

Allegato 5 alla Convenzione

Hera s.p.a.

CARTA DEL SERVIZIO PUBBLICO

RELATIVA AL

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata dall'Assemblea dell'Agenzia di ambito per i servizi pubblici di Bologna

in data 23/05/2007

e successivamente in data 28/05/2008

Sezione I – Introduzione	1
1 Oggetto ed ambito di applicazione	1
2 Informazioni su HERA s.p.a., sulle Società Operative Territoriali e definizione del Servizio Idrico Integrato	2
3 Validità della Carta del Servizio	3
Sezione II - Principi Fondamentali	5
4 Eguaglianza	5
5 Imparzialità	5
6 Continuità	6
7 Partecipazione	6
8 Efficienza ed efficacia	6
9 Cortesia	7
10 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	7
11 Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute	7
12 Privacy	8
Sezione III - Indicatori e standard di qualità dei servizi idrici	9
13 Premessa	9
14 Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'utenza	9
14.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto	9
14.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto	10
14.3 Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto	11
14.4 Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto	11
14.5 Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente – Sospensione della fornitura del servizio	11
14.7 Riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco	13
14.8 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura	13
14.9 Tempo di allacciamento alla rete fognaria	14
14.10 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto	14
14.11 Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto	15

14.12	Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione ed informazione sui consumi anomali	16
14.13	Modalità di pagamento	17
14.14	Deposito cauzionale	18
14.15	Rettifiche di fatturazione	19
14.16	Bocche antincendio	19
14.17	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/ telefonici) per attività amministrative e commerciali	20
14.18	Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici	21
14.19	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web – Servizio informazioni	21
14.20	Facilitazioni per particolari categorie di utenti	22
14.21	Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente	22
14.22	Risposta alle richieste ed ai reclami	22
14.23	Servizio di informazione agli utenti	23
15	Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio	23
15.1	Continuità del servizio	23
15.2	Pronto intervento	23
15.3	Standard tecnici del servizio	25
15.4	Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto	26
15.5	Durata delle sospensioni programmate del servizio acquedotto e servizio sostitutivo d'emergenza	26
15.6	Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa	26
15.7	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria	27
15.8	Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del SII	27
	Sezione IV – Rapporti con l'utenza e tutela	28
16	Semplificazione delle procedure	28
17	Informazione agli utenti	28
18	Rapporti con gli utenti	29
19	Valutazione della qualità del servizio erogato	29
20	Procedure di reclamo	30
21	Indennizzi	31
22	Applicazione della tariffa	33

23	Tabella riassuntiva	34
24	Indirizzi utili	35
25	Glossario	36

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La “Carta del servizio idrico integrato” approvata dall’Agenzia di ambito di Bologna (ATO 5) ed applicata da Hera s.p.a., per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell’Agenzia stessa, è stata emessa in adempimento alla normativa vigente in materia di seguito esplicitata, agli atti della delibera della Giunta regionale n.177 del 7 febbraio 2005, agli indirizzi emanati dall’Autorità Regionale per la Vigilanza dei Servizi Idrici, allo Schema di riferimento elaborato dall’Agenzia di ambito.

- art. 11 della legge 5 gennaio 1994 n. 36 “Disposizioni in materia di risorse idriche”
- direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- d.p.c.m. 19 maggio 1995 concernente l'individuazione di settori di erogazione dei Servizi pubblici
- d.p.c.m. del 29 aprile 1999 “Schema di riferimento generale per la predisposizione della Carta dei Servizi del ciclo idrico integrato”
- art. 11 c. 2 del d.lgs. 30 luglio 1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”
- art. 23 c. 1 della legge regionale 6 settembre 1999 n. 25 e s.m.i.
- allegato 8 del d.p.c.m. 4 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”
- d.lgs. del 2 febbraio 2001 n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” e s.m.i.
- legge 7 agosto 1990 del n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i.
- d.lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”

La presente Carta del servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale di Hera s.p.a. nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati, pertanto tutte le condizioni più favorevoli per gli utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio in essere;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi Hera s.p.a. nel gestire il Servizio idrico integrato;
- individua standard di qualità del servizio che Hera s.p.a. si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;
- definisce inoltre il rapporto tra Hera s.p.a. e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli utenti stessi.

2 INFORMAZIONI SU HERA S.P.A., SULLE SOCIETÀ OPERATIVE TERRITORIALI E DEFINIZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Hera s.p.a. (Holding Energia Risorse Ambiente) nasce il 1 novembre 2002 dalla integrazione tra Seabo s.p.a. che operava nel territorio bolognese e le altre società di gestione di servizi pubblici operanti nei Comuni di Imola, Faenza, Forlì, Cesena, Ravenna, Lugo, Rimini, Ferrara e in altri Comuni limitrofi delle relative Province. Il Gruppo Hera comprende anche le sue controllate e collegate.

Successivamente sono state integrate anche le società di gestione di servizi pubblici operanti in alcuni Comuni delle province di Ferrara (AGEA SpA) e Modena (META SpA).

L'attività del Gruppo Hera nel settore idrico consiste principalmente nella gestione del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, potabilizzazione, adduzione, distribuzione acqua ad usi civili, fognatura e sollevamenti, depurazione reflui recapitanti in pubblica fognatura.

La tabella riepilogativa dei dati di sintesi del Servizio idrico integrato annualmente aggiornata da Hera s.p.a. e fornita all'Agenzia di ambito, potrà essere richiesta dall'utente direttamente ad Hera s.p.a. ed è comunque disponibile sul sito internet della Società medesima.

La gestione operativa del Servizio idrico integrato è affidata alle Società Operative Territoriali HERA Bologna s.r.l. e HERA Imola-Faenza s.r.l. che svolgono il servizio nei Comuni sotto elencati:

Hera Bologna s.r.l.

Anzola dell'Emilia, Argelato, Baricella, Bazzano, Bentivoglio, Bologna, Budrio, Calderara di Reno, Camugnano, Casalecchio di Reno, Castel d'Aiano, Castel di Casio, Castello d'Argile, Castello di Serravalle, Castel Maggiore, Castenaso, Castiglione dei Pepoli, Crespellano, Gaggio Montano, Galliera, Granaglione, Granarolo dell'Emilia, Grizzana Morandi, Lizzano in Belvedere, Loiano, Malalbergo, Marzabotto, Minerbio, Molinella, Monghidoro, Monterenzio, Monte San Pietro, Monteveglio, Monzuno, Ozzano dell'Emilia, Pianoro, Pieve di Cento, Porretta Terme, Sala Bolognese, San Benedetto Val di Sambro, San Giorgio di Piano, San Giovanni in Persiceto, San Lazzaro di Savena, San Pietro in Casale, Sasso Marconi, Savigno, Vergato, Zola Predosa

Hera Imola-Faenza s.r.l.

Borgo Tossignano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Castel Guelfo di Bologna, Castel San Pietro Terme, Dozza, Fontanelice, Imola, Medicina, Mordano.

Nel prosieguo della presente Carta, con il termine “**gestore**”, si intenderà tanto Hera s.p.a., quanto le Società operative HERA Bologna s.r.l. e HERA Imola-Faenza s.r.l..

Di seguito si riportano gli indirizzi e i numeri telefonici unici delle sedi operative principali. Per informazioni su sportelli e sedi decentrate il riferimento è il numero verde e il retro bolletta.

3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'Agenzia di ambito, ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Agenzia di ambito, dal Comitato consultivo degli utenti, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del gestore.

Il gestore informerà l'utenza della pubblicazione del documento e successivamente delle sue modifiche entro tre mesi.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'Agenzia di ambito. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Agenzia di ambito, acquisito il parere del Comitato consultivo degli utenti. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

In seguito all'approvazione della Carta del servizio, con la prima bolletta utile, viene data notizia a tutti gli utenti dell'esistenza della Carta e viene indicato dove è possibile reperirla (sito internet, sportelli gestore, URP). È, inoltre, possibile richiederne la spedizione gratuita. Ai nuovi utenti viene consegnata all'atto della richiesta di contratto.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità Pubblica indipendenti da colpa del gestore, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

4 EGUAGLIANZA

Il gestore, nell'erogazione del Servizio idrico integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il gestore si impegna a raggiungere, previa un'adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'Ambito elaborato dall'Agenzia.

Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il gestore, provvede a:

- pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive);
- garantire l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione dell'acqua, fornire alle utenze sensibili (case di cura, ospedali, centri di dialisi, ecc.) acqua potabile mediante sistemi alternativi garantendo le funzioni di base e minimizzando il disagio;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

5 IMPARZIALITÀ

Il gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo

devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

6 CONTINUITÀ

Il gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione di assoluta necessità per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza, garantendo comunque le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

Piano di Emergenza per il Servizio idrico integrato

L'erogazione dei servizi in concomitanza di eventi straordinari quali terremoti, alluvioni, rilevanti inquinamenti della risorsa, periodi siccitosi, black-out elettrici, ecc., è effettuata sulla base di un Piano di emergenza concordato con l'Agenzia di ambito.

7 PARTECIPAZIONE

Il gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio.

L'utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami; l'utente a questo scopo può raccordarsi e avvalersi dell'attività del Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 24 l.r. n. 25/1999 e s.m.i.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

8 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato dal gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

9 CORTESIA

Il gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento.

10 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

11 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore garantisce inoltre l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate nel sistema di gestione Qualità Ambiente.

Certificazione, Sistema Qualità Aziendale e Sistema di Gestione ambientale

Il gestore si è dotato ed ha in fase di ulteriore sviluppo un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9000) e un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14000) certificati da organismi indipendenti. Tali Sistemi garantiscono l'esistenza della documentazione di supporto dei risultati di qualità e costituiscono importante riscontro di attendibilità dei dati forniti.

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo alla Legge 626/94 e ss.mm.ii. in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di ambito e del Comitato consultivo utenti e saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità".

12 PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del d.lgs. 196/2003.

SEZIONE III - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

13 PREMESSA

Il gestore definisce e si impegna a rispettare gli “standard” di qualità del servizio erogato all’utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell’approvazione della Carta e per l’intero periodo di validità.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore, e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall’utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell’utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte sistema ufficiale di registrazione delle richieste del gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla volontà del gestore.

14 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L’UTENZA

Il gestore garantisce che ad ogni procedura avviata da parte dell’utente sia attribuito un codice univoco di identificazione della richiesta, comunicato all’utente, che la segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato, dal preventivo sino alla fatturazione, in tutti i relativi documenti emessi dal gestore stesso.

14.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell’utente o la data del sopralluogo personalizzato (qualora necessario) ed il giorno di invio del preventivo. L’utente è tenuto a mettere a disposizione del gestore le informazioni tecniche necessarie. In fase di presentazione della richiesta di preventivo per allacciamento, il gestore informa l’utente della tipologia di allaccio possibile in funzione delle caratteristiche della rete esistente della richiesta di allaccio. A tal fine si distinguono:

lavori semplici: prestazioni standard comprese nella procedura di forfetizzazione prevista dal gestore. Sono forfetizzabili tutti i nuovi allacciamenti da eseguirsi in area servita dalla rete di acquedotto (cioè di

lunghezza massima inferiore o uguale a 40 m), le aggiunte di attacco su allacciamenti esistenti, le prestazioni accessorie di spostamento e cambio contatore per aumento di portata fino ad un calibro massimo del contatore pari a 3 pollici. Sono escluse tutte le prestazioni relative ad allacciamenti per uso antincendio;

lavori complessi: tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.

TEMPI PER IL RILASCIO FORMALE DEL PREVENTIVO DI SPESA A SEGUITO DI RICHIESTA (sportello fisico, call center, invio tramite posta):

15 giorni per l'invio, all'indirizzo indicato dal richiedente, della richiesta di accettazione del preventivo relativo a lavori semplici. L'importo del preventivo viene formulato contestualmente alla richiesta. L'offerta economica inviata è valida per 3 mesi;

30 giorni per la preventivazione di lavori complessi. L'offerta economica inviata è valida per 6 mesi. Per situazioni complesse deve comunque essere fornita risposta scritta entro tale data – farà fede la data del protocollo del gestore – con la precisazione, ove possibile, dei successivi tempi di intervento, nonché il nome e il recapito telefonico della persona a cui fare riferimento per ulteriori informazioni.

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

14.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente ed il completamento dei lavori.

15 giorni per interventi relativi a lavori semplici

40 giorni per interventi non compresi tra i precedenti

I tempi previsti non si applicano nel caso di assenza/inadeguatezza della rete di distribuzione.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

14.3 Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto

Per i casi di nuova fornitura e di voltura non immediata, l'attivazione sarà effettuata entro **7 giorni**. Tale tempo deve intendersi intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa.

Il tempo sopra definito non si applica ai casi di riattivazione dopo sospensione per morosità.

Nel caso di richiesta contemporanea di attivazione o voltura di più servizi (ad es. acquedotto, gas, ecc.) sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

All'utente subentrante non è addebitabile la morosità pregressa.

14.4 Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto

Per le richieste effettuate dagli utenti in forma verbale tramite i canali attivati dal gestore, il tempo massimo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto, misurato fra la data della richiesta e la data di cessazione della fornitura, è pari a **5 giorni**.

Per richieste scritte la cessazione deve avvenire entro 5 giorni dalla data di protocollo del gestore. Nel caso in cui il gestore non riesca a fissare un appuntamento con l'utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

Nel caso di richiesta contemporanea di cessazione di più servizi (ad es. acquedotto, gas, ecc.) sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

14.5 Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente – Sospensione della fornitura del servizio

Il pagamento della bolletta dovrà essere effettuato entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di mancato pagamento decorsi 30 giorni dalla scadenza della bolletta il gestore invia all'utente un primo sollecito indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Il pagamento deve avvenire entro la data di scadenza indicata dal sollecito (15 giorni dall'emissione del sollecito).

Qualora l'utente non sani la morosità accertata entro tale termine il gestore provvede ad un secondo sollecito con raccomandata semplice, ingiungendo il pagamento entro la scadenza indicata nel sollecito (15 giorni dall'emissione

del sollecito) e preavvisando della possibilità di sospendere la fornitura nel caso di mancato pagamento.

Qualora l'utente non sani la morosità nei termini suddetti il gestore può provvedere alla sospensione del servizio.

Nel caso di utenze con scaduto di importo superiore a 500 € il gestore può effettuare un unico sollecito con raccomandata semplice, ingiungendo il pagamento entro la indicata nel sollecito (15 giorni dall'emissione del sollecito), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento e preavvisando della possibilità di sospendere la fornitura nel caso di mancato pagamento. Per utenti che ricevono bollette multiservizio, il tetto di 500 € si riferisce all'ammontare complessivo del sollecito.

Nel caso di ritardi nel processo di spedizione delle bollette il gestore effettua uno spostamento della data di scadenza della bolletta.

Ove tecnicamente possibile, e su indicazione dell'Autorità competente, il gestore può provvedere all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una minima erogazione di acqua. Tali strumenti rimarranno operativi sino alla regolarizzazione della morosità e al pagamento delle spese di installazione e di rimozione di tali dispositivi, che sono a carico dell'utente e sono indicate nel prezzario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal gestore, previa approvazione dell'Agenzia di ambito.

Per le utenze di tipo domestico, su indicazione dell'Autorità competente, il gestore installerà di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati per iscritto all'utente. Tali strumenti rimarranno operativi sino alla regolarizzazione della morosità e al pagamento delle spese di installazione e di rimozione di tali dispositivi, che sono a carico dell'utente e sono indicate nel prezzario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal gestore, previa approvazione dell'Agenzia di ambito.

La fornitura non può, però, essere sospesa nei seguenti casi:

- quando il pagamento della bolletta sia già stato eseguito, ma non ancora comunicato al gestore per una causa non imputabile all'utente;
- in caso di mancato pagamento di corrispettivi per servizi di pubblica utilità diversi dalla fornitura di acquedotto, quando questa sia erogata da un'azienda multiservizio;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;
- nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

In ogni caso agli utenti domestici deve essere sempre garantito un quantitativo minimo di acqua per gli usi essenziali (50 l/persona/giorno secondo quanto indicato dall'OMS),

14.6 Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro **2 giorni** dal pagamento da parte dell'utente del debito residuo e degli oneri di riattivazione previsti o a seguito dell'intervento dell'Autorità competente.

Il gestore individua procedure specifiche per i casi di erronea azione per morosità. In tali casi la riattivazione del servizio deve avvenire entro il giorno successivo.

14.7 Riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco

La riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco avverrà entro **3 ore** dalla segnalazione tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

14.8 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato (qualora necessario) ed il giorno di invio del preventivo. L'utente è tenuto a mettere a disposizione del gestore le informazioni tecniche necessarie.

RILASCIO FORMALE DEL PREVENTIVO DI SPESA A SEGUITO DI RICHIESTA (sportello fisico, call center, invio tramite posta):

15 giorni per prestazioni standard che rientrano nei casi previsti dalla procedura di forfaitizzazione adottata dal gestore. L'importo del preventivo viene formulato contestualmente alla richiesta. Entro i 15 giorni il preventivo verrà inviato all'indirizzo indicato dal richiedente;

30 giorni per tutti i casi non riconducibili alle prestazioni standard.

Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

I lavori connessi all'allacciamento insistenti su suolo privato verranno realizzati dall'utente secondo quanto previsto nel Regolamento del Servizio idrico integrato.

L'utente comunica al gestore la data di esecuzione dei lavori di allaccio di propria competenza con un preavviso di **15 giorni**.

14.9 Tempo di allacciamento alla rete fognaria

È il tempo intercorrente tra la data di arrivo dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento del Servizio idrico integrato.

Il Regolamento del Servizio idrico integrato riporta indicazioni sulle modalità tecniche di realizzazione delle reti fognarie interne.

Massimo **30 giorni**.

Gli standard sopra riportati non sono applicabili per gli interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento o estensione della rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

14.10 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto

L'utente può chiedere al gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori.

La verifica viene eseguita entro **10 giorni** dal ricevimento della richiesta sia che venga effettuata direttamente dal gestore sia che venga effettuata da una Ditta esterna. Alle operazioni di verifica potrà presenziare l'utente. Nel caso in cui la verifica venga effettuata da una Ditta esterna specializzata ed accreditata, il gestore provvederà alla comunicazione del nominativo e del recapito della persona responsabile della verifica per conto del gestore medesimo.

In ogni caso l'utente dovrà essere avvisato in tempo utile della data in cui verrà effettuata la verifica.

Qualora la verifica non possa avvenire sul posto, il gestore provvede a sostituire il contatore da esaminare con altro nuovo di fabbrica, che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova. Il contatore che non risulta guasto viene conservato dal gestore per tre mesi (ritenuto tecnicamente il tempo massimo per evitare il deterioramento dell'apparecchio), a disposizione per ogni eventuale riscontro, dopo di che verrà demolito.

La comunicazione scritta del risultato della verifica verrà inviata entro **30 giorni** dalla data di esecuzione della prova (fa fede la data del protocollo del gestore).

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della stessa verrà addebitato in bolletta all'utente. In caso contrario il costo della verifica è a carico del gestore.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre il limite di tolleranza, il gestore procederà al rimborso per l'eventuale maggior consumo limitatamente al periodo intercorrente fra la il momento del guasto al contatore (se accertabile) e la sostituzione dello stesso, sulla base dei consumi del corrispondente periodo dei tre anni precedenti la verifica. Se la data di guasto non è accertabile il periodo di ricostruzione è pari a 1 anno. In mancanza dei consumi storici (nuova installazione contatore, nuova utenza), il gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi in base a quelli rilevati sul nuovo contatore installato. Nel caso in cui il guasto del contatore abbia fatto registrare un minor consumo rispetto al reale il gestore non richiederà alcun rimborso.

Nei casi accertati di manomissione del contatore da parte dell'utente, il gestore procederà invece al recupero dei consumi non addebitati all'intestatario del contratto retroattivamente dalla data di sostituzione del contatore con funzionamento anomalo e per un periodo pari a quello di malfunzionamento stimato. Il periodo di recupero comunque non potrà essere superiore al limite temporale della prescrizione legale.

In ogni caso è fatta salva la facoltà dell'intestatario del contratto di eccepire e provare consumi inferiori a quelli presunti.

14.11 Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto

L'utente, allorché riscontri una erogazione non sufficiente, può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna con tempi di intervento, da parte del gestore, non superiori a **10 giorni** dal ricevimento della richiesta.

Qualora dalla verifica risulti un livello di pressione non compreso nei limiti indicati nel contratto, il gestore provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile,. Se invece dalla verifica risulta un livello di pressione compreso nei limiti indicati nel contratto, il costo della verifica è a carico dell'utente.

L'utente ha facoltà di presenziare alla verifica e il gestore si impegna a comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro **30 giorni** dal termine delle misurazioni sul campo. Qualora sia necessario più tempo per l'analisi dei dati rilevati, il gestore informa l'utente del nuovo termine per l'invio dei risultati.

Nel caso in cui il gestore proceda a significative variazioni di pressione nel punto di consegna rispetto alla pressione normalmente erogata per esigenze di efficienza complessiva del servizio, è tenuto a darne idonea e tempestiva comunicazione agli utenti interessati dalla variazione in argomento.

14.12 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione ed informazione sui consumi anomali

La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica dei contatori di proprietà del gestore, sia per i misuratori per forniture uniche a singoli utenti, sia per i misuratori per forniture plurime destinate ad utenze condominiali.

Il gestore si impegna a proporre ed a valutare con l'Agenzia di ambito, che si avvarrà del Comitato consultivo degli utenti, l'applicazione su larga scala di sistemi di lettura automatizzata che consenta un contestuale confronto con i consumi passati, al fine di poter repentinamente individuare eventuali perdite e perseguire quindi una politica di risparmio idrico.

Nel caso di assenze dell'utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al gestore senza affrancatura, ovvero tramite chiamata all'apposito numero verde, tramite il sito internet del gruppo disponibile all'indirizzo www.gruppohera.it o tramite cellulare inviando un SMS al numero indicato in bolletta.

La bolletta nel caso di fatturazione di più servizi (bolletta multiservizi) ha la periodicità della fatturazione più frequente.

Nel caso in cui l'unico servizio erogato sia quello idrico, la periodicità di fatturazione dipende dai consumi medi annui nelle ultime tre annualità:

- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi annui fino a 130 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi annui da 131 mc fino a 1.825 mc;
- 12 bollette all'anno, con cadenza mensile, per consumi annui superiori a 1.825 mc.

In caso di fatturazione bimestrale sono effettuate 2 fatturazioni basate su consumi reali (letture effettuate dal gestore) alternate ad altre basate su consumi stimati; viene comunque data la possibilità all'utente intestatario del contratto con il gestore di comunicare a quest'ultimo, secondo le modalità indicate in bolletta, le autoletture dei propri consumi, le quali verranno utilizzate ai fini della fatturazione.

Dalla data di lettura stimata o effettiva del contatore al momento in cui viene emessa la relativa fattura è opportuno che non debbano trascorrere più di tre mesi.

La fattura di conguaglio deve essere fatta almeno una volta all'anno.

Nei Comuni caratterizzati da una forte presenza di forniture idriche singole, con contatori del gestore normalmente collocati all'interno della proprietà privata a servizio di utenti stagionali, i contatori vengono letti di norma una sola volta all'anno, nel periodo di massima presenza.

Nel caso in cui l'utente non sia allacciato alla fognatura, il gestore provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto, secondo quanto previsto nel Regolamento del Servizio idrico integrato.

Nel caso di fatturazione di più servizi (bolletta multiservizi), deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura dei consumi per ciascun servizio in modo da poter permettere all'utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

Ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non devono essere addebitate all'utente a nessun titolo.

Il gestore informa l'utenza dell'istituzione e delle modalità di funzionamento dello strumento assicurativo a copertura degli importi fatturati a fronte di perdite occulte lungo la rete a valle del contatore.

Il gestore, sulla base dell'esperienza maturata, ha individuato, per le singole tipologie e fasce di consumo, le percentuali di maggior consumo che indicano, con un buon grado di sicurezza, la presenza di perdite occulte lungo la rete a valle del contatore di cui l'utente potrebbe non essere a conoscenza. Allo scopo di favorire il tempestivo intervento di ripristino eventualmente necessario, il gestore segnala all'utente la rilevazione del consumo anomalo e suggerisce gli interventi utili alla individuazione dei guasti, fermo restando l'obbligo per l'utente che non avesse aderito allo strumento assicurativo di provvedere al pagamento di tutti gli importi fatturati.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, da comunicarsi all'utente, è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso.

In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare 1 anno.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici dei tre anni precedenti, tenendo conto, ove possibile, delle intervenute modifiche nelle caratteristiche dell'utenza in oggetto.

La tariffa di fognatura e depurazione non deve essere riscossa in caso di consumi anomali dovuti a perdite. L'esclusione riguarderà ovviamente solo la parte del consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media dei consumi precedenti.

14.13 Modalità di pagamento

Il gestore prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza:

- presso tutti gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale;

- presso tutti gli sportelli bancari (il retrobolletta riporta le banche presso le quali il servizio di pagamento è gratuito);
- online con carta di credito;
- presso le ricevitorie Sisal;
- presso i Punti Vendita Lottomatica Servizi.

E' prevista la possibilità di pagare gli importi dovuti in contanti e senza oneri aggiuntivi presso gli sportelli dedicati indicati nel retrobolletta.

Il gestore si impegna ad attivare convenzioni con gli istituti bancari maggiormente diffusi sul territorio.

Se l'utente inoltra richiesta scritta di modifica della modalità di pagamento ed il gestore non può soddisfare la richiesta, è tenuto a comunicarlo entro 20 giorni dalla ricezione.

L'utente può inoltre richiedere il pagamento rateizzato della fattura, per importi superiori ai 50 €, presso gli sportelli del gestore o tramite richiesta scritta.

Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza. Il termine di scadenza deve essere fissato ad almeno 20 giorni dalla data di emissione della bolletta.

Nel caso in cui la bolletta venga recapitata a meno di 7 giorni dalla data di scadenza, il gestore, su richiesta, anche telefonica, dell'utente, posticipa tale data di 10 giorni.

Il gestore indica i tempi di applicazione e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento.

Comunque agli utenti "buoni pagatori" (che hanno pagato regolarmente negli ultimi 24 mesi) non sono applicati interessi di mora per i primi 10 giorni di ritardo.

14.14 Deposito cauzionale

L'applicazione del deposito cauzionale è concordato con l'Agenzia di ambito, che si avvale del parere del Comitato consultivo degli utenti. Si tratta comunque di un deposito fruttifero a garanzia, applicabile solo ad utenti che non abbiano domiciliazione bancaria o postale e con criteri di rispetto comunque di buon comportamento degli stessi e proporzionato agli importi effettivi.

In alternativa al deposito cauzionale e solo se l'utente è titolare di diverse forniture per le quali la somma dei depositi cauzionali supera una soglia predefinita stabilita in accordo con l'Agenzia di ambito, è ammessa una fideiussione per il medesimo importo.

In caso di insolvenza dell'utente, il gestore si riserva la possibilità di trattenere tale anticipo fino alla concorrenza dei propri crediti.

Il deposito cauzionale viene rimborsato alla cessazione del contratto, maggiorato degli interessi legali, entro **30 giorni**, eventualmente diminuito delle somme di cui al precedente comma, o conguagliato per compensazione con l'addebito del corrispettivo finale della fornitura.

Qualora l'utente decida di passare al pagamento attraverso la domiciliazione bancaria o postale, ha diritto a ricevere dal gestore, senza inoltrare alcuna richiesta, le somme eventualmente versate a titolo di deposito cauzionale.

14.15 Rettifiche di fatturazione

Il gestore, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico, al numero verde segnalato sulla fattura oppure in forma scritta, la rettifica è effettuata entro **45 giorni** dalla data di ricevimento della stessa per importi già pagati. Per le richieste scritte fa fede la data di registrazione ufficiale del gestore ovvero dell'avvenuta consegna in caso di invio a mezzo raccomandata.

La restituzione degli importi pagati in eccesso può avvenire mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione, oppure mediante compensazione di eventuali situazioni debitorie.

Se il cliente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, gli importi in eccesso vengono direttamente accreditati su conto corrente.

Si considerano errori di fatturazione esclusivamente quelli derivanti da letture errate effettuate dal gestore (escluse le letture stimate), gli addebiti di lavori o diritti fissi non dovuti, l'addebito di quote fisse o componenti tariffarie o imposte errate.

Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo.

14.16 Bocche antincendio

Per l'alimentazione di bocche antincendio ad uso privato viene di norma stipulato un apposito contratto distinto da quello relativo ad altri usi.

All'atto di sottoscrizione del contratto l'utente dovrà versare, a titolo di cauzione, un deposito commisurato al numero ed al tipo delle bocche antincendio richieste. Resta stabilito che detto deposito verrà incamerato per la copertura di eventuali crediti del gestore ove si riscontrassero irregolarità nell'utilizzo delle bocche antincendio (es. uso improprio in assenza di

contatore), senza pregiudicare il ricorso alla risoluzione del contratto e ad eventuali azioni giudiziarie.

Anche in questo caso a seguito della risoluzione del contratto di fornitura l'importo dell'anticipo, maggiorato degli interessi legali, verrà restituito all'utente entro **30 giorni** o conguagliato per compensazione con l'addebito del corrispettivo finale della fornitura.

L'utente ha diritto di servirsi della bocca antincendio esclusivamente e limitatamente alle operazioni relative allo spegnimento di incendi e per prove tecniche d'impianto.

I volumi d'acqua utilizzati per l'uso antincendio saranno fatturati alla corrispondente tariffa stabilita dall'Agenzia. La misurazione di tali volumi verrà effettuata a mezzo degli appositi contatori installati. In presenza di contatore, qualora vengano effettuati prelievi abusivi o per usi impropri, tutta l'acqua consumata verrà fatturata alla tariffa per uso antincendio maggiorata del 50%.

Sulla presa antincendio il gestore, ai fini di controllo, installa un misuratore di portata di caratteristiche adeguate alla fornitura concessa. Tale installazione viene effettuata sulle nuove prese al momento dell'esecuzione delle stesse e su quelle esistenti in base ad un programma di adeguamento stabilito dal gestore. L'installazione del contatore è a spese del titolare della fornitura, secondo il prezzario approvato dall'Agenzia di ambito.

Il gestore si riserva di applicare agli apparecchi di manovra per le bocche antincendio uno speciale sigillo, che l'utente potrà rompere solo in caso di incendio per servirsi della derivazione. In tali casi l'utente che utilizza l'impianto deve dare comunicazione al gestore entro 48 ore affinché questo possa ripristinare la sigillatura.

L'utente deve fornire lo schema di installazione delle bocche antincendio, provvedendo altresì al tempestivo aggiornamento dello schema in caso di variazione. In caso di inadempimento il gestore ha diritto di procedere all'applicazione di una penale contrattuale per ogni bocca antincendio installata e non segnalata.

14.17 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/ telefonici) per attività amministrative e commerciali

Il gestore, in relazione alle attuali esigenze dell'utenza, deve garantire sul territorio di competenza dell'ATO 5 la presenza di sportelli fisici distribuiti in modo razionale; a tal fine entro l'anno 2008 verrà definito un piano di razionalizzazione degli stessi.

Il gestore garantisce attraverso sportelli fisici un orario di accesso al servizio non inferiore alle **7 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00**, nei giorni feriali da lunedì a venerdì, e non inferiore alle **4 ore giornaliere nell'intervallo 8.00 – 13.00** il sabato.

Per ogni singolo sportello è garantita l'apertura almeno **tre giorni** la settimana, da lunedì a sabato, e per almeno **4 ore giornaliere**. Negli sportelli principali sono garantite aperture giornaliere, da lunedì a sabato, anche in orari pomeridiani.

Fino alla definizione del piano di razionalizzazione rimangono operativi gli attuali sportelli con i relativi orari di apertura.

Il gestore garantisce attraverso sportelli telefonici con numero verde un servizio adeguato ed efficiente con un orario di accesso non inferiore alle **10 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00**, nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi; il sabato il servizio è attivo dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

L'ubicazione e l'orario di apertura degli sportelli principali sono indicati nel retrobolletta e l'elenco completo è reperibile sul sito internet del gestore o può essere richiesto al numero verde.

14.18 Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici

Il gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici principali per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio idrico integrato:

tempo medio giornaliero di attesa: **20 minuti**

tempo massimo giornaliero di attesa: **1 ora**.

Il non rispetto del tempo massimo giornaliero di attesa determina un indennizzo all'utente. L'applicazione di tale indennizzo verrà effettuata in seguito all'adozione del piano di razionalizzazione degli sportelli.

Nel frattempo, per questo aspetto, rimangono valide le procedure interne in uso prima dell'adozione della presente Carta del servizio.

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici:

tempo medio di attesa: **2 minuti**.

14.19 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web – Servizio informazioni

Per informazioni su contratti, volture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, fatturazione, etc. il gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde 800 999 500, con un orario di accesso al servizio non inferiore alle **10 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00**, nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi. Il servizio è accessibile anche il sabato dalle ore 8 alle ore 13.00.

Il servizio telefonico è integrato con un **risponditore automatico** che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati sia di ottenere 24

ore su 24 informazioni relative a: attivazione nuove forniture, volture e disdette, preventivi e lavori, pagamenti delle fatture, letture contatori e orari appuntamenti. Il risponditore automatico fornisce all'utente il "codice operatore" relativo al personale preposto al contatto telefonico.

Il gestore riceve e svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

14.20 Facilitazioni per particolari categorie di utenti

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai servizi del gestore e si impegna a agevolare la fruizione dei servizi offerti.

14.21 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **2 ore**.

Nel caso di richiesta contemporanea di appuntamenti relativi a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

Il gestore può disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore. In caso di mancato rispetto degli appuntamenti concordati l'utente ha diritto all'indennizzo.

14.22 Risposta alle richieste ed ai reclami

Il gestore risponderà per iscritto, qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti entro un massimo di **20 giorni** dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del gestore).

Il gestore si impegna, inoltre, a rispondere ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente del gestore.

14.23 Servizio di informazione agli utenti

Il gestore fornisce un servizio di informazione tecnica agli utenti accessibile tramite i numeri verdi sopra indicati.

15 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

15.1 Continuità del servizio

Il gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti, o a manutenzioni non programmate necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza ed a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un periodo superiore a **24 ore**, il gestore provvederà ad attivare, oltre all'invio di autobotti, alla distribuzione di sacchetti preconfezionati, ecc., se possibile un ulteriore servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. Il gestore adotta una procedura di gestione delle interruzioni del servizio approvata dall'Agenzia di ambito.

Qualora in taluni periodi la disponibilità idrica dell'acquedotto fosse insufficiente per il soddisfacimento di tutti i fabbisogni, il gestore può sospendere in tutto o in parte le forniture per usi extra-domestici, al fine di garantire meglio le forniture per utenze sensibili (quali ad es. ospedali e case di cura) e per gli usi domestici.

15.2 Pronto intervento

Il gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero verde indicato in bolletta o sul sito internet.

Il gestore garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio. Essi sono da intendersi riferiti ad attività da svolgersi su reti ed impianti affidati al gestore.

- **tempo di intervento per segnalazioni di situazioni di pericolo relativamente alla sicurezza e la salute degli utenti e dei cittadini e connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana:**
 - **immediato**, e coincidente con il tempo di trasferimento sul posto.

- **tempo massimo di avvio dell'intervento di *ripristino dell'erogazione acqua* a seguito di guasto, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso:**
 - Guasto al contatore o alla parte aerea dell'allacciamento (tempo massimo di eliminazione del disagio anche mediante forniture alternative):
 - 6 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00;
 - 14 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.
 - Guasto su parti interrato dell'allacciamento (tempo massimo di avvio dei lavori):
 - 8 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00;
 - 16 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.
 - Guasto alle tubazioni stradali (tempo massimo di avvio dei lavori):
 - 8 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00;
 - 16 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.
 - Tempo massimo per la riparazione del guasto ordinario dall'avvio dei lavori di ripristino:
 - 12 ore** per gli impianti e per le tubazioni sino a 300mm di diametro
 - entro 24 ore** per le tubazioni di diametro superiore.

Qualora cause di forza maggiore non consentano il rispetto dei tempi massimi per la riparazione dei guasti ordinari indicati, il gestore si impegna, comunque, a non interrompere i lavori fino alla loro conclusione.

In ogni caso in cui sia ipotizzabile il rischio di interruzione del servizio, è garantito un primo sopralluogo e l'eventuale messa in sicurezza entro 2 ore dalla segnalazione.

Nel caso di lavori di scavo che interessino le infrastrutture stradali, al termine dei lavori, entro un tempo massimo di 24 ore, viene garantito un primo ripristino che garantisca la fruibilità delle stesse; il ripristino definitivo avverrà entro i successivi 6 mesi. Il ripristino è realizzato secondo gli standard qualitativi previsti dall'Ente proprietario della strada.

Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 8 ore dalla segnalazione, il gestore attiva immediatamente un servizio di fornitura alternativo (invio di autobotti, distribuzione di sacchetti preconfezionati, ecc.).

- **tempo massimo di avvio degli interventi di *ripristino del servizio di fognatura* all'utenza, intercorrente fra la segnalazione e l'avvio degli**

interventi di ripristino (anche mediante attivazione di servizi alternativi):

- **8 ore** per il ripristino provvisorio del servizio anche mediante attivazione di servizi alternativi in caso di impossibilità di scarico in rete fognaria per occlusione/crollo della stessa o blocco agli impianti di sollevamento;
- **10 ore** per l'avvio dei lavori in caso di intervento su reti miste per esondazioni e rigurgiti non riconducibili a precipitazioni di carattere eccezionale determinati dal sovraccarico delle reti dovuto alle acque di origine meteorica.

In casi eccezionali nei quali si verifichi una molteplicità di segnalazioni contemporanee di pericolo che rendono impossibile l'intervento operativo contemporaneo, il gestore fornirà le prime indicazioni comportamentali che l'utente è opportuno segua in attesa dell'intervento del gestore.

15.3 Standard tecnici del servizio

Il gestore deve garantire i livelli minimi del servizio fissati dall'Allegato 8 del d.p.c.m. 4 marzo 1996 "Livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale (art. 4 c. 1 lett. g della Legge 5 gennaio 1994, n. 36)" compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti e coerentemente con i piani di adeguamento concordati con l'Agenzia.

In particolare per le forniture domestiche del servizio acquedotto saranno garantiti i valori seguenti:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab giorno;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0.10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico di cui alla successiva lettera c;
- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete;
- d) un carico max riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivanti da condizioni infrastrutturali preesistenti.

15.4 Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto

In caso di lavori programmati sulla rete che determinino interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno **2 giorni** di anticipo tramite le modalità, tra le seguenti, ritenute più utili ed efficaci al fine di garantire la capillare informazione:

- avviso diretto (a mezzo operatore o telefono)
- comunicato stampa
- mezzi muniti di altoparlante
- volantinaggio
- sito internet
- comunicazione ai Comuni interessati.

Per ospedali, case di cura, case di riposo per anziani, scuole ed utenze similari si prevede una comunicazione diretta con il preavviso sopra indicato.

Il preavviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

In caso di interventi non programmati il gestore deve comunque garantire il più ampio tempo di preavviso possibile, nonché la fornitura di servizi sostitutivi come previsto nella presente Carta.

15.5 Durata delle sospensioni programmate del servizio acquedotto e servizio sostitutivo d'emergenza

La durata massima delle sospensioni programmate è di **12 ore tutti i giorni dell'anno**, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative. Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 8 ore, il gestore attiva immediatamente un servizio di fornitura alternativo (autobotti, sacchetti preconfezionati, ecc.) per i soli usi idropotabili essenziali.

15.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

In caso di carenza di risorsa idrica prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti da attività di gestione, il gestore dà tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti, sottoponendo alle stesse una proposta relativa alle misure da adottare.

In caso di crisi qualitativa il gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti ed

all'utenza e comunque subordinatamente al nullaosta dell'Autorità competente.

15.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria

Il gestore effettua, secondo i propri piani di intervento ovvero secondo il piano di ricerca e riduzione delle perdite concordato con l'Agenzia di ambito, attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete acquedottistica.

Nel corso delle normali attività di gestione delle reti fognarie, il gestore effettua controlli relativi alla corretta funzionalità idraulica e alle condizioni statiche delle reti di fognatura.

15.8 Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del SII

Durante l'espletamento delle normali attività di gestione delle reti, il gestore effettua le seguenti attività volte al miglioramento della qualità del servizio offerto all'utenza:

- interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile;
- controlli di qualità dell'acqua alle fonti di approvvigionamento, agli impianti di potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione;
- controllo e pulizia periodica della rete fognaria;
- controlli degli scarichi di acque reflue industriali in rete fognaria, controlli dei reflui fognari;
- controlli di qualità dei reflui in uscita dagli impianti di depurazione.

SEZIONE IV – RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA

16 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

17 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il gestore al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet accessibile ai disabili al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio ed ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- informa sulle agevolazioni esistenti; inoltre, al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- cura i rapporti con l'Agenzia di ambito, i Comuni e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua, concordata con l'Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo di cui all'art. 24 l.r. n. 25/1999 e s.m.i.;

- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, utilizzando a tal fine i suggerimenti del Comitato consultivo degli utenti dell'ATO;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo;
- assicura all'utente la corrispondenza della qualità dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; rende inoltre pubblici, con cadenza semestrale, divulgandoli sul proprio sito internet ed eventualmente anche tramite altri strumenti informativi (pubblicazioni periodiche di informazione, ...), i parametri qualitativi dell'acqua erogata definiti dalla normativa di settore. Tali parametri qualitativi saranno forniti per aree territoriali omogenee secondo uno schema concordato con l'Agenzia di ambito;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette).

18 RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il gestore ha istituito appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura anche nelle ore pomeridiane come riportato al punto 14.17.

Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Il gestore effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con l'Agenzia di ambito, che si avvale del consultivo degli utenti.

Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, il gestore si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

19 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il gestore pubblica entro il 30 giugno di ogni anno un rapporto sulla qualità del servizio erogato nel quale vengono fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard,
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi,

- le azioni intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi,
- la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (confronto con l'anno precedente),
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale delle perdite sulla rete d'acquedotto (confronto con l'anno precedente),
- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc) ed i risultati di tali rilevazioni.

Il gestore è dotato di apposite strutture interne che svolgono funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

20 PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio idrico integrato da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, sportello del gestore), e darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia di ambito ed al Comitato consultivo degli utenti. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro **30 giorni** dalla scadenza del termine fissato nello standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il gestore, entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore si impegna ad attivarsi entro **20 giorni** lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni;
- rivolgersi al Comitato consultivo degli utenti o ad altro soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche in argomento e richiederne l'intervento;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace o la Camera di Commercio;
- avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05).

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

Il gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

L'utente potrà dare comunicazione per conoscenza, all'Agenzia di ambito e al Comitato consultivo degli utenti, delle controversie nate e del loro esito.

Semestralmente il gestore è tenuto a riferire all'Agenzia e al Comitato consultivo degli utenti circa il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi

21 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo.

La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale dell'utente al gestore attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.

Il gestore, in accordo con l'Agenzia d'Ambito, ha individuato gli indennizzi per i quali è possibile l'erogazione automatica senza presentazione della richiesta formale. Il gestore informerà l'utenza dell'avvio di tale modalità di erogazione degli indennizzi.

L'indennizzo, da corrispondersi solo a prestazione avvenuta, deve essere erogato all'utente entro **60 giorni** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **60 giorni** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in

caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro **60 giorni** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **60 giorni** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo e' dovuto dal gestore:

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal 61° al 120° giorno);
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il 120° giorno).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

Gli standard sottoposti ad indennizzo automatico sono i seguenti:

Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori semplici

Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori complessi

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori semplici

Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto

Tempo per la cessazione della fornitura del servizio acquedotto

Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità

Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto per erroneo distacco del contatore

Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura per prestazioni standard

Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura per i casi non riconducibili a prestazioni standard

Tempo di allacciamento alla rete fognaria

Fascia di puntualità per appuntamenti

Rettifiche di fatturazione

Gli standard sottoposti ad indennizzo su richiesta dell'utente sono i seguenti:

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori complessi

Verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto

Comunicazione scritta risultato verifica tecnica contatori

Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto

Comunicazione scritta risultato verifica livello pressione

Tempo massimo di attesa agli sportelli fisici (in vigore dall'adozione del piano di razionalizzazione degli sportelli fisici; nel frattempo, per questo aspetto, rimangono valide le procedure interne in uso prima dell'adozione della presente Carta del servizio)

Risposta ai reclami

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

In sede di Convenzione fra gestore e Agenzia di ambito sono definiti gli standard generali di servizio, i valori obiettivo ed i relativi premi o penalizzazioni per il gestore.

22 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA

La tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio idrico integrato ed è riscossa dal gestore.

La tariffa sopraindicata, definita ed approvata dall'Agenzia di ambito, è correlata al livello di servizio offerto, agli investimenti programmati, nonché gli altri oneri relativi al capitale investito.

Le modalità di applicazione, le tipologie d'uso ed i relativi valori economici, le agevolazioni previste e gli eventuali aggiornamenti tariffari, vengono divulgati, in ogni caso, attraverso alcuni dei seguenti canali di comunicazione:

- retro fattura e/o lettera circolare allegata alla fattura;
- sito internet del gestore;
- comunicati stampa.

23 TABELLA RIASSUNTIVA

Si riporta a seguire, una tabella riassuntiva degli standard e dei relativi indennizzi:

STANDARD	VALORE LIMITE	VALORE LIMITE PER ATTIVITA' MULTISERVIZIO*	INDENNIZZO	AUTOMATICO
Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori semplici	15 giorni	15 giorni	32 €	x
Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi complessi (non compresi nei precedenti)	30 giorni	40 giorni	32 €	x
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori semplici	15 giorni	15 giorni	32 €	x
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi complessi (non compresi nei precedenti)	40 giorni	60 giorni	32 €	
Attivazione e voltura della fornitura del servizio acquedotto	7 giorni	10 giorni	32 €	x
Cessazione della fornitura del servizio acquedotto	5 giorni	5 giorni	32 €	x
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità	2 giorni		32 €	x
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto per erroneo distacco del contatore	3 ore		32 €	x
Preventivazione di fornitura del servizio fognatura per prestazioni standard	15 giorni	15 giorni	32 €	x
Preventivazione di fornitura del servizio fognatura per i casi non riconducibili a prestazioni standard (non compresi nei precedenti)	30 giorni	40 giorni	32 €	x
Allacciamento alla rete fognaria	30 giorni	60 giorni	32 €	x
Fascia di puntualità per interventi	2 ore	2 ore	32 €	x
Rettifiche di fatturazione	45 giorni		32 €	x
Verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto	10 giorni		32 €	
Comunicazione scritta risultato verifica tecnica contatori	30 giorni		32 €	
Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto	10 giorni		32 €	

STANDARD	VALORE LIMITE	VALORE LIMITE PER ATTIVITA' MULTISERVIZIO*	INDENNIZZO	AUTOMATICO
Comunicazione scritta risultato verifica livello pressione	30 giorni		32 €	
Tempo massimo di attesa agli sportelli fisici (in vigore in seguito all'adozione del piano di razionalizzazione degli sportelli fisici; nel frattempo, per questo aspetto, rimangono valide le procedure interne in uso prima dell'adozione della presente Carta del servizio)	1 ora		16 €	
Risposta ai reclami	20 giorni		32 €	

* Nel caso di richieste contemporanee relative a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede valori limite maggiori.

24 INDIRIZZI UTILI

Hera Bologna s.r.l.

Via Carlo Berti Pichat n. 2/4

Telefono 051.287111

Sito web www.gruppohera.it

Hera Imola-Faenza s.r.l.

Via Casalegno n. 1

Telefono 0542.621111 Fax 0542.43170

Sito web www.gruppohera.it

Agenzia di ambito per i Servizi Pubblici di Bologna ATO5

Via San Donato 82

40127 Bologna

Telefono 051 6338111 Fax 051 519446

www.ato-bo.it

mail@ato-bo.it

Comitato consultivo degli utenti

Via San Donato 82

40127 Bologna

Telefono 051 6338125/6338126 Fax 051 6338127

Segreteria Tecnica 051 6338118

comitato.utenti@ato-bo.it

25 GLOSSARIO

Agenzia di ambito per i Servizi Pubblici di Bologna ATO5

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da enti pubblici locali (60 Comuni e la Provincia di Bologna) ai sensi di quanto previsto dalla Legge regionale 6 settembre 1999 n. 25 e ss.mm.ii.. L'Agenzia di ambito esercita tutte le funzioni spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il Servizio idrico integrato nel territorio di competenza.

Allacciamento

Parte di impianto costituita dai materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) e le opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'utente.

Attacco contatore

Installazione del contatore, quale punto di consegna della fornitura, al termine dell'allacciamento.

Attivazione fornitura

Apertura del contatore, da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il completamento ed il collegamento dell'impianto dell'utente.

Autolettura

Lettura del contatore effettuata direttamente dall'utente e comunicata al gestore tramite l'apposito numero verde o cartolina postale.

Autorità regionale per la vigilanza sui servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani

Organo monocratico nominato dalla Giunta regionale previo parere obbligatorio e conforme della Commissione consiliare competente, al fine di concorrere a garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi disciplinati dalla legge regionale 6 settembre 1999 n. 25 e ss.mm.ii, con particolare riguardo all'applicazione delle tariffe nonché alla tutela degli utenti e dei consumatori.

Captazione

Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente) e superficiali (di fiume, corsi d'acqua, invasi).

Comitato consultivo degli utenti

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge regionale 25/1999 e dalla collegata Direttiva regionale 340/02, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

Consumi storici

Media dei consumi degli anni precedenti.

Convenzione

Atto che regola i rapporti tra l'Agenzia di ambito per i Servizi Pubblici locali ed il gestore del Servizio idrico integrato, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

Depurazione

Insieme dei processi chimico-fisici eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque reflue fognarie, al fine di purificarle e renderle compatibili con il corpo idrico in cui vengono scaricate.

Erroneo distacco

Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco del contatore, non richiesta dall'utente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti o mancato pagamento.

Morosità

Ritardo o mancato pagamento di una bolletta.

Parametri chimico-biologici

Parametri le cui misure vengono eseguite per stabilire se l'acqua distribuita risponde ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente. Tali misure sono determinate mediante l'effettuazione di analisi chimiche e microbiologiche.

Potabilizzazione

Insieme dei processi chimico-fisici eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque naturali (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle idonee al consumo umano.

Rete

L'insieme delle tubazioni che vengono utilizzate per trasportare l'acqua.

Rettifica letture e consumi

Sistemazione/correzione delle letture e consumi.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della bolletta.

Sopralluogo

Verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura da personale del gestore al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura sia gli oneri relativi all'intervento richiesto dall'utente.

Subentro

L'assunzione, da parte di un utente, di un contratto già esistente intestato ad un'altra persona.

Verifica del contatore

Prova di corretto funzionamento del contatore che l'utente richiede, con l'eventuale pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondano all'effettivo utilizzo.