

CARTA DEL
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

COMUNE DI
POZZAGLIA SABINA

Giugno 2018

SOMMARIO

PREMESSA.....	5
Riferimenti legislativi	5
Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato	7
1. INFORMAZIONI SUL GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI	8
1.1 Presentazione dell’Azienda.....	8
1.2 Cenni Storici	8
1.3 Principi fondamentali.....	9
a) <i>Eguaglianza ed imparzialità</i>	9
b) <i>Continuità</i>	9
c) <i>Partecipazione</i>	9
d) <i>Cortesia</i>	10
e) <i>Efficienza ed efficacia</i>	10
f) <i>Chiarezza e Comprensibilità</i>	10
g) <i>Fornitura</i>	10
2 INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI FORNITI.....	11
2.1 Informazioni generali per l’utente.....	11
2.2 Servizio informazioni telefoniche – Contact Center Commerciale	11
2.3 Il sito Internet e il servizio clienti on line	12
2.4 Lo Sportello Comunale on line	12
2.5 Segnalazione guasti.....	12
2.6 Copertura assicurativa.....	12
2.7 I servizi forniti.....	13
2.8 Informazioni specifiche per l’utente	15
a) <i>Qualità dell’acqua erogata</i>	15
b) <i>Pagamenti</i>	15
c) <i>Modalità di lettura e verifica dei misuratori</i>	15
d) <i>Consumi</i>	16
e) <i>Agevolazioni per utenze deboli</i>	17
f) <i>Scadenza delle fatture</i>	17
g) <i>Tariffe</i>	17
h) <i>Reclami</i>	18
i) <i>Richieste di rettifica di fatturazione</i>	19
j) <i>Richieste di Informazioni</i>	19
k) <i>Consumi anomali</i>	19
3 IMPEGNI, STANDARD DI QUALITA’ E MODALITA’ DI VERIFICA	20
3.1 Dichiarazione di impegno del Gestore.....	20
a) <i>Crisi Qualitativa</i>	20
b) <i>Sistema per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza</i>	20
c) <i>Livelli minimi di servizio</i>	21
d) <i>Ulteriori impegni</i>	21
3.2 Standard di Qualità.....	22
3.2.1. Avvio del rapporto contrattuale	22
a) <i>Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari con sopralluogo</i>	22
b) <i>Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e/o fognari</i>	23
c) <i>Tempo di attivazione della fornitura</i>	23
d) <i>Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura</i>	23
e) <i>Tempo di disattivazione della fornitura</i>	24

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

f) Tempo di esecuzione della voltura.....	24
g) Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo.....	24
h) Tempo di esecuzione di lavori.....	25
i) Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura.....	25
j) Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione.....	25
3.2.2. Accessibilità ai Servizi.....	26
a) Apertura al pubblico degli sportelli.....	27
b) Svolgimento di pratiche per via telefonica e servizio informazioni commerciali.....	27
c) Svolgimento di pratiche per corrispondenza.....	29
d) Procedure di pagamento delle fatture.....	29
e) Facilitazioni per utenti particolari.....	29
f) Rispetto degli appuntamenti concordati.....	30
g) Tempo di attesa agli sportelli.....	30
h) Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli utenti.....	30
i) Tempo di risposta ai reclami scritti.....	30
j) Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione.....	30
k) Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente.....	31
3.2.3. Gestione del rapporto contrattuale.....	32
a) Fatturazione.....	32
b) Rettifiche di fatturazione.....	32
c) Morosità.....	33
d) Verifica del misuratore.....	33
e) Verifica del livello di pressione.....	34
f) Strumenti informativi.....	35
g) Obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'art. 156 del D.Lgs. n. 152/06.....	35
3.2.4 Continuità del Servizio.....	36
a) Durata massima della singola sospensione programmata.....	36
b) Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile.....	36
c) Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.....	37
d) Pronto intervento.....	37
e) Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.....	38
f) Crisi idrica per scarsità.....	38
3.3 Valutazione del grado di soddisfazione.....	39
4 PROCEDURE DI RIMBORSO E TUTELA.....	40
4.1 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici.....	40
4.2 Organi di tutela interni.....	40
APPENDICE.....	41
1. Le sedi degli uffici commerciali GESTORE.....	41
2. Le sedi degli Sportelli Comunali.....	41
3. Sintesi della carta.....	42
Scheda n.1 – Avvio del rapporto contrattuale.....	42
Scheda n.2 – Accessibilità ai Servizi.....	44
Scheda n.3 – Gestione del rapporto contrattuale.....	47
Scheda n.4 – Continuità del servizio.....	49

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

4. Modulo per Reclami, Richieste scritte di Informazioni e di Rettifiche di Fatturazione	50
5. Principali condizioni di fornitura	51
6. Classificazione guasti	55
7. Consigli e prescrizioni utili al corretto uso dell'acqua.....	56
8. Modulo di domanda di conciliazione.....	58
9. Autolettura – Come leggere il contatore	59

PREMESSA

A seguito della pubblicazione della Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR “*Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato*”, il Gestore ha provveduto a recepire i nuovi standard di servizio stabiliti dall’Autorità nazionale di regolazione.

Successivamente, a seguito della pubblicazione della Deliberazione AEEGSI n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 “*Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato*”, il Gestore ha provveduto a recepire gli standard specifici di qualità tecnica stabiliti dall’Autorità nazionale di regolazione.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è disponibile sul sito internet del comune di Pozzaglia Sabina www.comune.pozzagliasabina.ri.it.

Riferimenti legislativi

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del quadro normativo di settore:

- Regio Decreto n 1775 del 1933 “Testo unico sulle acque”;
- Legge 4 febbraio 1963, n. 129 “Piano regolatore generale degli acquedotti”;
- Legge 8 luglio 1986, n. 349, di istituzione del Ministero dell’Ambiente;
- Legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell’Agenzia Nazionale per la protezione dell’Ambiente;
- Legge n.481/1995 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;
- Legge Regionale Lazio “Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali e disciplina delle forme e dei modi di cooperazione tra gli enti locali, in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n.36”;

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

- Direttiva 2000/60/CE del 23 ottobre 2000;
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano”;
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2002, n. 27 “Modifiche ed integrazioni al Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31, recante attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano”;
- Decreto Legislativo 19 agosto 2005, n. 195 di attuazione della Direttiva 2003/4/CE sull’accesso del pubblico all’informazione ambientale;
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Codice del Consumatore.
- Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n. 152 “Norme in Materia Ambientale”
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” (pubblicato GU n. 174 del 29 luglio 2003 - Supplemento Ordinario n. 123).
- Legge 23 dicembre 2009 n. 191 “Legge Finanziaria per l’anno 2010”
- Decreto del Presidente della Repubblica 18 luglio 2011 n. 116 “Abrogazione parziale, a seguito di referendum popolare, del comma 1 dell’art. 154 del D.Lgs. n. 152/06, in materia di determinazione della tariffa del servizio idrico integrato in base all’adeguata remunerazione del capitale investito”
- Decreto Legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni nella Legge 22 dicembre 2011 n. 214, dal titolo “Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 “Individuazione delle funzioni dell’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici”
- In particolare la presente Carta dei Servizi è predisposta in riferimento a:
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”;
- Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR “*Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato*”;

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

- Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR “Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato”;
- Regolamento Unione Europea n. 679 del 27/04/2016 “Regolamento generale sulla protezione dei dati – GDPR”
- Deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del SII a livello nazionale”;
- Deliberazione AEEGSI n. 665/2017/R/IDR “Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”;
- Deliberazione AEEGSI n. 897/2017/R/IDR “Approvazione del Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico (TIBSI) per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati”;
- Deliberazione AEEGSI n. 917/2017/R/IDR “Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI)”;
- Deliberazione AEEGSI n. 918/2017/R/IDR “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato”.

Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato del Comune di Pozzaglia Sabina, d'ora in avanti Gestore o Comune, si applica agli utenti dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione gestiti dal Comune di Pozzaglia Sabina, comune Salvaguardato, e costituisce integrazione al vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato (RSII).

Il predetto Regolamento costituisce parte integrante della presente Carta. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura e nello stesso Regolamento.

Sarà possibile ottenere copia della Carta presso gli uffici del Comune.

1. INFORMAZIONI SUL GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Presentazione

Il Gestore Salvaguardato, comune di Pozzaglia Sabina, provvede alla gestione del ciclo integrato dell'acqua e, in particolare, alla captazione, adduzione, potabilizzazione, distribuzione di acqua ad usi civili, nonché alla gestione dei servizi di fognatura e depurazione delle acque reflue per il comune di Pozzaglia Sabina.

1.2 Principi fondamentali

Il servizio idrico integrato deve essere garantito nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) Eguaglianza ed imparzialità

Il Gestore si impegna a conformare il proprio comportamento nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. GESTORE assicura l'accessibilità alle strutture e/o la disponibilità di consulenza specifica personalizzata per l'accesso

ai servizi nei confronti degli utenti portatori di handicap.

Il Gestore garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a prescindere dalle situazioni costituite antecedentemente all'adozione della presente Carta.

b) Continuità

Il Gestore si obbliga ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di durata.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

- guasti;
- manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere e la qualità dell'acqua;
- cause di forza maggiore.

Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio, il Gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza dando le opportune informazioni nei tempi e nei modi previsti dalla suddetta Convenzione. In tali casi saranno messi in atto i piani di distribuzione alternativa di acqua potabile, con il coinvolgimento delle competenti autorità.

c) Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore ogni informazione che lo riguarda secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Il Gestore garantisce l'identificabilità e l'individuazione del Responsabile Assistenza Utenti.

a) Cortesia

Il personale del Comune addetto è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente. In tal senso il Gestore si impegna a dare le opportune istruzioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, a rendersi identificabili, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

b) Efficienza ed efficacia

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

c) Chiarezza e Comprensibilità

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli utenti.

d) Fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate in allegato alla presente Carta.

2 INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI FORNITI

2.1 Informazioni generali per l'utente

In un'ottica di trasparenza nei rapporti con l'utenza, il Gestore si impegna a:

- fornire agli utenti tutte le informazioni circa le modalità e caratteristiche di qualità dei servizi prestati, le procedure e le iniziative aziendali di interesse e i principali aspetti

- normativi, contrattuali e tariffari
- convocare le associazioni dei consumatori firmatarie, e quelle che ne facessero richiesta, per le consultazioni preventive all'emissione di nuove regolamentazioni dei Servizi;
 - curare la funzionalità degli uffici di assistenza clienti, favorendo, in particolare, l'accesso per via telefonica;
 - riportare nella Carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
 - rendere noti annualmente alle associazioni dei consumatori firmatarie ed agli utenti, che ne facessero richiesta, i contenuti della relazione annuale in merito al numero di reclami ed al relativo esito.

2.2 Segnalazione guasti

Numero 0765 934016

Il servizio dedicato alla segnalazione dei guasti ed al pronto intervento è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Si raccomanda di non utilizzare altri canali (e-mail, fax, lettera, web) per segnalazioni di pronto intervento, poiché per essi non sono garantiti gli standard di servizio previsti dall'ARERA.

2.3 Copertura assicurativa

I rischi per eventuali danni a terzi, procurati nell'esercizio degli impianti e delle reti di pertinenza del Gestore, sono coperti da apposita polizza assicurativa RC generale.

Il Gestore sancisce l'obbligo, a carico dei fornitori di servizi e lavori, di copertura assicurativa per i danni a persone e/o cose procurati nell'espletamento delle attività.

2.4 I servizi forniti

a) Condizioni di somministrazione dei servizi

Attraverso i diversi canali di comunicazione disponibili l'utente può richiedere la somministrazione dei servizi standard da parte del GESTORE fornendo i dati anagrafici e fiscali, i dati catastali, il permesso di costruire, un recapito telefonico, la tipologia di contratto richiesto, l'ubicazione oggetto della fornitura richiesta, il recapito della fattura e l'eventuale indirizzo e-mail.

In fase di sopralluogo da parte del GESTORE, l'utente ha la possibilità di sottoscrivere direttamente il plico contrattuale ovvero di riceverlo al domicilio indicato in fase di richiesta e successivamente restituirlo debitamente compilato, sottoscritto e bollato all'Ufficio di competenza indicato dal GESTORE. In caso di realizzazione di nuovo impianto, l'utente è tenuto ad indicare nel Contratto la modalità di addebito (unica soluzione o rateale) del Contributo per la costruzione dell'impianto di allacciamento alla rete.

Il Contributo, unitamente alla cauzione e agli oneri d'istruttoria, viene quindi addebitato direttamente in fattura consumi, secondo la modalità prescelta dall'utente.

In caso di scarichi industriali, l'utente è tenuto a presentare in uno al plico contrattuale, la richiesta di Autorizzazione allo scarico, unitamente alla scheda tecnica relativa al tipo insediamento. In caso di rilascio dell'Autorizzazione da parte del GESTORE, l'utente riceve l'addebito delle spese istruttorie direttamente in fattura. In caso di mancato rilascio, tali spese saranno addebitate con apposita fattura.

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

L'utente è, altresì, tenuto a produrre:

- eventuali documenti tecnici (es. autorizzazione alla manomissione della sede stradale);
- ogni ulteriore atto, stato, fatto richiesto dalla legge a seguito di eventuali modifiche e/o integrazioni della normativa vigente alla data di pubblicazione della presente Carta;
- copia di un documento d'identità in corso di validità e codice fiscale.

Laddove si abbia un uso promiscuo dell'acqua, dovrà essere stipulato un contratto di utenza per ogni categoria contrattuale.

Il richiedente la somministrazione per uso occasionale dovrà, a seguito della sottoscrizione del contratto, corrispondere in un'unica soluzione il costo di allacciamento. Tale importo sarà addebitato attraverso apposita fattura e bollettino MAV. Solo a seguito del pagamento del MAV, con il riscontro dell'incasso, si procederà alla realizzazione dell'impianto e alla successiva attivazione.

Le somministrazioni sono effettuate all'utilizzatore reale (proprietario residente, affittuario conduttore locatore, comodatario, appaltatore, promittente l'acquisto, titolare di un diritto reale di godimento) solo a seguito di avvenuta sottoscrizione del contratto. I contratti di somministrazione sono di norma a tempo indeterminato.

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione devono formalizzare la disdetta al Gestore mediante raccomandata a/r, ovvero attraverso la consegna della stessa presso gli sportelli del Gestore, dimostrando la titolarità a procedere e rendendo accessibile il contatore per le fasi successive di rimozione. A seguito della richiesta di recesso contrattuale, il Gestore provvede alla rimozione del contatore, e quindi, alla successiva rimozione dell'impianto.

L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto e dell'eventuale morosità.

b) Fornitura a gestori terzi (Subdistributori)

Il Gestore non assicura la fornitura d'acqua a gestori terzi in nessuna modalità.

c) Distribuzione Idrica

Il Gestore somministra il servizio di distribuzione idrica per usi civili nel territorio del Comune tutto, nei limiti della disponibilità idriche e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio.

Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie che sarà assicurata secondo le modalità sopra descritte.

d) Fognatura

Il Gestore fornisce il servizio di fognatura nel territorio del Comune tutto, nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante-depurativo. Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie che sarà assicurata secondo le modalità sopra descritte.

Il Gestore provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi, controlli sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura.

e) Depurazione

Il Gestore fornisce il servizio di depurazione nel territorio del Comune tutto nei limiti delle capacità di ricezione dell'impianto gestito ed in esercizio compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso impianto. Tutte le acque depurate vengono periodicamente controllate nel rispetto delle norme vigenti prima di essere restituite all'ambiente.

2.5 Informazioni specifiche per l'utente

a) Qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata dal Gestore è corrispondente ai vigenti standard di legge di cui al DLgs. n. 31/2001 e successive modifiche o integrazioni. Il Gestore dispone di propri laboratori di analisi che svolgono gli autocontrolli in accordo con le frequenze previste dalla Legge.

L'GESTORE, in ottemperanza alla prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII, approvata con Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012, rende disponibili presso gli uffici del Comune stesso i dati medi relativi ai seguenti parametri di qualità dell'acqua erogata:

- pH
- Conduttività $\mu\text{S}/\text{cm}$ a 20°C
- Residuo fisso a 180°C
- Durezza totale in gradi ($^\circ\text{F}$)
- Conducibilità
- Calcio
- Magnesio
- Ammonio
- Cloruri
- Solfati
- Potassio
- Sodio
- Arsenico
- Bicarbonato
- Cloro residuo

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

- Fluoruri
- Nitrati
- Nitriti
- Manganese

b) Pagamenti

Le fatture possono essere pagate:

- i. presso gli uffici postali;

c) Modalità di lettura e verifica dei misuratori

Il Gestore effettua almeno due tentativi l'anno di lettura dei misuratori di acqua presso gli utenti e comunque in ottemperanza a quanto previsto dalla regolazione ARERA pro tempore vigente, utilizzando, ove possibile, dispositivi mobili per la rilevazione della foto lettura, oppure mediante rilevazione in telelettura o anche con un modello cartaceo per la rilevazione.

Qualora il Gestore rilevi la foto lettura, la fotografia del quadrante del contatore è archiviata e certifica la data e la lettura effettuata. In tale evenienza l'Utente può chiedere una copia della foto in forma scritta presso gli uffici del comune, indicando la data di riferimento della lettura desiderata nonché l'indirizzo o il numero di fax o l'account di posta elettronica cui può essere inviata la documentazione.

Nel caso di contatori non accessibili, il Gestore potrà richiedere all'utente l'autolettura del contatore. Se persiste l'assenza di lettura, il Gestore potrà sospendere la fornitura con la chiusura della presa stradale dell'impianto dell'utente. La riattivazione della fornitura, unitamente alla lettura del contatore, avverrà a seguito di richiesta dell'utente senza addebito delle relative spese di chiusura/apertura presa stradale.

GESTORE garantisce 365 giorni all'anno e 24 ore su 24 il servizio di autolettura del contatore da parte dell'utente attraverso:

- comunicazione scritta;

Il GESTORE, inoltre, offre agli utenti il servizio di verifica del corretto funzionamento del misuratore. Le spese sostenute per tale servizio sono a carico dell'utente nel caso in cui si riscontri il regolare funzionamento dello stesso; in caso contrario le spese sono a carico di GESTORE.

Il Gestore si impegna a comunicare preventivamente la data della sostituzione del misuratore e quella della verifica presso il proprio Laboratorio. L'utente può presenziare alle suddette operazioni o delegare persona di sua fiducia al fine di tutelare i propri diritti.

Nel caso in cui la verifica accerti una irregolarità di funzionamento del misuratore in loco (bloccato o illeggibile) o in laboratorio (errore di misura al di fuori dei limiti di tolleranza del più o meno 5%), la ricostruzione dei consumi sarà effettuata dal GESTORE in base a quanto previsto dalla regolazione dell'ARERA pro tempore vigente.

d) Consumi

Il Gestore informa i propri utenti dei consumi imputabili per il pagamento, siano essi accertati che stimati, tramite opportuno prospetto di sintesi consumi e di dettaglio degli importi, inviati in uno con la fattura.

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

e) Agevolazioni per utenze deboli

Con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017, l'AEEGSI ha approvato il “*Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico (TIBSI) per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati*”, in base a quanto previsto dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016.

Ai fini dell'ammissione al bonus sociale idrico, l'utente diretto (intestatario della fornitura idrica di residenza) o indiretto (che usufruisce di una fornitura condominiale di residenza) interessato deve presentare apposita richiesta presso il proprio Comune di residenza o presso i CAF abilitati, fornendo le informazioni e le certificazioni previste dal TIBSI.

Si evidenzia che la richiesta di ammissione alla compensazione per la fornitura idrica deve essere presentata congiuntamente alle richieste per l'ottenimento del bonus sociale elettrico e/o gas.

Per gli utenti diretti beneficiari dell'agevolazione, il bonus sociale idrico nazionale è riconosciuto dal gestore direttamente in bolletta, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto mentre, per gli utenti indiretti, mediante l'erogazione di un contributo una tantum, tramite accredito sul conto corrente o assegno circolare.

Inoltre, con lo stesso provvedimento, l'Autorità nazionale ha previsto per gli Enti di governo dell'Ambito (EGA) la possibilità di garantire il mantenimento delle agevolazioni migliorative locali, ovvero di introdurre condizioni di miglior favore sul territorio di propria competenza rispetto a quelle minime previste dalla regolazione nazionale, tramite il bonus idrico integrativo.

Per ulteriori informazioni in merito agli aventi diritto, alle modalità di presentazione delle richieste di ammissione alla compensazione per la fornitura idrica, ed alle modalità di erogazione del Bonus sociale idrico, visitare il sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it ovvero il sito internet degli EGA di riferimento.

f) Scadenza delle fatture

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe in vigore. Il Gestore emette un numero minimo di fatture all'anno pari a quanto previsto dall'art. 38 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015, con i relativi bollettini per il pagamento. La scadenza della fattura non è mai inferiore ai 20 giorni solari successivi alla data di emissione della stessa.

g) Tariffe

L'art. 21 del D.L. 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni nella Legge 22 dicembre 2011 n. 214, ha assegnato le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici all'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas che ha assunto il nome di Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (di seguito AEEGSI).

Al fine di adottare il nuovo metodo tariffario del servizio idrico integrato in coerenza con gli esiti della consultazione referendaria di giugno 2011, con particolare riferimento all'eliminazione della componente di remunerazione del capitale investito prevista del metodo normalizzato di cui al DM 1 agosto 1996, l'AEEG ha effettuato nel corso del 2012 specifiche consultazioni pubbliche e raccolte di dati a conclusione delle quali ha adottato il nuovo Metodo Tariffario Transitorio per il periodo 2012-2013, con propria Deliberazione n. 585/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 per le gestioni ex Metodo Tariffario Normalizzato e con propria Deliberazione n. 88/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 per le gestioni ex CIPE.

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

Con la successiva Deliberazione n. 643/2013/R/IDR del 27 dicembre 2013 l'AEEGSI, a completamento ed integrazione del Metodo Tariffario Transitorio, ha adottato il Metodo Tariffario Idrico per la determinazione delle tariffe 2014-2015.

Con la Deliberazione n. 664/2015/R/IDR del 28 dicembre 2015, inoltre, l'AEEGSI ha approvato il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2) per la determinazione delle tariffe 2016-2019.

Con la successiva Deliberazione n. 918/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017, l'Autorità nazionale ha approvato le disposizioni per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del SII per le annualità 2018 e 2019 elaborate in osservanza della metodologia tariffaria di cui al MTI-2.

La tariffa per il servizio di acquedotto è composta da una quota fissa e da una quota variabile commisurata ai volumi effettivamente consumati. La quota fissa è applicata, per le utenze domestiche, ad ogni Unità Immobiliare allacciata, mentre, per le restanti utenze, in ragione del numero dei Moduli contrattuali.

La tariffa per il servizio di fognatura è anch'essa composta da una quota fissa e da una quota variabile commisurata al 100% dei volumi d'acqua prelevati dal pubblico acquedotto e/o da altra fonte.

La tariffa per il servizio di depurazione è composta da una quota fissa e da una quota variabile commisurata ai volumi registrati per il servizio di fognatura.

L'articolazione tariffaria applicata per le gestioni di ciascun Ambito Territoriale Ottimale viene pubblicata sul sito internet di GESTORE www.comune.pozzagliasabina.ri.it.

A partire dal 2018, l'articolazione tariffaria da applicare agli utenti è approvata dagli EGA ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato per i Corrispettivi del Servizio Idrico Integrato - TICSII (Deliberazione AEEGSI n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017).

h) Reclami

L'utente può presentare reclamo contro atti o comportamenti che impediscano o limitino la piena fruibilità dei servizi previsti contrattualmente o per il mancato rispetto degli standard fissati dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Nella predisposizione del reclamo l'Utente ha l'obbligo di riportare nella comunicazione gli elementi minimi necessari per l'identificazione dell'Utente finale e descrivere i fatti ed eventualmente allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari. Per ogni reclamo è effettuata una verifica completa ed imparziale delle irregolarità segnalate con risposta esaustiva all'utente.

Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, l'utente viene informato, attraverso apposita comunicazione scritta, circa l'esito della trattazione del reclamo.

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'Utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento del reclamo, fornendo i propri dati identificativi. Solleciti inoltrati dall'Utente stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

i) Richieste di rettifica di fatturazione

L'utente può presentare richiesta di rettifica di fatturazione via telefono, via posta e via e.mail qualora dovesse riscontrare addebiti che ritiene difformi o non dovuti, oppure qualora la fattura consumi dovesse riportare consumi o condizioni contrattuali che dovesse ritenere anomali rispetto ai servizi offerti.

Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta di rettifica di fatturazione, l'utente viene informato, attraverso apposita comunicazione scritta, circa l'esito della trattazione effettuata o circa la necessità di ulteriori elementi e/o documenti integrativi da fornire a cura dell'Utente, necessari per l'analisi e la definizione della richiesta.

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'Utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo i propri dati identificativi. Solleciti inoltrati dall'Utente stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

j) Richieste di Informazioni

L'utente può presentare richiesta di informazioni sui servizi gestiti da GESTORE.

Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta di informazioni, l'utente viene informato attraverso apposita comunicazione scritta.

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'Utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo i propri dati identificativi. Solleciti inoltrati dall'Utente stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

k) Consumi anomali

Il Gestore ha predisposto un sistema per segnalare agli utenti i casi in cui i consumi registrati, si discostano da quelli abituali, al fine di favorire il controllo del proprio impianto interno.

3 IMPEGNI, STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA

3.1 Dichiarazione di impegno del Gestore

Il Gestore si impegna a fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta. Nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti dal Gestore, per cause ad esso imputabili, l'utente ha diritto ad ottenere un indennizzo automatico alle condizioni riportate nel successivo paragrafo 4.1 per le prestazioni soggette a standard specifico di cui alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 di approvazione del Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (di seguito RQSII).

a) Crisi Qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti e all'utenza. Il Gestore informerà comunque i soggetti di cui sopra circa le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, secondo le modalità previste nel Piano di interruzione del servizio e nel Piano delle Emergenze approvato dall'Ente d'Ambito.

b) Sistema per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza

Il GESTORE pone particolare attenzione al controllo per la qualità, l'ambiente e la sicurezza.

c) Livelli minimi di servizio

Il Gestore garantisce una dotazione per utenza alla consegna non inferiore al quantitativo stabilito in contratto, inteso come volume attingibile dall'utenza nelle 24 ore e con una pressione non inferiore a 0,5 atmosfere misurate a valle del rubinetto d'arresto posto immediatamente dopo il misuratore del Gestore.

d) Ulteriori impegni

GESTORE garantisce inoltre, i seguenti servizi di controllo:

- ✓ Servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita attraverso i prelievi e le analisi di laboratorio che devono garantire, al punto di consegna, il rispetto dei limiti indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- ✓ Servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- ✓ Servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione dei reflui della depurazione e del corpo ricettore attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

Non si considerano remunerati con la tariffa i controlli da effettuare su reflui diversi da quelli domestici relativi a scarichi in fognatura e/o a conferimenti effettuati direttamente presso i depuratori gestiti.

3.2 Standard di Qualità

Le prestazioni erogate dal Gestore, in coerenza con le norme vigenti in materia e con il Testo integrato RQSII approvato dall'AEEGSI, sono soggette a due tipologie di standard:

- ✓ Standard generale: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- ✓ Standard specifico: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente.

Se non specificato diversamente, gli standard sono espressi in giorni lavorativi, dunque compresi tra lunedì e venerdì inclusi, al netto delle festività e del giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna.

Ove è indicato uno standard espresso in giorni feriali, si intendono i giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

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

- 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;
- cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- cause imputabili al gestore.

3.2.1. Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per le seguenti attività:

- ✓ rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;
- ✓ rilascio di autorizzazione per la manomissione della sede stradale;
- ✓ superamento di impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dall'GESTORE, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;
- ✓ eventuali ulteriori adempimenti a carico dell'utente.

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il Gestore si impegna a comunicare all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

L'utente è tenuto a presentare tutta la documentazione prevista, quando richiesto dal Gestore, in assenza della quale non decorrono i tempi di prestazione.

a) Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari con sopralluogo

Il GESTORE ha definito il tempo massimo per la preventivazione dei costi per la realizzazione dell'allacciamento idrico e/o fognario a decorrere dalla data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta documentata di preventivo dell'utente e fino alla data di invio/consegna del preventivo stesso al richiedente. Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti con sopralluogo:

T max = 20 gg

Si fa presente, inoltre, che lo standard relativo al tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari senza sopralluogo non è applicato, in quanto GESTORE effettua sempre un sopralluogo per l'esecuzione del preventivo richiesto dall'utente.

b) Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e/o fognari

Contestualmente alla formale accettazione del preventivo di cui al punto precedente, l'utente deve acquisire, a propria cura e spese, le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori. La somministrazione del servizio è pertanto subordinata all'ottenimento, anche attraverso il Gestore, di tali autorizzazioni.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico e/o fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

In particolare, l'allacciamento complesso è quello per il quale sono necessari lavori di manomissione della sede stradale e di scavo.

Dalla data di accettazione del preventivo da parte dell'utente ed al netto dei tempi necessari all'acquisizione delle dovute autorizzazioni, lo standard previsto per il tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e/o fognari che comportano lavori complessi necessari per attivare la fornitura, misurato in giorni lavorativi, è di:

T max = 30 gg

Per il tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano lavori semplici, lo standard è di:

T max = 15 gg

Si fa presente, inoltre, che per GESTORE l'esecuzione degli allacciamenti fognari comporta sempre lavori complessi, per cui non è applicato lo standard relativo al tempo di esecuzione degli

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

allacciamenti fognari che comportano lavori semplici.

c) Tempo di attivazione della fornitura

Tempo di attivazione della fornitura misurato in giorni a partire dalla data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e fino alla data di effettiva attivazione della fornitura:

T max = 5 gg

d) Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore, è il tempo misurato in giorni a partire dalla data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e fino alla data di effettiva riattivazione della stessa:

T max = 5 gg

Nel caso di richiesta da parte dell'utente di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore, lo standard è di:

T max = 10 gg

e) Tempo di disattivazione della fornitura

La disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio a seguito della richiesta dell'utente, con chiusura del punto di consegna e/o di scarico e contestuale rilevazione della lettura.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'utente deve garantirvi l'accesso.

Tempo massimo entro cui il Gestore provvede a disattivare la fornitura dell'acqua dal ricevimento della richiesta dell'utente:

T max = 7 gg

f) Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura, corredata dalla documentazione prevista, e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione del precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente uscente, il gestore provvede ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il cliente deve presentare un'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito.

Nel caso si accerti che l'utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto, non si procede all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute.

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

In caso di consegna della lettura da parte del nuovo utente, lo standard previsto per l'esecuzione della voltura è:

T max = 5 gg

g) Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta documentata di preventivo dell'utente e la data di invio/consegna del preventivo stesso al richiedente. Il relativo standard è di:

T max = 20 gg

Si fa presente, inoltre, che lo standard relativo al tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo non è applicato, in quanto GESTORE effettua sempre un sopralluogo per l'esecuzione del preventivo richiesto dall'utente.

h) Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice ovvero un lavoro complesso.

Nel caso di lavori semplici, lo standard è di:

T max = 10 gg

Nel caso di lavori complessi, lo standard è di:

T max = 30 gg

i) Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura

Tempo massimo per il rilascio o rinnovo delle autorizzazioni agli scarichi industriali o produttivi in pubblica fognatura, dalla data della relativa richiesta:

T max = 90 gg

j) Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione

L'attivazione del servizio di trattamento avviene con la stipula del relativo contratto.

Tempo massimo per l'attivazione del servizio di trattamento, dalla data della relativa richiesta e dell'avvenuto pagamento degli oneri previsti:

T max = 60 gg

L'attivazione del servizio avverrà compatibilmente con le capacità residue di trattamento dell'impianto di depurazione.

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

3.2.2. Accessibilità ai Servizi

L'utente interagisce con il Gestore attraverso lo sportello comunale, la posta elettronica certificata PEC, nonché a mezzo posta, per usufruire dei seguenti servizi:

- Nuovi contratti;
- Variazioni su contratti esistenti;
- Recessi o sospensioni della fornitura, solo in forma scritta o presso i Front Office
- Volture;
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere;
- Reclami e Rettifiche di fatturazione;
- Rimborsi;
- Rateizzazione fatture;
- Richiesta interventi di manutenzione, solo in forma scritta o presso i Front Office;
- Richiesta/rinnovo autorizzazione allo scarico, solo in forma scritta o presso i Front Office;
- Richiesta lettura di controllo;
- Segnalazione guasti;
- Verifica contatore;
- Copia fatture;

a) Apertura al pubblico degli sportelli

La segreteria del Comune è aperta al pubblico dal lunedì al sabato, nei seguenti orari:

Giorno	Apertura	Chiusura	Ore di apertura
Lunedì	9:00	13:00	4
Martedì	9:00	13:00	4
Mercoledì	9:00	13:00	4
Giovedì	9:00	13:00	4
Venerdì	9:00	13:00	4
Sabato	9:00	12:00	3
<i>Settimana</i>		Totale	23

b) Svolgimento di pratiche per via telefonica e servizio informazioni commerciali

L'utente ha la possibilità di richiedere i seguenti servizi:

- Variazioni di recapito su contratti esistenti;
- Informazioni sui consumi, sui pagamenti e sui servizi erogati in genere;
- Reclami e richieste di rettifica di fatturazione;
- Informazioni su rimborsi e su stato di avanzamento delle richieste;
- Copie fatture;
- Nuovi contratti;
- Variazioni su contratti esistenti;
- Volture;
- Rateizzazione delle fatture;

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

- Richieste di verifica del contatore;
- Richieste di verifica del livello di pressione.

Per le segnalazioni dei guasti e per il pronto intervento, il Gestore mette a disposizione il numero telefonico **0765 934016**.

c) Procedure di pagamento delle fatture

Per il pagamento delle fatture l'utente potrà avvalersi delle seguenti modalità:

- a) a mezzo servizio MAV pagabile presso qualsiasi sportello bancario o postale;

In caso di smarrimento del bollettino si può richiedere attraverso uno qualsiasi dei canali di comunicazione copia della fattura e del relativo bollettino.

Nel caso in cui l'utente rilevi errori nella fattura può avanzare una richiesta di rettifica di fatturazione in forma scritta in base a quanto previsto dalla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015. In tal caso il Gestore è tenuto a riscontrare in modo chiaro e comprensibile la richiesta scritta di rettifica di fatturazione dell'utente, con risposta motivata entro il termine previsto dalla regolazione dell'ARERA pro tempore vigente.

d) Facilitazioni per utenti particolari

Gli sportelli degli Uffici Commerciali GESTORE prevedono agevolazioni e percorsi preferenziali per alcune tipologie di utenti, quali portatori di handicap, disabili, invalidi, donne in stato di gravidanza.

a) Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli utenti

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto dagli utenti, entro un tempo massimo di:

T max = 30 gg

dalla data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente (attestata dal protocollo aziendale).

b) Tempo di risposta ai reclami scritti

L'utente può presentare reclami contro atti e comportamenti che costituiscano impedimento o limitazione alla piena fruibilità dei servizi o al mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta.

Il Gestore, dalla data di ricezione del reclamo scritto, risponde all'utente entro un tempo massimo di:

T max = 30 gg

c) Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione

L'utente può presentare richiesta scritta di rettifica di fatturazione contro i corrispettivi fatturati. Il Gestore, dalla data di ricezione della richiesta scritta, risponde all'utente entro un tempo massimo di:

T max = 30 gg

d) Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente

Il personale GESTORE è tenuto a rispettare i principi fondamentali stabiliti e descritti al paragrafo 1.3 della presente Carta con particolare riferimento a cortesia, chiarezza e comprensibilità. E' fatto assoluto divieto al personale GESTORE ed al personale delle imprese appaltatrici di lavori e servizi, di chiedere o ricevere compensi da parte degli utenti per le prestazioni eseguite per conto del Gestore.

3.2.2. Gestione del rapporto contrattuale

a) Fatturazione

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta.

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura.

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima. Lo standard previsto è di:

T max = 45 gg solari

Tale indicatore si applica 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.

La periodicità di fatturazione per l'utente è definita in maniera differenziata in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, in base a quanto previsto dall'art. 38 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015; la fattura può essere a conguaglio ossia su consumi reali, in acconto su consumi stimati, ovvero prevedere una parte a conguaglio ed una in acconto.

I consumi stimati sono determinati sulla base dei consumi pregressi o, in assenza di questi ultimi, sulla scorta di quelli riconducibili mediamente in ragione del tipo di utenza, come da regolazione dell'ARERA pro tempore vigente. Il Gestore effettua il conguaglio almeno una volta l'anno addebitando o accreditando all'utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello stimato addebitato con le fatture di acconto, salvo i casi in cui, per cause non dipendenti dal Gestore, non sia stato possibile effettuare la lettura dei consumi.

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza.

b) Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di lettura e fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, il Gestore provvede alla correzione degli stessi, al ricalcolo dei corrispettivi ed alla eventuale emissione dei corrispondenti documenti di rettifica contabile con eventuale accredito della somma non dovuta, o addebito, entro un tempo massimo di:

T max = 60 gg

dalla data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente relativa ad una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione. Nel caso in cui l'importo da accreditare all'utente sia superiore all'importo addebitato in fattura, il credito sarà erogato all'utente tramite rimessa diretta, fatta salva in ogni caso la facoltà del Gestore

Comune di Pozzaglia Sabina 32 /59

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 euro.

c) Morosità

Per il periodo di ritardato pagamento il Gestore applica gli interessi di mora, pari al T.U.BCE più tre punti e comunque entro il limite fissato dalle leggi vigenti, addebitandoli nelle successive fatture.

Il Gestore procede alla sospensione della fornitura provvedendo alla chiusura della presa stradale qualora non risultino pagate n. 2 fatture. Il Gestore comunica, con raccomandata a/r, la data a partire dalla quale può avvenire la sospensione del servizio con un anticipo di almeno 30 giorni, nonché le modalità per evitare la sospensione allegando il bollettino di pagamento. Qualora l'utente, successivamente alla sospensione del servizio, richieda la relativa riattivazione dovrà saldare le fatture non pagate e corrispondere oltre ai relativi interessi di mora e alle spese di recupero crediti, le spese per la chiusura e la riapertura della presa stradale.

Il Gestore si riserva un tempo di:

T max: 2gg feriali

per la riattivazione della fornitura dalla dimostrata estinzione del debito (esibizione ricevuta di pagamento o sottoscrizione piano di rateizzazione con pagamento della 1^a rata prevista) o su richiesta della competente Autorità. In quest'ultimo caso è facoltà del Gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente.

Si precisa che le richieste di riattivazione che giungono dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi, sono trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

d) Verifica del misuratore

A seguito della richiesta di verifica del misuratore da parte dell'utente, GESTORE concorda con quest'ultimo un appuntamento (data e ora inizio fascia di puntualità) al quale l'utente è tenuto ad assistere per l'esecuzione dell'intervento presso il misuratore. Nel corso dell'intervento in loco, ove è possibile, GESTORE accerta lo stato di funzionamento del misuratore e provvede allo stesso tempo alla sua sostituzione con un nuovo misuratore definitivo, a carico di GESTORE.

Ove non è possibile eseguire l'accertamento in loco, GESTORE rimuove il misuratore e lo trasferisce per la verifica in laboratorio, provvedendo allo stesso tempo alla sua sostituzione con un nuovo misuratore definitivo, a carico di GESTORE.

A conclusione delle attività di verifica in loco o in laboratorio, GESTORE invia apposita comunicazione all'utente contenente l'esito della verifica.

Per quanto riguarda la verifica del misuratore, GESTORE rispetta i seguenti standard di prestazione definiti dall'Autorità nazionale:

- Tempo di intervento in loco per la verifica del misuratore, definito come il tempo intercorrente in giorni lavorativi tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore, pari a:

T max = 10 gg

- Tempo per l'appuntamento concordato, definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento per l'intervento in loco, pari a:

T max = 10 gg

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

- Tempo per l'invio della comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco, definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il gestore effettua l'intervento in loco e la data di invio all'utente dell'esito della verifica, pari a:

T max = 10 gg

- Tempo per l'invio della comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio, definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il gestore effettua l'intervento in loco e la data di invio all'utente dell'esito della verifica, pari a:

T max = 30 gg

- Tempo di sostituzione del misuratore (*), definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione, all'utente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore stesso, pari a:

T max = 10 gg

Nel caso in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, GESTORE provvederà ad addebitare direttamente in fattura i costi dell'intervento, previsti dal Regolamento del SII, in relazione al calibro del misuratore.

Nel caso in cui a seguito di verifica il misuratore risulti non correttamente funzionante, GESTORE effettua la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati. Tale ricostruzione verrà effettuata da GESTORE in base a quanto previsto dalla regolazione dell'ARERA pro tempore vigente.

e) Verifica del livello di pressione

L'utente può chiedere la verifica del livello di pressione, in contraddittorio con i tecnici dell'GESTORE. Qualora fosse riscontrata la regolarità del servizio, ovvero una pressione non inferiore a 0,5 atmosfere misurate a valle del rubinetto d'arresto posto immediatamente dopo il misuratore del Gestore, l'utente sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza; in caso contrario le spese saranno a carico del Gestore.

Lo standard del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente (il quale ha facoltà di presenziare alla prova o delegare una persona di propria fiducia) e la data di intervento da parte del gestore, è pari a:

T max.= 10 gg

Inoltre, il Gestore comunica per iscritto l'esito della verifica del livello di pressione all'utente richiedente entro un tempo pari a:

T max.= 10 gg

intercorrenti tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente e la data di invio allo stesso del relativo esito.

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

f) Strumenti informativi

Il Gestore, in caso di necessità, provvede ad informare la popolazione servita, attraverso strumenti informativi di massa, e i singoli utenti, attraverso strumenti personalizzati, nei tempi di seguito indicati a decorrere dall'accertamento dell'evento:

Strumento	Indicatore	Unità di misura	Standard
Affissione di avviso pubblico		gg	1
Sito Internet		h	8
Posta		gg	15

Il Gestore si impegna a rendere note le eventuali interruzioni programmate del flusso idrico mediante uno dei canali informativi riportati nella tabella precedente, nel rispetto dei tempi indicati al successivo paragrafo 3.2.4 lettera c).

g) Obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'art. 156 del D.Lgs. n. 152/06

Nel caso in cui si applichi l'art. 156 del D.Lgs. n. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto inoltra le richieste ricevute dall'utente relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore di tali servizi ed inoltra all'utente la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

In caso di applicazione dell'art. 156 del D.Lgs. n. 152/06, gli standard garantiti da GESTORE per i relativi indicatori di qualità contrattuale sono i seguenti:

- Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
T max.= 5 gg
- Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
T max.= 5 gg
- Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale (attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura), inteso come il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
T max.= 10 gg

3.2.4 Continuità del Servizio

L'interruzione del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, guasti e manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per garantire la qualità e la sicurezza del servizio, informando adeguatamente e tempestivamente l'utenza.

Con Deliberazione n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017, l'AEEGSI ha approvato la disciplina di "Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato" (RQTI), prevedente l'applicazione di standard specifici di continuità del servizio di acquedotto da garantire al singolo utente (compresi gli utenti indiretti nel caso dei condomini), il cui mancato rispetto comporta il riconoscimento di indennizzi automatici.

Gli indicatori di qualità tecnica, con standard specifico, definiti dall'Autorità nazionale sono i seguenti:

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

- indicatore S1: “Durata massima della singola sospensione programmata”;
- indicatore S2: “Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile”;
- indicatore S3: “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura”.

a) Durata massima della singola sospensione programmata

La durata massima della singola sospensione programmata 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.

Il gestore assicura una durata massima della singola sospensione programmata pari a:

T max = 24 ore

b) Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

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

Il Gestore si impegna ad attivare tale servizio entro un tempo di:

T max = 48 ore

La distribuzione alternativa avviene tramite autobotti per acqua potabile e, ove possibile, con sacchetti di acqua potabile da 5 litri.

c) Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura 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.

In caso di sospensione della fornitura a seguito di interventi programmati, il Gestore si impegna ad informare la popolazione interessata mediante uno dei primi tre canali definiti al paragrafo 3.2.3 lettera f) “Strumenti informativi”, con un preavviso minimo rispetto alla sospensione di:

T min = 48 ore

d) Pronto intervento

Il Gestore assicura il servizio di pronto intervento 24 ore su 24 mediante chiamata al

Numero 0765 934016

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

Si raccomanda di non utilizzare altri canali (e-mail, fax, lettera, web) per segnalazioni di pronto intervento, poiché per essi non sono garantiti gli standard di servizio previsti dall'ARERA.

Il Gestore ha classificato i guasti (vedi in appendice al punto 6), garantendo i seguenti tempi massimi di arrivo sul luogo del guasto da parte delle squadre preposte:

Priorità	Tempo massimo
Livello 1	3 ore
Livello 2	24 ore
Livello 3	3 giorni
Livello 4	7 giorni

Per Livello d'urgenza 1, che comprende le segnalazioni relative a situazioni di pericolo, è associato lo standard generale del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento, pari a:

$$T_{\max} = 3 \text{ ore}$$

Ai sensi dell'art. 33.2 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015, tale standard trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

Al fine di garantire all'utenza una migliore qualità del servizio, GESTORE ha previsto un tempo massimo di arrivo sul luogo del guasto pari a 3 ore anche per ulteriori segnalazioni classificate con livello d'urgenza 1 (vedi in appendice al punto 6), comunque non soggette alla regolazione ARERA.

e) Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

L'GESTORE sottopone le reti gestite ad un controllo di verifica mirato alla ricerca delle perdite ed assume come indicatore di qualità il rapporto tra la lunghezza di rete verificata e la lunghezza totale delle reti gestite.

Il gestore fissa come standard di qualità rispettivamente:

per le reti di acquedotto

Percentuale min = 20%;

per le reti fognarie

Percentuale min = 10%.

f) Crisi idrica per scarsità

In caso di scarsità della risorsa idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, informerà l'utenza, proponendo all'Autorità competente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali,
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi,
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete,
- turnazione delle utenze.

Le modalità di intervento sono previste nel Piano di Emergenza, predisposto dal Gestore, per ogni specifica situazione.

Valutazione del grado di soddisfazione

Il Gestore, al fine di verificare la percezione della qualità dei servizi resi, il grado di soddisfazione dell'utente e programmare interventi di miglioramento della qualità del servizio, acquisisce secondo le modalità di volta in volta stabilite i giudizi dell'utenza.

A tale scopo effettua, anche con le Associazioni dei consumatori firmatarie o servendosi di apposite strutture specializzate, con cadenza periodica e adeguati strumenti, rilevazioni campionarie per valutare l'effettivo grado di soddisfazione dell'utenza.

Gli utenti possono far pervenire al Gestore i propri suggerimenti volti al miglioramento del servizio fornito avvalendosi dei canali telefonici o informatici attivi ovvero presso le sedi degli Uffici Commerciali GESTORE.

1. Sintesi della carta

Scheda n.1 – Avvio del rapporto contrattuale

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Tempo di preventivazione per allaccio idrico	con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di consegna/invio del preventivo stesso al richiedente	specifico	giorni	20	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario	con sopralluogo	Come sopra	specifico	giorni	20	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari e autorizzazioni di terzi	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	specifico	giorni	15	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso		Come sopra	generale	giorni	30	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso		Come sopra	generale	giorni	30	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura		Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione	specifico	giorni	5	
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura	Senza modifiche alla portata del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni a carico dell'utente	specifico	giorni	5	

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura	Con modifiche alla portata del misuratore	Come sopra	specifico	giorni	10	
Tempo di disattivazione della fornitura		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente e la data di disattivazione della fornitura	specifico	giorni	7	
Tempo di esecuzione della voltura		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente	specifico	giorni	5	
Tempo di preventivazione per lavori	con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente e la data di consegna/invio all'utente stesso del preventivo da parte del gestore	specifico	giorni	20	
Tempo di esecuzione di lavori semplici		Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore	specifico	giorni	10	
Tempo di esecuzione di lavori complessi		Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore	generale	giorni	30	90% delle singole prestazioni
Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura		Tempo massimo tra la richiesta dell'utente ed il rilascio della autorizzazione o tra la sua scadenza ed il rinnovo		giorni	90	
Autorizzazione al conferimento presso impianto depurativo		Tempo massimo tra la richiesta dell'utente ed il rilascio della autorizzazione		giorni	60	

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

Scheda n.2 – Accessibilità ai Servizi

Attenzione: Gli indicatori contrassegnati da * si applicano a partire dal 1 gennaio 2017, come previsto all'art. 1.2 della Deliberazione AEEGSI n. 655/2015.

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli		Giorni di apertura e relativo orario		ore per settimana	23	da lunedì al sabato dalle 9.00 alle 13.00
Svolgimento di pratiche per via telefonica	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio	Giorni di apertura e relativo orario		ore per settimana	49,5	da lunedì a sabato dalle 9:00 alle 13:00
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati			specifico	ore	3	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato		Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	generale	giorni	7	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato per la verifica del misuratore		Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento per la verifica del misuratore	generale	giorni	10	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato		Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	generale	ore	24	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli		Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	generale	minuti	60	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli		Come sopra	generale	minuti	20	Media sul totale delle prestazioni
* Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Si applica a partire dal 1 gennaio 2017	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	generale	%	> 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
* Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Si applica a partire dal 1 gennaio 2017	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta 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	generale	secondi	≤ 240	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
* Livello del servizio telefonico (LS)	Si applica a partire dal 1 gennaio 2017	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	generale	%	≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
* Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Si applica a partire dal 1 gennaio 2017	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta 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	generale	secondi	≤ 120	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente 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	specifico	giorni	5	
Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione		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 della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	specifico	giorni	5	

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale (attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura)		Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore del servizio di acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	generale	giorni	10	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta	specifico	giorni	30	
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione		Come sopra	generale	giorni	30	95% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a reclami		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta	specifico	giorni	30	

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

Scheda n.3 – Gestione del rapporto contrattuale

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Tempo per l'emissione della fattura		Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	specifico	giorni solari	45	
Fatturazione		Numero di fatturazioni annuali a calcolo su dati reali		Numero	2	
Periodicità di fatturazione		Numero minimo di fatture emesse nell'anno in base ai consumi medi annui della singola utenza	specifico	Numero	2	se consumi ≤ 100 mc
				Numero	3	se $100 \text{ mc} < \text{consumi} \leq 1000$ mc
				Numero	4	se $1000 \text{ mc} < \text{consumi} \leq 3000$ mc
				Numero	6	se consumi > 3000 mc
Tempo di rettifica di fatturazione		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente relativa ad una fattura già pagata o rateizzabile, e la data di accredito della somma non dovuta	specifico	giorni	60	
Morosità		Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura		giorni	30	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità		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	specifico	giorni feriali	2	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	specifico	giorni	10	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	effettuata in loco	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	specifico	giorni	10	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	effettuata in laboratorio	Come sopra	specifico	giorni	30	

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	In base alle vigenti procedure aziendali, al momento dell'intervento in loco per la verifica del misuratore, GESTORE effettua sempre contestualmente la sostituzione del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore stesso	specifico	giorni	10	
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	specifico	giorni	10	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione		Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	specifico	giorni	10	
Strumenti informativi	Stampa locale	Tempi di informazione e relativi strumenti		giorni	1	
	Televisione e radio locale			giorni	1	
	Affissione di avvisi			giorni	1	
	Sito Internet			ore	8	
	Contact Center			ore	8	
	Posta		giorni	15		

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

Scheda n.4 – Continuità del servizio

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile		Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza	specifico	ore		48		Servizio con autobotti certificate al trasporto di acqua potabile
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura		Tempo 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	specifico	ore			48	
Durata massima della singola sospensione programmata		Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura	specifico	ore		24		
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Accesso tramite numero telefonico per livello di urgenza I, come dalla classificazione guasti in appendice alla Carta dei Servizi	Tempi massimi di intervento per guasti con livello di urgenza pari ad I	generale	ore		3		Servizio 24h/24h. Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento. 90% delle singole prestazioni.
Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	Reti di distribuzione	Rapporto dei chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri di rete		%			20	
	Reti fognarie						10	
Crisi idrica di scarsità		Provvedimenti che l'GESTORE si riserva di intraprendere in situazioni di scarsità idrica, secondo quanto definito con l'Autorità d'Ambito e gli Enti Competenti e previsto dal Piano di Emergenza aziendale						1.invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali; 2.utilizzo di risorse destinate ad altri usi; 3.limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete; 4.turnazione delle utenze.

2. Principali condizioni di fornitura

Art. 1 Oggetto del contratto. Oggetto del presente contratto è la somministrazione integrata, idrica e/o fognante/depurativa. L'acqua non può essere utilizzata per usi diversi da quelli previsti in contratto, né ceduta a terzi a nessun titolo. Nei casi di violazione di tali divieti, la Gestore, salvo l'esperimento di azioni civili e/o penali, provvede ai sensi del successivo art.13 alla risoluzione del contratto.

Art. 2 Norme regolanti la fornitura. La fornitura è regolata dalle presenti condizioni generali e dalle condizioni particolari eventualmente pattuite, dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato adottato dalla Gestore che si intende parte integrante delle presenti condizioni generali di contratto, nonché dalle norme vigenti. In particolare, per quanto non espressamente indicato nelle presenti condizioni generali, si rimanda a quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) nella Deliberazione n. 655 del 23 dicembre 2015 e successive modifiche e integrazioni.

Art. 3 Durata del contratto - Recesso. La durata del contratto è a tempo indeterminato, salvi i contratti provvisori che comunque non possono avere durata superiore a quattro anni non rinnovabili tacitamente. Il contratto decorre dalla data di avvio della fornitura indicata nel verbale d'installazione del contatore ovvero nel verbale della lettura conseguente alla variazione contrattuale. L'Utente può recedere dal contratto mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r ovvero consegnata presso gli sportelli della Gestore e riscontrata con ricevuta. In caso di recesso, la Gestore provvede entro sette giorni lavorativi dalla comunicazione al rilievo dell'ultimo consumo ed alla successiva rimozione del contatore e dell'impianto. L'Utente è tenuto al pagamento della fattura di fine rapporto.

Art. 4 Oneri contrattuali: Nel caso in cui venga richiesto l'accesso al servizio idrico e/o fognante, l'Utente è tenuto al pagamento degli oneri per spese di contratto, pari a € 65,07 (integrata - per una richiesta di derivazione idrica e fognante) o € 43,39 (idrica o fognante - per ogni richiesta di derivazione), oltre IVA. Il Gestore ha la facoltà di allacciare a singole derivazioni già esistenti più Utenti anche mediante allacciamenti multipli che saranno distintamente contrattualizzati. La Gestore sarà sollevata da ogni responsabilità circa il mancato adempimento degli impegni previsti dal contratto, nonché per qualsiasi altro danno o perdita sopportata dall'altra parte per la mancata esecuzione di opere di derivazione, nel caso tale situazione sia conseguenza di fatti o circostanze tali da rendere di fatto impossibile la loro realizzazione.

Art. 5 Condizioni per la fornitura e Cauzione: La somministrazione è subordinata: a) al versamento delle spese di istruttoria, che saranno addebitate con la fattura consumi; b) all'ottenimento e alla permanenza dei consensi formali, delle eventuali autorizzazioni e delle servitù necessarie all'esecuzione, alla posa e al mantenimento degli impianti occorrenti; c) al pagamento del contributo per la realizzazione dell'impianto idrico o integrato; d) all'esecuzione di eventuali opere necessarie da parte dell'Utente; e) al pagamento di una cauzione, così come determinata dalla Delibera AEEGSI n. 86/2013/R/IDR del 28 Febbraio 2013 e successive modifiche e integrazioni. In caso di morosità la cauzione viene acquisita dall'Azienda a compensazione, parziale o totale del credito, e deve essere nuovamente corrisposta. La cauzione non è dovuta nel caso di somministrazione alle Amministrazioni dello Stato, agli Enti territoriali, agli Enti locali quando siano diretti utilizzatori della fornitura e provvedano al suo pagamento con i mezzi del proprio bilancio; sarà dovuta qualora la fornitura sia effettuata a concessionari o appaltatori sia pure per l'espletamento di servizi pubblici di competenza degli Enti suddetti. Costituisce condizione sospensiva dell'efficacia del contratto la morosità gravante su forniture cessate, ascrivibili allo stesso utente.

Art. 6 Rateizzazione del contributo per la realizzazione dell'impianto idrico o integrato: Ove l'Utente lo richieda, qualora la tipologia d'uso del servizio lo consenta, potrà essere concesso il pagamento dilazionato del contributo per realizzazione dell'impianto idrico o integrato, previa applicazione degli interessi pari al T.U.B.C.E. incrementato di 2 punti, sulla scorta di un piano di rateizzazione che prevede l'addebito dell'importo in quattro rate su fatture consumi, comprensive della quota capitale e degli interessi. Per le utenze in disagio economico potrà essere concesso un numero di rate maggiore in base alla regolazione definita dall'ARERA e/o dall'Ente di Governo dell'Ambito. Il mancato pagamento delle fatture comporterà l'applicazione delle sanzioni contemplate dal successivo art.11 del presente contratto.

Art. 7 Impianti interni. Le opere necessarie per la collocazione degli impianti interni di acquedotto e fognatura sono eseguite a cura e spese dell'Utente. L'Utente è tenuto al controllo dei suoi impianti interni ed apparecchi al fine di prevenire o eliminare tempestivamente cause di dispersione o di inquinamento per danni palesi od occulti provocati dagli stessi. La Gestore si riserva di verificare dal lato tecnico ed igienico gli impianti interni prima che siano posti in esercizio. In caso di modifica all'impianto interno, compresa l'installazione di un impianto di autoclave e/o impianto di sollevamento di fognatura, l'Utente deve darne preventiva comunicazione alla Gestore e, ove prescritto, acquisire le necessarie autorizzazioni. Qualora detti impianti interni non fossero ritenuti idonei, la Gestore potrà stabilire le modifiche necessarie per il buon funzionamento del servizio o provvedere, se del caso, alla sospensione della

Carta del Servizio Idrico Integrato Giugno 2018

somministrazione per il tempo necessario al relativo adeguamento, da realizzarsi a cura e spese dell'Utente. In caso di violazione delle prescrizioni contenute nel presente articolo la Gestore può disporre la sospensione della somministrazione per il tempo necessario per l'adeguamento degli impianti.

Art. 8 Apparecchi di misura e controllo. Gli apparecchi di misura delle somministrazioni idriche sono forniti ed installati esclusivamente dalla Gestore, restando di proprietà della stessa. La Gestore ha la facoltà di sostituire gli apparecchi di misura in ogni tempo, dandone preavviso all'Utente; nel caso di variazione di calibro, per mutate caratteristiche della somministrazione. Nei casi di somministrazioni integrate o di sola fognatura, quando l'Utente si approvvigioni comunque da altra fonte, e qualora la misurazione avvenga allo scarico, su tale scarico l'Utente dovrà installare a sua cura e spese un misuratore secondo le prescrizioni della Gestore, ai fini della determinazione del costo del servizio di fognatura e depurazione. L'Utente è depositario del misuratore e pertanto della sua buona conservazione e dell'integrità dei sigilli con la diligenza del buon padre di famiglia. L'Utente ha l'obbligo di mantenere accessibile, sgombro e pulito l'alloggiamento del misuratore, assumendosi l'onere delle relative operazioni di manutenzione.

Lo stesso è tenuto a preservare da manomissioni il contatore e gli accessori, essendo egli responsabile dei danni e dei guasti che avvenissero per danneggiamento, dolo o incuria ad eccezione dei casi imputabili al caso fortuito o a dolo di terzi. Se la collocazione del contatore all'interno della proprietà privata risulti essere soluzione unica ed imprescindibile per esigenze tecnico – realizzative, l'Utente si obbliga a tenere indenne e a manlevare la Gestore per ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso da problematiche verificatesi sulle opere insistenti nella proprietà privata dell'Utente. Gli apparecchi di misura possono essere verificati e letti in ogni momento. L'Utente potrà procedere all'autolettura nei tempi e nei modi stabiliti dalla Gestore. La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore darà luogo, ferme restando le eventuali responsabilità di natura penale, alla sospensione della somministrazione, salva comunque la risoluzione del contratto. In questi casi la Gestore provvederà alla determinazione del consumo in base alla media di quello rilevato nello stesso periodo nei 3 anni precedenti e ove, non sussistano idonei dati storici, su quelli ricavabili mediamente in ragione del tipo di utenza. L'importo da addebitare all'Utente sulla base dei suddetti volumi, in caso di manomissione, sarà incrementato del doppio a titolo di penale. Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei misuratori sono a carico della Gestore, salvo i casi di danneggiamento per dolo o incuria per i quali sono a carico dell'Utente.

I misuratori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione della Gestore ed esclusivamente per mezzo di suoi dipendenti o incaricati. L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici della Gestore; analogamente può richiedere la verifica del livello di pressione immediatamente a valle del rubinetto di arresto. Nel caso in cui il funzionamento del misuratore risulti regolare, e cioè entro i limiti di tolleranza del più o meno 5%, saranno addebitate all'Utente le spese di verifica così come determinate dalla Gestore. Nel caso in cui la Gestore, anche di sua iniziativa, accerti il non regolare funzionamento del misuratore, provvederà alla sostituzione dell'apparecchio e alla ricostruzione dei consumi. Per la determinazione dei volumi da addebitare all'Utente, in luogo di quelli registrati in modo alterato dal misuratore, la Gestore procederà alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati mediante il calcolo del consumo stimato così come stabilito nella regolazione ARERA pro tempore vigente. Non sussistendo idonei consumi storici, si utilizzeranno i consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso.

Art. 9 Corrispettivi e rilevazione dei consumi. Il corrispettivo del servizio è commisurato al consumo indicato dal contatore, fermo restando l'obbligo del pagamento della quota fissa in relazione al modulo contrattuale. Sono altresì fissate dalla Gestore, secondo apposite tariffe, le spese per gli interventi la cui esecuzione sia richiesta dall'Utente quali: allacciamento, derivazione idrica, derivazione di fognatura, spostamento contatori e allacciamenti, allacciamento per somministrazioni facoltative, ovvero sia dovuta a titolo sanzionatorio per inadempienza dell'Utente e comunque per cause non ascrivibili ad GESTORE: rimozione e posa del misuratore, chiusura e apertura della presa stradale.

Art. 10 Prezzi e tariffe. Il Gestore applica le tariffe determinate dall'Ente di Governo dell'Ambito ed approvate in via definitiva dall'ARERA. La quota fissa in relazione al modulo contrattuale deve essere in ogni caso pagata dall'Utente. La Gestore effettua il conguaglio almeno due volte l'anno addebitando o accreditando all'Utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto addebitato con le fatture di acconto. La Gestore si riserva la facoltà di modificare il sistema di fatturazione, al solo fine del miglioramento del servizio. Il pagamento avverrà secondo le modalità indicate in fattura. Qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso dei precedenti 12 mesi, su richiesta dell'Utente, la Gestore, può concedere la rateizzazione del pagamento della fattura, salvo applicazione degli interessi pari al T.U.BCE. Il pagamento della prima rata da parte dell'utente costituisce accettazione del piano di rateizzazione concesso da GESTORE. In caso di ritardo del pagamento rateizzato, all'Utente saranno applicati gli interessi di mora pari al T.U.BCE più 3 punti, addebitati sulla fattura successiva, più le spese di recupero crediti.

All'Utente verranno addebitate anche le ulteriori spese di sospensione e riattivazione della fornitura. La Gestore, decorsi i termini indicati in fattura, direttamente, o a mezzo strutture appositamente incaricate, procederà al recupero del credito addebitando le spese ulteriori all'Utente che sarà comunque preventivamente informato della morosità, della data di sospensione del servizio e delle modalità per evitare la sospensione. Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, la Gestore provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica della

Carta del Servizio Idrico Integrato Giugno 2018

fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 60 giorni lavorativi dall'acquisizione dell'apposita richiesta dell'Utente.

Art. 11 Mancati pagamenti. Qualora non risultino pagate due fatture, fatto salvo quanto previsto dalle Delibere AEEGSI n. 86/2013/R/IDR e n. 87/2013/R/IDR, entrambe del 28 Febbraio 2013, e successive modifiche e integrazioni, la Gestore provvede alla sospensione del servizio, salva la successiva risoluzione del contratto, con preavviso all'Utente di almeno trenta giorni. L'Utente può evitare la sospensione dell'erogazione del servizio provvedendo al pagamento delle fatture insolute entro 15 giorni dal ricevimento del preavviso dandone immediata comunicazione alla Gestore mediante i canali di contatto resi disponibili dalla Gestore o consegnata agli sportelli con ritiro della ricevuta. La Gestore addebiterà all'Utente le spese di sospensione, di riattivazione della fornitura, gli eventuali interessi di mora come indicati al precedente art.10. La Gestore provvede alla riattivazione della fornitura sospesa entro due giorni feriali dalla comunicazione del pagamento ovvero dalla richiesta della competente autorità. In caso la riattivazione del servizio venga disposta dall'Autorità competente, è facoltà della Gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura comunicandolo all'Utente.

Art. 12 Sospensione della somministrazione. La Gestore procede alla sospensione della fornitura provvedendo alla chiusura della presa stradale nei seguenti casi: a) nel caso di manomissione dei sigilli o compimento di qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore, salva comunque la successiva risoluzione del contratto secondo le modalità di cui al successivo art.13; b) qualora non risultino pagate n. 2 fatture, fatto salvo quanto previsto dalle Delibere AEEGSI n. 86/2013/R/IDR e n. 87/2013/R/IDR, entrambe del 28 Febbraio 2013, e successive modifiche e integrazioni; c) decesso del titolare del contratto di somministrazione, senza che gli eredi ne abbiano dato comunicazione alla Gestore; d) fallimento dell'Utente.

Art. 13 Clausola risolutiva espressa. La Gestore dichiara, con preavviso di 30 giorni all'Utente o agli aventi causa, la risoluzione del contratto di somministrazione, senza ricorso all'autorità giudiziaria, qualora per morosità dell'Utente, per decesso o per accertata manomissione di sigilli e apparecchi di misurazione, sia stata sospesa l'erogazione dell'acqua da oltre 30 giorni. Il contratto potrà essere risolto inoltre per: a) dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti; b) distruzione dell'immobile; c) uso diverso della somministrazione da quello stabilito; d) sub-fornitura del servizio; e) revoca dell'autorizzazione allo scarico; f) accertata manomissione di sigilli e di apparecchi di misurazione. Nei casi di risoluzione del contratto l'Utente è tenuto al pagamento delle fatture rimaste insolute, interamente o parzialmente, oltre agli interessi di legge e moratori e alle spese per chiusura presa stradale e rimozione contatore e comunque di ogni altra somma dovuta per i servizi erogati.

Art. 14 Decesso dell'Utente. In caso di morte del titolare del contratto di somministrazione, gli eredi sono responsabili verso la Gestore di tutte le somme dovute dall'Utente deceduto. Entro 2 mesi dall'avvenuto decesso sono tenuti ad avvisare la Gestore mediante lettera raccomandata a/r ed a provvedere alla stipula di un nuovo contratto. Qualora la Gestore venga a conoscenza del decesso senza che lo stesso sia stato comunicato nei termini di cui al comma precedente, provvederà alla sospensione della somministrazione.

Art. 15 Fallimento dell'Utente. In caso di fallimento dell'Utente, la somministrazione rimane sospesa comunque la Gestore ne venga a conoscenza. Il Curatore, con l'autorizzazione del Giudice Delegato, potrà dichiarare di proseguire nel contratto in luogo del fallito assumendone tutti gli oneri relativi, ovvero di risolvere il medesimo.

Art. 16 Subentro e Voltura di utenza. Il titolare del contratto dovrà dare comunicazione del subentro o della voltura indicando le generalità del subentrante nei modi previsti per il recesso. In mancanza della comunicazione di subentro o voltura, unico responsabile nei confronti della Gestore e dei terzi rimane il titolare del contratto. In caso di richiesta di subentro o voltura da parte del nuovo Utente che dimostri la disponibilità del bene da servire, in assenza della comunicazione dell'originario titolare, la Gestore provvede alla stipula del nuovo contratto, previo sopralluogo e lettura del misuratore, entro 5 giorni lavorativi. La Gestore inoltre comunica all'originario titolare la cessazione del contratto e l'intervenuta sottoscrizione del nuovo contratto con addebito dei consumi rilevati in occasione del suddetto sopralluogo e delle relative spese, oltre ad una penale di € 103,29 per la mancata comunicazione del subentro. Nel caso in cui l'originario titolare del contratto risulti essere moroso e il richiedente il subentro o la voltura non sia estraneo al debito del primo, sul presupposto di una continuità sostanziale tra le parti (ad esempio, in quanto già occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare servita dalla fornitura idrica intestata all'utente moroso), la Gestore non procederà all'esecuzione del subentro o della voltura ed all'accettazione di nuove richieste di allacciamento fino al pagamento delle somme dovute.

Art. 17 Trasformazione d'uso e modifica del modulo contrattuale. In caso di richiesta di trasformazione d'uso della somministrazione o di modifica del modulo contrattuale il richiedente è tenuto a sottoscrivere un nuovo contratto. La Gestore contestualmente al perfezionamento del nuovo contratto procederà alla risoluzione di quello in essere. La Gestore provvederà ad addebitare con l'emissione della prima fattura i consumi riferiti al precedente contratto e comunque ogni altra somma dovuta per i servizi erogati oltre ad adeguare la cauzione in base a quanto previsto dalla Delibera AEEGSI n. 86/2013/R/IDR del 28 Febbraio 2013 e successive modifiche e integrazioni.

Art. 18 Comunicazioni. Tutte le comunicazioni dirette all'Utente verranno effettuate al domicilio fiscale o al recapito indicato se differente. L'Utente è obbligato a comunicare ogni variazione del domicilio fiscale e/o del recapito scelto mediante i canali di contatto resi disponibili dalla Gestore ovvero con consegna diretta presso gli sportelli della Gestore che ne attesterà il ricevimento.

Carta del Servizio Idrico Integrato Giugno 2018

Art. 19 Foro competente. Il foro competente per le controversie inerenti il rapporto di somministrazione è quello stabilito secondo la normativa vigente.

Art. 20 Assunzione di responsabilità. Il sottoscritto/a, sotto la propria responsabilità e consapevole delle sanzioni penali contemplate dall'art.75 del DPR 28.12.2000 n. 445 in caso di dichiarazioni mendaci, nonché della decadenza, ai sensi dell'art.76 del medesimo D.P.R., dai benefici conseguiti sulla base delle dichiarazioni non veritiere dichiara che i dati personali resi al momento della stipulazione dei singoli contratti di somministrazione, ovvero resi durante e in ragione del rapporto, corrispondono a verità.

Art. 21 Clausola di rinvio. Per tutto quanto non previsto dalle presenti condizioni di fornitura si fa rinvio al Regolamento per il Servizio Idrico Integrato ed alla vigente Carta del SII di GESTORE.

Art. 22 Diritto di recesso. Il presente contratto, se sottoscritto in loco e consegnato al GESTORE, è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza di cui al D. Lgs. n. 206/2005 detto "Codice del Consumo" e successive modifiche e integrazioni. In tale circostanza, è fatta salva la facoltà per l'Utente di esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici (14) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto inviandone comunicazione scritta all'indirizzo indicato per la restituzione, mediante raccomandata con avviso di ricevimento, anche utilizzando l'apposito modulo di recesso, ferma restando l'operatività di quanto statuito dal D.Lgs. n. 21 del 21 febbraio 2014. Qualora il recesso venga esercitato oltre il termine di cui sopra, sarà improduttivo di ogni e qualsivoglia effetto giuridico, con la conseguenza che il gestore potrà pretendere l'integrale adempimento contrattuale da parte dell'Utente.

3. Classificazione guasti

CLASSIFICAZIONE GUASTO	PRIORITA'
ACQUA - PERDITA - FUORIUSCITA ABBONDANTE (PERICOLO)	1
ACQUA - PERDITA - FUORIUSCITA ANCHE LIEVE IN PRESENZA DI GELO (PERICOLO)	1
ACQUA - PERDITA - FUORIUSCITA IN PRESENZA DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE	1
ACQUA - QUALITA' - POTABILITA' SOSPETTA (PERICOLO)	1
ACQUA - MANCANZA TOTALE DI ACQUA - UTENZA SENSIBILE: OSPEDALE, SCUOLA O COMUNITA'	1
FOGNA - ESONDAZIONE O RIGURGITO REFLUI FOGNARI	1
FOGNA - AVVIO DI INTERVENTI DI PULIZIA E SPURGO A SEGUITO DI ESONDAZIONI E RIGURGITI (PERICOLO)	1
FOGNA - GUASTO O OCCLUSIONE FOGNATURA CON PERICOLO	1
DANNI A OPERE GESTORE CON PERICOLO	1
MANTO STRADALE - DISSESTO / AVVALLAMENTO - CON PERICOLO	1
ACQUA - PERDITA - FUORIUSCITA NON ABBONDANTE IN ASSENZA DI GELO	2
ACQUA - MANCANZA TOTALE DI ACQUA	2
ACQUA - PRESSIONE RIDOTTA / EROGAZIONE DISCONTINUA - UTENZA SENSIBILE: OSPEDALE, SCUOLA O COMUNITA'	2
ACQUA - CONTATORE - ROTTO PER GELO	2
FOGNA - GUASTO O OCCLUSIONE FOGNATURA SENZA PERICOLO	2
ACQUA - MANCANZA TOTALE DI ACQUA - PIANO ALTO CONDOMINIO	3
ACQUA - PRESSIONE RIDOTTA / EROGAZIONE DISCONTINUA	3
ACQUA - QUALITA' - ODORE CLORO - ACQUA CON ODORE DI CLORO	3
ACQUA - CONTATORE - DANNEGGIATO (IN ASSENZA DI GELO)	3
ACQUA - CHIAVE D'ARRESTO - MALFUNZIONANTE	3
FOGNA - CATTIVI ODORI O PRESENZA INSETTI / RODITORI	3
DANNI A OPERE GESTORE SENZA PERICOLO	3
MANTO STRADALE - DISSESTO / AVVALLAMENTO - SENZA PERICOLO	3
ACQUA - CONTATORE - CONTATORE BLOCCATO O ILLEGGIBILE	4
ACQUA - PRESSIONE RIDOTTA / EROGAZIONE DISCONTINUA - PIANO ALTO CONDOMINIO	4

4. Consigli e prescrizioni utili al corretto uso dell'acqua

CONSIGLI AL CONSUMATORE

L'acqua è un bene prezioso: per gli uomini, per gli animali, per l'agricoltura e per l'industria. Generazioni di persone l'hanno cercata, desiderata, invocata. Oggi, finalmente, questo desiderio è una realtà di cui non ci si rende conto: infatti, aprire il rubinetto è diventato un gesto normale, abituale, di tutti i giorni. Quando usiamo questo prezioso liquido ci si deve ricordare che è un bene esauribile. Quindi è un preciso dovere di tutti non sprecarlo.

Ecco alcuni consigli che permettono di iniziare subito a risparmiare l'acqua:

- munire i rubinetti di frangigetti in modo da diminuire l'uscita dell'acqua;
- controllare il rubinetto a galleggiante del wc per verificare che non ci siano perdite;
- non lasciar scorrere inutilmente l'acqua del rubinetto, ma aprirlo solo quando è necessario;
- preferire la doccia al bagno, perché per ogni doccia si utilizzano 30-50 litri d'acqua invece di 150-180;
- se, con tutti i rubinetti chiusi, il contatore gira, chiamare una ditta specializzata (non l'GESTORE, che risponde solo fino all'arrivo dell'acqua allo strumento di misurazione), che sia in grado di controllare eventuali guasti o perdite nella tubatura;
- far controllare spesso gli impianti domestici da personale specializzato;
- innaffiare le piante al mattino o al tramonto, e riciclare, se possibile, l'acqua del lavaggio delle verdure per le piante d'appartamento;
- utilizzare lavatrici o lavastoviglie solo a pieno carico, e ricordarsi di inserire il programma economizzatore se la biancheria o le stoviglie da lavare sono poche.

PRESCRIZIONI PER USO CORRETTO DELLE AUTOCLAVI E DELLE RISERVE

Chi usa serbatoi di arrivo dell'acqua o autoclavi dovrà usare tutti gli accorgimenti necessari per garantire l'igienicità dell'acqua accumulata. Innanzitutto va ricordato che il serbatoio va pulito almeno una volta l'anno, deve essere munito di scarico di fondo e di sfioratore di massimo livello. Nel locale non devono essere collocati né la centrale termica dello stabile, né tanto meno riserve di carburante o di materiali in disuso.

Il serbatoio dovrebbe avere una capacità tale da permettere un adeguato ricambio dell'acqua accumulata: se questa rimane inutilizzata per diversi giorni si avrà uno scadimento dei suoi caratteri organolettici.

Se ci sono diversi serbatoi questi dovrebbero essere collegati in serie, in modo che lo svuotamento e il riempimento li interessi tutti in ugual misura.

Il serbatoio, dotato di chiusura ermetica, deve essere realizzato in acciaio inossidabile, in lamiera zincata o in cemento armato, ispezionabile esternamente da ogni lato.

E' tassativamente vietata la costruzione di serbatoi interrati sia all'interno sia all'esterno dello stabile, per evitare ogni possibile infiltrazione, per consentire una radicale pulizia attraverso lo scarico di fondo e per mantenere efficiente lo sfioratore di livello.

E' vietato il collegamento diretto tra la tubazione di alimentazione del serbatoio e quella di mandata dell'autoclave, anche allo scopo di garantire un continuo ricambio dell'acqua nel serbatoio.

La tubazione in arrivo deve erogare acqua a caduta libera, visibile al di sopra del livello massimo consentito dal recipiente ricevitore, in modo che l'acqua uscita non possa in alcun modo ritornare nel tubo adduttore. Questa è una forma fondamentale, perché deve essere prevenuta ogni possibilità di ritorno di acqua nella rete di distribuzione.

Carta del Servizio Idrico Integrato
Giugno 2018

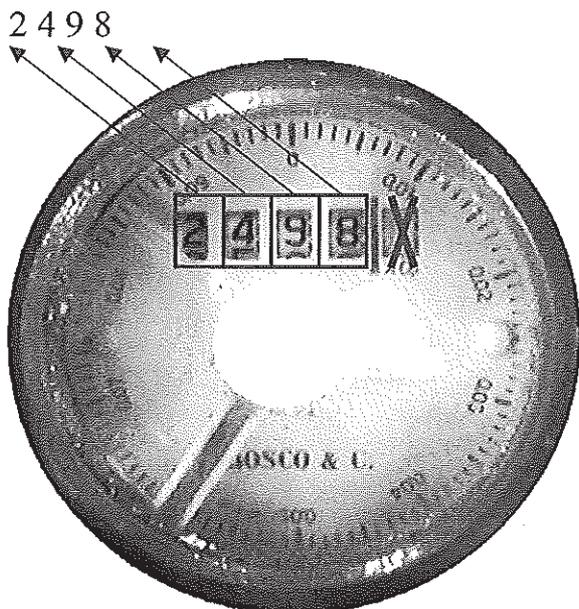
Inoltre, è previsto che, negli edifici di nuova costruzione con più alloggi, i contatori della rete idrica debbano possibilmente essere riuniti in locale facilmente accessibile da parte degli addetti al servizio.

Autolettura – Come leggere il contatore

Contatori a numeri

La lettura si effettua leggendo le cifre riportate nei riquadri. Nella lettura deve essere esclusa la eventuale cifra decimale riportata nell'ultimo riquadro, riconoscibile perché è di colore diverso e separata da una linea o da una virgola.

Esempio della lettura da comunicare:

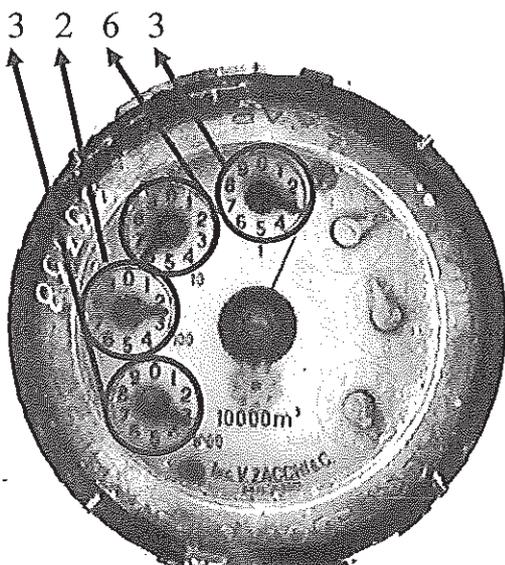


Contatori ad orologio

Leggere unicamente i quadranti neri posti nella parte sinistra del contatore, tralasciando i quadranti rossi posti nella parte destra. I quadranti neri da leggere riportano la sottoscritta "1", "10", "100", "1000" (Tipo A), oppure "unità", "decine", "centinaia", "migliaia" (Tipo B). Per effettuare la lettura si annotano i valore indicati dalle frecce nere, arrotondati per difetto, procedendo in senso orario, da quello con la sottoscritta maggiore fino a quello con la sottoscritta "1" (o unità"). Nota bene:

TIPO A

Esempio della lettura da comunicare:



TIPO B

Esempio della lettura da comunicare:

