e di ricevere una risposta pertinente e circostanziata. Il tempo di risposta motivata ai reclami è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte presso gli uffici del Gestore o del suo inoltro per via telematica/telefonica e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

I tempi previsti di risposta al reclamo sono i seguenti:

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

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente deve essere informato **entro 20 giorni** di calendario dello stato di avanzamento della pratica di reclamo e della fissazione di un nuovo termine.

## 7. Gestione Del Rapporto Contrattuale

### 7.1 Fatturazione e lettura dei contatori

#### *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. La frequenza delle letture è stabilita dall'Autorità. 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 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;
- cartolina 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** Tempo massimo di 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

**Standard** Termine per il pagamento della bolletta

**Specifico** **20 giorni solari**

Tempo intercorrente dalla data di emissione della bolletta.

## **7.2 Trasparenza nell'applicazione delle variazioni tariffarie e applicazione del pro-die**

Il Gestore garantisce idonea pubblicità a variazioni tariffarie utilizzando i mezzi a propria disposizione e facendone apposita menzione nella prima bolletta utile.

## **7.3 Trasparenza del documento di fatturazione**

Al fine di migliorare la leggibilità del documento di fatturazione deve essere utilizzato un formato capace di contenere informazioni in maniera estesa quale è il comune formato dei fogli A4.

Le informazioni in bolletta debbono essere in forma chiara, con caratteri grandi ed un linguaggio facilmente comprensibile.

Su specifica richiesta degli interessati è garantita la possibilità di indirizzamento (invio di copia delle bollette a persona di fiducia dell'utente).

Il documento di fatturazione deve inoltre adempiere agli obblighi posti dalle normative relative all'indicazione degli importi in Euro ed alla protezione dei dati personali.

#### **7.4 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 evidenzia 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 ricezione 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.

### **7.5 Ritardato pagamento e morosità**

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati gli interessi.

Il Gestore sollecita il pagamento dell'utente moroso mediante le bollette successive e/o altre forme di comunicazione.

Trascorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, il Gestore invia all'utente il sollecito scritto di pagamento a mezzo raccomandata A.R., con l'invito a procedere al pagamento di quanto dovuto e l'avviso che in difetto provvederà alla sospensione della fornitura idrica trascorsi 20 giorni di calendario decorrenti dalla data di spedizione della raccomandata A.R. ovvero 10 giorni nel caso di morosità reiterata.

L'Utente può evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento, facendo pervenire al Gestore – entro i termini indicati nel sollecito di pagamento citato - i documenti giustificativi del pagamento effettuato.

Ai fini di una maggior tutela degli utenti a basso reddito, il Gestore prevederà forme rateizzate di pagamento, qualora l'utente ne faccia espressamente richiesta.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e di riattivazione.

In tal caso il servizio di erogazione dell'acqua potabile viene riattivato nei tempi garantiti dallo standard:

<b>Standard</b>	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità: <b>2 giorni feriali.</b>
<b>Specifico</b>	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 17 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

### **7.6 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 dieci giorni lavorativi vanno calcolati tra la data di effettuazione 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 dieci 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 trenta 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)

## 7.7 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** Tempo massimo per la verifica del livello di pressione in rete al punto di consegna:  
**Specifico**

**10 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 da 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** Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di  
**Specifico** pressione **10 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.

## 7.8 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.

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

**Standard** Tempo di arrivo sul luogo dell'intervento: 3 ore dalla prima segnalazione  
**Specifico** pressione **10 giorni lavorativi**

Tempo calcolato a partire dalla conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento

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.

## **8. Continuità Del Servizio**

### **8.1 Continuità e servizio di emergenza**

Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie, per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si verificasse a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

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

Tuttavia fino al momento previsto per il raggiungimento degli standard fissati dal Piano d'Ambito, il Gestore non può garantire ovunque ed in ogni momento i livelli minimi previsti dalla vigente normativa, sia in termini di pressione che di portata.

### **8.2 Tempi di preavviso per interventi programmati**

In caso di interventi programmati, o qualora la natura del guasto lo consenta, la sospensione dell'erogazione è preceduta da avviso diffuso a mezzo stampa e/o a mezzo radio televisione, sito internet e/o con l'affissione di cartelli almeno 48 ore prima dell'interruzione, con l'indicazione della durata dell'interruzione e del momento del ripristino del servizio.

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

Il Gestore garantisce la reperibilità del proprio personale di Pronto Intervento 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni. Il servizio di Pronto Intervento può essere contattato chiamando il numero verde.

Dal momento della segnalazione è garantito il contatto dell'utente da parte di un tecnico per la valutazione dell'entità del problema e per eventuali prime indicazioni necessarie.

Qualora il tecnico lo ritenga opportuno sarà inoltre richiesto l'intervento di una squadra operativa che dovrà attivarsi tempestivamente.

## **9. Informazione all'Utenza**

### **9.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore**

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

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore che lo riguardano.

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

Sono esclusi dal costo di accesso e di produzione i documenti contrattuali (quali contratto, Regolamento di Servizio e Carta dei Servizi), estratto conto e quattro ultime bollette.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito. Il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore deve essere denunciato dall'utente all'Autorità di Ambito nei successivi 30 giorni.

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

- Call Center raggiungibile con numero verde;
- accesso all'ufficio;
- bollette;
- organi di informazione (TV, radio, stampa locali);
- sito Internet;
- opuscoli informativi;
- campagne promozionali;
- affissioni;

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

- rendere disponibile a tutti gli utenti copia della presente Carta del Servizio;
- rendere disponibile a tutti gli utenti copia del Regolamento per il Servizio di somministrazione di acqua potabile e del Regolamento per il Servizio di fognatura e depurazione, contenenti le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento per il Servizio di somministrazione di acqua potabile e del Regolamento per il Servizio di fognatura e depurazione;
- attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipula del contratto, vulture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto attraverso appositi sportelli e tramite il Call Center;
- effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, sul sito internet oppure presso il Call Center, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata, tra cui:
  - durezza totale in gradi idrometrici (°F) ovvero in mg/l di Ca;
  - concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di Ph;
  - solfati in mg/l;
  - nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>;
  - nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>;
  - ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>;
  - coliformi totali (Colonie/100ml);
  - cloruri in mg/l di Cl.

Il Gestore integra le informazioni trasmesse all'utente insieme con la bolletta con una comunicazione inerente la potabilità dell'acqua distribuita e la sua purezza batteriologica;

- rendere note agli utenti le norme di legge e i limiti stabiliti per eventuali usi civili non potabili dell'acqua erogata;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
- informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;
- informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami o agevolazioni tariffarie;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio erogato, pubblicando sul sito internet i dati quali-quantitativi caratteristici del servizio e la Relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio e fornendo comunicazioni sintetiche sul servizio nelle newsletter che accompagnano la bollettazione.

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

## **9.2 Trattamento dei dati sensibili del Gestore**

Il Gestore effettua il trattamento dei dati sensibili e personali riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure correnti per facilitare l'esercizio dei diritti previsti dal D. Lgs. n. 196/2003 "Codice della privacy" e ss.m. e i. In base alle disposizioni in esso previste è pertanto consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore, al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima. Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 il rilascio dei dati personali è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto comporta per il Gestore l'impossibilità di stipulare un regolare contratto di fornitura e quindi di poter somministrare i servizi di cui è fornitore.

## **10. La Tutela**

### **10.1 La gestione dei reclami**

Ogni utente ha diritto di presentare al personale del Gestore i propri reclami e di ricevere una risposta pertinente circostanziata.

Per reclamo si intende l'azione dell'utente presentata al soggetto Gestore per comunicare anomalie riscontrate rispetto al contratto di utenza sottoscritto o al Regolamenti o alla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Sono esclusi i suggerimenti (comunicazioni che arrivano dagli utenti non allo scopo di denunciare una situazione di disagio, ma come indicazioni al soggetto Gestore per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative dell'utente) e le segnalazioni di disfunzione (comunicazioni da parte dell'utente di guasto o di cattivo funzionamento nelle apparecchiature o nel servizio, ripristinabili con procedure manutentive).

I reclami possono essere presentati dall'utente o da chi agisce in nome, per conto o a tutela dell'utente:

- direttamente all'ufficio;

- per iscritto;
- telefonicamente chiamando il Call Center al numero verde.

La risposta motivata del Gestore al reclamo dell'utente dovrà contenere:

- il riferimento al reclamo dell'utente;
- l'indicazione dell'ufficio e del responsabile a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti;
- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal Gestore per evitare il ripetersi della problematica;

Il Gestore deve garantire la tracciabilità dei reclami, registrando almeno i seguenti elementi:

- gli estremi dell'utente reclamante;
- la descrizione sintetica dei motivi del reclamo;
- la data in cui il reclamo è pervenuto al Gestore;
- l'esito del reclamo;
- quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

### **10.2 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente**

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, il Gestore considera strategico l'obiettivo del monitoraggio della soddisfazione dei propri utenti. Si impegna pertanto ad attivare tutti i più opportuni canali di comunicazione con i cittadini, e a facilitare le espressioni del loro gradimento in riferimento ai servizi erogati. Il Gestore si impegna inoltre a monitorare in maniera continua ed efficace le valutazioni ricevute, basandosi su queste ultime per la definizione degli obiettivi di miglioramento del servizio. Le valutazioni vengono raccolte mediante:

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

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

### **10.3 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità**

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

- a)** cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
- b)** cause imputabili all'utente, quali la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
- c)** cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Assicurare un servizio di qualità significa anche addossarsi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri utenti.

Per questo il Gestore ha previsto che l'utente che subisce un disservizio debba essere indennizzato per il disagio subito.

E' pertanto stabilito un rimborso di euro 30 qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili al Gestore, dei seguenti standard:

- durata massima di interruzione della fornitura;
- preavviso minimo di interruzione della fornitura in caso di manutenzione programmata;
- tempi di rilascio dei preventivi;
- tempi di esecuzione dei lavori;
- tempi di attivazione/disattivazione della fornitura;
- rispetto degli appuntamenti concordati, fascia di puntualità;
- tempi di risposta alle richieste di informazione;
- tempi di risposta ai reclami degli utenti;
- mancata lettura semestrale da parte del Gestore di contatore accessibile.

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

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

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità imputabili a causa di forza maggiore comporta la corresponsione di rimborso automatico da parte del Gestore all'Utente Finale, mentre gli altri standard (qualora il rispetto dei livelli specifici di qualità sia dovuto a cause imputabili all'utente e a cause imputabili al Gestore ) sono soggetti a richiesta di rimborso da parte dell'utente.

Per gli standard soggetti a rimborso automatico, il rimborso viene effettuato attraverso detrazione dell'importo addebitato nella prima bolletta utile, costituendo un credito a valere sulle bollette successive qualora l'importo della prima fatturazione non sia sufficiente.

In caso di risoluzione del contratto, l'importo residuo verrà corrisposto all'utente entro 120 giorni di calendario dalla risoluzione del contratto.

Per gli standard per cui è prevista richiesta di rimborso da parte dell'utente, la richiesta deve essere presentata per iscritto all'ufficio del Gestore, entro i successivi 30 giorni di calendario dal verificarsi del disservizio.

Qualora, fatte le più opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, il Gestore comunicherà all'utente entro i successivi 30 giorni di calendario dal ricevimento l'accoglimento della domanda di rimborso. Il risarcimento sarà quindi effettuato sulla bolletta successiva, o anche mediante accredito su conto corrente o invio di assegno circolare non trasferibile.

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

#### **10.4 Disciplina dello sciopero nel Servizio Idrico Integrato**

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

#### **10.5 Indennizzi automatici**

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.

#### **10.6 Casi di esclusione 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.

### **10.7 Validità della Carta Servizi**

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

Copia della Carta è consegnata agli utenti, unitamente a copia del Regolamento del Servizio, all'atto della firma del contratto di utenza. Le modifiche alla Carta si applicano alle utenze già in essere senza necessità di accettazione da parte degli utenti, fermo restando che notizia delle avvenute modifiche verrà comunicata attraverso la newsletter di accompagnamento alla prima bolletta utile e che copia della Carta e delle sue modifiche saranno messe a disposizione degli utenti sia presso le agenzie e gli sportelli del Gestore, sia nel sito Internet.

## Consigli utili per il risparmio idrico

Il problema dell'acqua e della sua scarsità sta diventando sempre più grave e non è più ammissibile il disinteresse e la disattenzione nei confronti della sua qualità e del suo risparmio. E' quindi necessario sviluppare una nuova coscienza circa l'uso dell'acqua e correggere certi nostri abituali comportamenti che parecchie volte ci portano ad abusare di questa preziosa ed insostituibile risorsa. Per utilizzare in modo corretto l'acqua di uso domestico, riducendo gli sprechi e limitandone di conseguenza i costi, si consigliano alcune semplici regole di comportamento.

<p><b>Il controllo dell'impianto idrico domestico</b> Un rubinetto che gocciola, oltre ad infastidire, è causa di un notevole spreco (90 gocce al minuto sono 4.000 litri di acqua sprecata all'anno); con una corretta manutenzione si risparmia acqua e denaro;</p>	<p><b>La doccia è meglio</b> E' preferibile fare la doccia anziché il bagno: è più veloce e riduce di un terzo i consumi;</p>
<p><b>Lo sciacquone</b> Oltre il 30% dei consumi idrici domestici sono imputabili allo sciacquone, poiché premendo il pulsante se ne vanno circa 10 litri d'acqua, non sempre necessari; sarebbe utile dotare lo scarico del WC con moderni sistemi a quantità differenziata, da regolare a seconda delle esigenze; anche nel caso dello sciacquone è importantissima la manutenzione, considerato che un WC che perde può arrivare a consumare 100 litri al giorno;</p>	<p><b>Il frangiflutto</b> Un sistema semplice ed economico per risparmiare migliaia di litri d'acqua all'anno è dato dall'installazione del frangigetto o frangiflutto: una retina che arricchisce il getto con l'aria riducendo la fuoriuscita dell'acqua;</p>
<p><b>Gli elettrodomestici: uso intelligente</b> Per risparmiare acqua ed energia elettrica è opportuno utilizzare la lavatrice e la lavastoviglie a pieno carico, diminuendo così la frequenza dei lavaggi; attenzione anche alla temperatura: un lavaggio a 30° consuma la metà dell'acqua di un lavaggio a 90°; inoltre quando si acquista uno di questi elettrodomestici è bene raffrontare il consumo di acqua indicato dal costruttore e scegliere il prodotto che garantisce un minor consumo: si risparmierà per anni senza rendersene conto;</p>	<p><b>L'acqua riutilizzata</b> L'acqua di cottura della pasta è un ottimo sgrassante per lavare le stoviglie senza uso esagerato di detersivo, mentre l'acqua usata per lavare la frutta e la verdura può essere riutilizzata per innaffiare le piante e i fiori; a questo proposito è bene ricordare che questa operazione va eseguita la sera, quando il sole è calato e l'acqua evapora in misura minore;</p>
<p><b>Frutta e verdura</b> Non è necessario lavare la frutta e la verdura sotto l'acqua corrente, è sufficiente lasciarla a bagno con un pizzico di bicarbonato; nella preparazione dei cibi vengono spesso imbrattate più stoviglie del necessario; inoltre viene utilizzata una dose eccessiva di prodotti chimici per la pulizia delle stoviglie e della casa, il che, oltre a causare inquinamento dei corsi d'acqua, aumenta il consumo d'acqua necessaria per il risciacquo;</p>	<p><b>In vacanza</b> Quando si va in ferie o ci si assenta per lunghi periodi da casa è buona regola chiudere il rubinetto centrale dell'acqua, evitando così perdite e disagi dovuti a rotture impreviste nell'impianto;</p>

Seguendo questi piccoli accorgimenti è possibile fornire il proprio contributo per la salvaguardia dell'ambiente risparmiando alcune migliaia di litri d'acqua e anche alcuni Euro.