

ALLEGATO 4

LINEE GUIDA PER LA PREDISPOSIZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

LINEE GUIDA PER LA PREDISPOSIZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Indice

1.	PREMESSA	3
2.	DEFINIZIONI	3
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI	4
3.1.	Eguaglianza ed imparzialità del trattamento	4
3.2.	Continuità del servizio	4
3.3.	Partecipazione	4
3.4.	Cortesia	4
3.5.	Efficacia ed efficienza del servizio	5
3.6.	Economicità	5
3.7.	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	5
3.8.	Condizioni generali della fornitura del servizio idrico integrato	5
4.	STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	5
4.1.	Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente. Avvio del rapporto contrattuale	5
4.2.	Tempi di preventivazione	6
4.3.	Tempi di attivazione o riattivazione della fornitura	6
4.4.	Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	7
4.5.	Tempi di esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura	7
5.	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	7
5.1.	Orario di apertura al pubblico degli sportelli	8
5.2.	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o corrispondenza	8
5.3.	Facilitazioni per utenze particolari	9
5.4.	Rispetto degli appuntamenti concordati	9
5.5.	Tempi di attesa agli sportelli e al telefono	9
5.6.	Tempi di risposta alle richieste scritte degli utenti	9
5.7.	Tempi di risposta ai reclami	10
6.	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	10
6.1.	Lettura dei contatori	10
6.2.	Fatturazione dei consumi	11
6.3.	Trasparenza nell'applicazione delle variazioni tariffarie	11
6.4.	Rettifiche di fatturazione	11
6.5.	Agevolazioni tariffarie per utenze deboli	12
6.6.	Morosità	12
6.7.	Verifica del contatore	13
6.8.	Verifica del livello di pressione	13
7.	CONTINUITA' DEL SERVIZIO	14
7.1.	Continuità e servizio di emergenza	14
7.2.	Tempi di preavviso	14
7.3.	Durata delle interruzioni programmate	14
7.4.	Pronto intervento	14
8.	INFORMAZIONE ALL'UTENZA	15
8.1.	Accesso alla documentazione	15
8.2.	Treatmento dei dati sensibili da parte del Gestore	16
9.	LA TUTELA DELL'UTENTE	16
9.1.	La gestione dei reclami	16
9.2.	Controlli esterni	17
9.3.	Servizi di consulenza agli utenti	18
9.4.	Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità	18
9.5.	Servizio minimo in caso di sciopero	18
9.6.	Rimborso per il mancato rispetto degli impegni	18
9.7.	Cause di esclusione del diritto al rimborso	19
10.	VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI	19
11.	TABELLA RIEPILOGATIVA	20

LINEE GUIDA PER LA PREDISPOSIZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente nota contiene le linee guida per la predisposizione, da parte della Società di gestione affidataria, della Carta del Servizio Idrico Integrato, di cui all'art. 33 del disciplinare allegato alla Convenzione di gestione.

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*" e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*".

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, generali e specifici, garantendo il rispetto degli standard di qualità del servizio.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Gestore e Utenti: i cittadini-utenti sono intesi come titolari di diritti; il Gestore deve riconoscere e garantire agli utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.

2. DEFINIZIONI

- "*Autorità*" è l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale "Veronese", istituita ai sensi della Legge 5 gennaio 1994, n. 36 e della Legge regionale del Veneto 27 marzo 1998, n. 5;
- "*Servizio Idrico Integrato*" è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, di cui all'art. 4, comma 1, lettera f) della Legge 5 gennaio 1994, n. 36;
- "*Gestore*" è il Gestore del servizio idrico integrato la quale è stata affidata la gestione a regime del servizio idrico integrato da parte dell'Autorità d'Ambito;
- "*Utente*" è il cliente finale o il consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato col Gestore il contratto di utenza;
- "*Contratto di utenza*" è il contratto di fornitura che l'Utente stipula con il Gestore;
- "*Standard generale di qualità*" è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- "*Standard specifico di qualità*" è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente;
- "*Fornitura*" è l'erogazione del servizio;
- "*Allacciamento*" è la derivazione dalla rete stradale fino al punto di consegna della fornitura;
- "*Attivazione*" è l'avvio della fornitura;
- "*Disattivazione*" è l'interruzione della fornitura con sigillatura o asportazione del contatore;
- "*Riattivazione*" è il riavvio della fornitura all'Utente, successivo ad una precedente sospensione;
- "*Sospensione*" è l'interruzione della fornitura;

- “*Subentro*” è la stipulazione di un nuovo contratto nel caso in cui i contatori siano già installati;
- “*Contatore*” è lo strumento per la misurazione dei consumi ;
- per “*Causa di forza maggiore*” si intendono gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi;
- “*manutenzioni necessarie*” sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata;
- “*Utenti particolari*” sono i portatori di handicap, gli anziani, gli stranieri e i malati gravi. Questi ultimi sono segnalati dai servizi sociali o dalle relative ASL del Comune di appartenenza.
- per “*Indicatore ISEE*” si intende l'indicatore della situazione economica equivalente così come definito dal D. Lgs. 109/98 e modificato dal D. Lgs. 130/00. L'ISEE è calcolato come rapporto tra valori reddituali e patrimoniali e un parametro ancorato al nucleo familiare così come indicato dal D.M. 29 luglio 1999 e dal D.P.C.M. 18 maggio 2001.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali:

3.1. *Eguaglianza ed imparzialità del trattamento.*

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti.

Il rapporto tra il Gestore e gli Utenti è stabilito da regole che prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il Gestore si impegna a garantire parità di trattamento degli utenti e parità di condizioni impiantistico - funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Il Gestore si impegna a gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani e i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli Utenti, secondo criteri di obiettività, neutralità ed imparzialità.

3.2. *Continuità del servizio.*

Il Gestore si impegna ad erogare agli Utenti servizi regolari, continui e senza interruzioni. L'interruzione del servizio potrà essere imputabile soltanto ad eventi di forza maggiore, a guasti, o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione. In questi casi il Gestore si impegna a ridurre i tempi dell'interruzione e, comunque ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

3.3. *Partecipazione.*

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Privacy). Ha altresì la facoltà di avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio, nonché di inoltrare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti. Per gli aspetti di relazione con gli Utenti, il Gestore garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture.

3.4. *Cortesia.*

Tutto il personale deve trattare l'Utente con rispetto e cortesia ed agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

3.5. Efficacia ed efficienza del servizio.

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

3.6. Economicità.

La gestione deve essere effettuata con rigidi criteri di economicità e sarà finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi prefissati.

3.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

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

3.8. Condizioni generali della fornitura del servizio idrico integrato.

Nell'ottica della trasparenza e della correttezza, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del servizio idrico integrato. Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del servizio idrico integrato. Per quanto non espressamente previsto nel Regolamento, deve essere fatto esplicito richiamo alle norme di legge vigenti, agli usi e alle consuetudini.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Costituiscono "standard" di qualità del servizio di erogazione dell'acqua fornito all'Utente, gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti. Questi standard rappresentano lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, sia la soddisfazione degli Utenti.

Gli standard di qualità fissati nella presente Carta si distinguono in generali, cioè riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore, e specifici.

Sono standard specifici del servizio:

- Tempi di preventivazione;
- Tempi di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza;
- Tempi per l'attivazione di nuova fornitura;
- Tempi per la riattivazione della fornitura;
- Tempi di disattivazione della fornitura;
- Tempi di esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura;

Gli standard di qualità inseriti nella Carta dei Servizi si riferiscono ai tempi del rapporto contrattuale (paragrafo 4), alla accessibilità al servizio (paragrafo 5), alla gestione del rapporto contrattuale (paragrafo 6) e alla continuità del servizio (paragrafo 7).

4.1. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente. Avvio del rapporto contrattuale.

Gli standard di qualità definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'Utente.

Gli standard temporali di seguito riportati non includono quelli necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene al Gestore, e precisamente:

- tempi necessari al rilascio da parte di Enti pubblici o terzi di autorizzazioni, certificazioni e permessi.
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte dell'Utente.
- eventi non direttamente dipendenti o riconducibili al Gestore.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente stesso il nuovo termine. Se, invece, l'Utente richiede esplicitamente e con opportune motivazioni, variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordato.

4.2. Tempi di preventivazione.

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta del cittadino, presentata con la dovuta documentazione tecnica, e la data di spedizione o consegna diretta al richiedente del preventivo da parte del Gestore. Il tempo suddetto varia a seconda che si debba effettuare o meno il sopralluogo:

Tempi di preventivazione	Tempo massimo
Con sopralluogo	15 gg. lavorativi dalla richiesta
Senza sopralluogo	5 gg. lavorativi dalla richiesta

1 Tempi di esecuzione dell'allacciamento

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (sottoscrizione del contratto e pagamento del preventivo) e la data di completamento dell'intervento richiesto per la successiva attivazione della fornitura.

Tempi di esecuzione dell'allacciamento	Tempo massimo
Richieste di nuovi allacciamenti che non richiedono opere di scavo	20 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo
Richieste di nuovi allacciamenti che richiedono opere di scavo	30 gg. dalla data di rilascio dei permessi di scavo
Richieste di modifica di allacciamenti esistenti, comprese la richiesta di spostamento contatori	15 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo

I suddetti tempi sono validi per allacciamenti che non richiedano interventi di potenziamento o estensione delle reti. Per tali lavori, il tempo per l'esecuzione viene determinato in base alla complessità degli interventi sulla rete e viene comunicato all'Utente.

4.3. Tempi di attivazione o riattivazione della fornitura.

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi e quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, intercorrente tra la data di stipulazione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Tempi di attivazione/riattivazione fornitura	Tempo massimo
Tempi di attivazione	5 gg. lavorativi dalla stipulazione del contratto
Tempi di riattivazione	5 gg. lavorativi dalla stipulazione del contratto

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni della fornitura in seguito a sospensione della fornitura per morosità dell'Utente (vedasi paragrafo 6.6), per le quali il tempo di riattivazione non deve superare i 2 giorni lavorativi dal pagamento, né alle variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati.

4.4. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.

E' il tempo massimo, misurato i giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente di cessazione della fornitura idrica e la data di disattivazione della fornitura.

Tempi di disattivazione fornitura	Tempo massimo
Disattivazione su richiesta dell'Utente	5 gg. lavorativi dalla richiesta

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di riattivazione, quali volture o subentri immediati.

4.5. Tempi di esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura.

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di stipulazione del contratto e la data di completamento dell'intervento richiesto, nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali.

Tempi di esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura	Tempo massimo
	20 gg. lavorativi dalla stipulazione del contratto

5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

L'Utente interagisce col Gestore per richiedere i seguenti servizi:

- Richiesta informazioni e chiarimenti.
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti.
- Richiesta allacciamenti.
- Stipulazione contratti di utenza.
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza.
- Disdetta dei contratti di utenza.
- Inoltro reclami.
- Richiesta di verifica contatori.
- Pagamenti bollette.
- Richiesta di interventi di manutenzione.

5.1. **Orario di apertura al pubblico degli sportelli.**

Gli sportelli del Gestore possono anche essere realizzati mediante sistemi telematici con dialogo diretto Gestore - Utente.

Giorni di apertura	Orario
LUNEDI'	
MARTEDI'	
MERCOLEDI'	
GIOVEDI'	
VENERDI'	
SABATO	

5.2. **Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o corrispondenza.**

Per facilitare l'accesso ai servizi, il Gestore dispone di un call-center attivo in orario di apertura al pubblico. E' possibile effettuare richieste anche per corrispondenza. Nel call-center l'utente può.

- a) ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione, consumi;
 - b) svolgere direttamente le pratiche commerciali che non richiedono la consegna di documentazione o il pagamento anticipato.
- 2 Modalità di pagamento delle bollette

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- a) presso gli sportelli del Gestore aperti, a tale scopo, con il seguente orario

Giorni	Orario
LUNEDI'	
MARTEDI'	
MERCOLEDI'	
GIOVEDI'	
VENERDI'	
SABATO	

- b) presso gli uffici postali
- c) presso gli sportelli bancari
- d) tramite domiciliazione bancaria
- e) tramite carta di credito
- f) tramite internet
- g) tramite addebito diretto sul conto corrente del cliente che ha provveduto a dare specifica disposizione al proprio Istituto di credito
- h) presso gli sportelli bancomat convenzionati.

5.3. *Facilitazioni per utenze particolari.*

Per i portatori di handicap, per gli anziani, per i cittadini segnalati dai servizi sociali ed i clienti con particolari difficoltà motorie, sono previste facilitazioni di accesso ai servizi, quali:

- Sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap
- Effettuazione, su richiesta, di visite a domicilio
- Traduzione in inglese del contratto di utenza e dei suoi allegati
- Procedure e tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità degli Utenti.

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

In particolare sono realizzate rampe e servizi igienici per disabili. Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per anziani e disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti.

Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli utenti deboli tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'utenza e tramite idonei strumenti informativi.

5.4. *Rispetto degli appuntamenti concordati.*

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.

Nel caso di sopralluoghi per l'attivazione, riattivazione e cessazione del servizio, gli appuntamenti verranno concordati al momento della presentazione della richiesta da parte dell'Utente o al massimo entro 5 giorni lavorativi a partire dal giorno della richiesta; tale limite è aumentabile per espressa richiesta da parte dell'Utente.

L'Utente deve dare la propria disponibilità per l'appuntamento in una fascia oraria massima di 3 ore, dalle 8.00 alle 12.00 per gli appuntamenti del mattino, e dalle 14.00 alle 17.00 per gli appuntamenti del pomeriggio.

L'Utente assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore nella fascia oraria concordata con il Gestore medesimo. Nel caso di disdetta dell'appuntamento, il Gestore ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore.

La percentuale degli appuntamenti rispettati sul totale di quelli concordati, ad esclusione di quelli non rispettati dall'Utente viene indicata nell'ambito della relazione annuale sulla qualità del servizio.

5.5. *Tempi di attesa agli sportelli e al telefono.*

Il tempo medio di attesa agli sportelli al pubblico non deve superare i 15 minuti, salvo eccezionali afflussi dell'utenza. Esso rappresenta il tempo medio che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore.

Il tempo medio di attesa al telefono non deve superare i 2 minuti, nel caso di numero telefonico a tariffa ordinaria, 4 minuti nel caso di numero verde. Per la misurazione del tempo medio al telefono il Gestore dispone di rilevatori automatici.

5.6. *Tempi di risposta alle richieste scritte degli utenti.*

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

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

data di spedizione della risposta motivata all'Utente. Nel calcolo di tempo di risposta, è assunto come riferimento la data del protocollo aziendale o il timbro postale.

Tipo di richiesta	Tempo massimo di risposta a richieste scritte
Senza sopralluogo	20 gg. di calendario dal ricevimento della richiesta
Con sopralluogo	30 gg. di calendario dal ricevimento della richiesta

La risposta motivata deve contenere il riferimento alla richiesta scritta dell'Utente, l'indicazione del servizio o della persona a cui l'Utente deve rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico interno della stessa. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo massimo sarà cura del Gestore informare tempestivamente l'Utente sullo stato della pratica.

5.7. Tempi di risposta ai reclami.

L'Utente può presentare reclami al Gestore. A tal fine il Gestore deve indicare l'Ufficio o il Servizio a cui vanno indirizzati i reclami.

Il tempo di risposta motivata ai reclami è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici del Gestore e la data di spedizione della risposta motivata all'Utente. Nel calcolo di tempo di risposta, è assunto come riferimento la data del protocollo aziendale o il timbro postale.

Tipo di reclamo	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami
Reclamo che non richiede sopralluogo	20 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo
Reclamo che richiede sopralluogo	30 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo
Reclamo complesso	Avviso entro 20 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo

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

Per i reclami che coinvolgono la continuità dei servizi o la sicurezza degli impianti, l'intervento è immediato e garantito dal servizio di reperibilità aziendale.

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1. Lettura dei contatori.

La lettura dei contatori viene effettuata **due volte l'anno**. In mancanza di una lettura diretta o comunicata dall'Utente, il Gestore può eseguire una stima purché:

- sia esplicitato in bolletta che si tratta di una lettura presunta;
- siano utilizzati i dati storici più recenti per il calcolo dei consumi presunti.

E' garantita all'Utente la possibilità di autolettura, su apposita modulistica e secondo le modalità indicate nel Regolamento del servizio idrico integrato.

6.2. Fatturazione dei consumi.

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe determinate attraverso i provvedimenti e le disposizioni delle autorità competenti per legge: dette tariffe sono sempre consultabili, anche telefonicamente, presso gli sportelli del Gestore e vengono rese pubbliche attraverso vari strumenti di informazione.

La fatturazione, distinta per tipologia di utenza (domestica, artigianale e commerciale), viene effettuata con periodicità **trimestrale** e decorre dal giorno in cui ha inizio l'erogazione del servizio: il Gestore deve applicare con scrupolo ed imparzialità le disposizioni in materia e fare in modo che le bollette siano chiare e comprensibili.

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'Utente. L'Utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi.

L'Utente può richiedere in ogni momento copia dei calcoli particolareggiati relativi alle proprie bollette, senza che nessun onere aggiuntivo sia posto a suo carico.

6.3. Trasparenza nell'applicazione delle variazioni tariffarie.

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

6.4. Rettifiche di fatturazione.

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, il Gestore provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Il Gestore provvede alla rettifica della fatturazione e, qualora non sia necessario uno specifico sopralluogo, all'emissione immediata dei corrispondenti addebiti od accrediti.

Nei casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente, il Gestore deve eseguire le opportune verifiche e, se la segnalazione dell'Utente risulta esatta, provvedere ad aggiornare i dati dell'archivio, annullare le fatture sbagliate ed emetterne di nuove. Qualora sia necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento rimane sospeso fino a quando l'Utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica.

Il tempo per la rettifica di fatturazione è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'Utente e la data di comunicazione all'Utente dell'esito positivo o negativo delle verifiche svolte dal Gestore (fa fede il timbro postale di arrivo o, in caso di presentazione diretta al Gestore, la data di ricezione della comunicazione).

Rettifica (o ricalcolo) della fattura	Tempo massimo
Senza sopralluogo	immediato
Con sopralluogo	25 gg di calendario dalla richiesta

Se risulta che la bolletta è esatta, l'Utente risponderà oltre che del consumo, anche del pagamento delle indennità di mora nella misura per tempo stabilita.

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche svolte, il Gestore comunichi all'Utente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 60 giorni di calendario dalla data di comunicazione all'Utente del documento recante l'esito delle verifiche. Per importi sino ad € 50,00 (cinquanta/00), la rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso all'Utente, saranno effettuati sulla fattura successiva.

6.5. Agevolazioni tariffarie per utenze deboli.

Per i nuclei familiari indigenti o numerosi e per tutti gli Utenti in disagiate condizioni economiche o in particolari condizioni mediche che necessitano di un significativo maggior utilizzo di acqua, il Gestore applica fasce a tariffa agevolata ed a tariffa base di ampiezza doppia. Il Gestore deve rendere nota agli Utenti l'esistenza di tali agevolazioni indicandole nel retro della bolletta.

In particolare:

- per nuclei familiari indigenti o numerosi, dette agevolazioni si applicano esclusivamente alle utenze caratterizzate da un indicatore ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) fino ad € 6.713,94* (seimilasettecentotredici/94). Al fine di dimostrare il possesso di tale requisito, i richiedenti dovranno rendere apposita autodichiarazione del loro ISEE.
- Per tutti gli Utenti che, a causa di particolari condizioni mediche, necessitano di un significativo maggior utilizzo di acqua, dette agevolazioni si applicano esclusivamente alle utenze caratterizzate da un indicatore ISEE fino ad € 9.296,22* (novemiladuecentonovantasei/22) e che comprovino le condizioni mediche sopraindicate mediante certificazione rilasciata dalla A.S.L. competente per territorio. Al fine di dimostrare il possesso del requisito economico i richiedenti dovranno rendere apposita autodichiarazione del loro ISEE.

Per i nuclei familiari composti da ultra-sessantacinquenni o nei quali sono presenti soggetti con invalidità superiore al 66% e che hanno un indicatore ISEE fino a € 6.713,94* (seimilasettecentotredici/94), il Gestore non applica alcun tipo di quota fissa. Al fine di dimostrare il possesso del requisito economico i richiedenti dovranno rendere apposita autodichiarazione del loro ISEE. Devono inoltre comprovare il grado di invalidità mediante certificazione rilasciata dalla A.S.L. competente per territorio. Il Gestore deve rendere nota agli Utenti l'esistenza di tale agevolazione indicandola nel retro della bolletta.

Il Gestore concede la possibilità di rateizzare le somme dovute.

I valori delle soglie ISEE sopracitati saranno aggiornati annualmente, a partire dal 2005, in base alla variazione dell'indicatore dei prezzi al consumo.

Le agevolazioni hanno validità un anno e si applicano sulle fatture relative ai consumi effettuati in data successiva a quella di presentazione dell'istanza. Il Gestore, accertata la presenza dei requisiti, procederà all'applicazione della tariffa agevolata. In caso di rigetto, il Gestore invierà, entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda, risposta scritta a chi ha presentato l'istanza. Se entro 30 giorni non sarà pervenuta alcuna comunicazione, la domanda si intende accolta.

6.6. Morosità.

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato nel Regolamento del servizio idrico integrato.

In caso di morosità il Gestore provvede alla sospensione del servizio.

Prima di sospendere il servizio vengono adottate le seguenti procedure:

1. trasmissione all'Utente moroso, dopo 30 giorni dalla scadenza, di lettera di avviso di mancato pagamento (sollecito di pagamento) con l'indicazione dell'importo scoperto ed invito al pagamento entro il termine indicato.
2. invio all'Utente moroso, dopo 15 giorni dall'invio del sollecito, di lettera raccomandata con avviso di ricevimento con diffida ad adempiere al pagamento dell'importo scoperto entro un termine perentorio.

Qualora l'Utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, il Gestore sospende il servizio secondo le modalità indicate nel preavviso, senza ulteriori comunicazioni.

L'Utente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato dell'intervento di sospensione della fornitura.

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

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'Utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e di riattivazione. In tal caso la riattivazione della fornitura deve avvenire entro 2 giorni lavorativi dal pagamento.

Nel caso invece di erronea azione per morosità, il Gestore si impegna all'immediata riattivazione e a risarcire i danni subiti dall'Utente. In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa.

6.7. Verifica del contatore.

L'Utente ha la facoltà di chiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore mediante motivata richiesta scritta. Il Gestore, per procedere alla verifica, concorderà con l'Utente la data del sopralluogo entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente.

La verifica presso l'Utente, alla quale lo stesso o un suo incaricato deve presenziare, è finalizzata ad accertare se le indicazioni del contatore risultano comprese entro i limiti di tolleranza stabiliti dalle norme vigenti in materia.

Il Gestore deve comunicare per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 30 giorni di calendario dalla medesima.

Se la misura della portata nominale risulta compresa entro i limiti di tolleranza previsti dalle norme vigenti, le spese sono a carico dell'Utente, a cui verrà addebitata una somma di importo non superiore ad € _____ (il Gestore ha l'obbligo di quantificare tale somma).

In caso contrario le spese saranno a carico del Gestore che provvederà alla ricostruzione dei consumi ed all'emissione del corrispondente accredito (o addebito) in base alla media dei consumi storici degli ultimi 2 anni (in mancanza di consumi storici si fa riferimento a quelli rilevati dal nuovo contatore installato).

6.8. Verifica del livello di pressione.

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna, indicando i malfunzionamenti riscontrati.

Per procedere alla verifica il Gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente.

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il Gestore deve provvedere a risolvere il problema.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, il Gestore potrà addebitare, a titolo di risarcimento, nella bolletta successiva al periodo di effettuazione della verifica del livello di pressione, una somma di importo non superiore ad € _____ (il Gestore ha l'obbligo di quantificare tale somma) o come indicato nel Regolamento del servizio idrico integrato.

Il Gestore dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 30 giorni di calendario dalla medesima.

Il Gestore rende note le modalità e i costi di verifica almeno una volta l'anno nella parte della bolletta relativa alle informazioni all'utenza.

7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

7.1. Continuità e servizio di emergenza.

Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

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

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

7.2. Tempi di preavviso.

Qualora occorra eseguire lavori programmati sulla rete che implicino necessariamente la sospensione dell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore ha l'obbligo di avvisare gli Utenti almeno 48 ore prima, con le seguenti modalità:

- appositi avvisi presso le utenze;
- per mezzo di avvisi su quotidiani locali, in casi particolari.

L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio. Qualora si verificano situazioni che possono compromettere la sicurezza, continuità e limiti dell'erogazione e/o del servizio, il Gestore potrà ridurre tali tempi di preavviso a 24 ore.

7.3. Durata delle interruzioni programmate.

Salvo casi eccezionali, le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle 10 ore.

7.4. Pronto intervento.

I Gestori comunicano la disponibilità del servizio di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Il Gestore risulta organizzato per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- Servizio di reperibilità (telefono _____) 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.
 - Il primo intervento in situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, è stabilito in 2 ore.
 - Il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra è stabilito in 3 ore.
 - Il primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è di 3 ore.
- 3 Altri interventi

La riparazione di guasti deve avvenire:

- entro 12 ore dalla segnalazione per i guasti ordinari;

- entro 48 ore dalla segnalazione per i guasti straordinari.

Nel caso di esondazione di fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati entro 24 ore.

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa, per fenomeni naturali o antropici, il Gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all'utenza segnalando le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

8.1. Accesso alla documentazione.

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

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni. In particolare l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Il rigetto all'accoglimento della domanda e la mancata risposta da parte del Gestore devono essere denunciati dall'Utente all'Autorità d'Ambito nei successivi 30 giorni.

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

- Ufficio Relazioni con il Pubblico (tel _____ fax _____)
- Sito Internet (www._____)
- Bollette
- Organi di informazione (TV, stampa)
- Opuscoli informativi
- Campagne promozionali
- Visite presso gli impianti aziendali

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

- a) consegnare a tutti gli utenti copia della Carta del servizio
- b) consegnare a tutti gli utenti copia del Regolamento del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- c) portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del servizio idrico integrato;
- d) attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio. Al suddetto servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il call-center;
- e) effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- f) informare su attività, notizie ed eventi;

- g) assicurare gli Utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, su richiesta dell'Utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata quali: durezza, concentrazione di ioni idrogeno, residui, nitrati, nitriti, ammoniacale, fluoro, cloruri.
- h) rendere note agli Utenti le norme di legge e i limiti stabiliti dall'Autorità d'Ambito per gli usi non potabili dell'acqua erogata;
- i) informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
- j) informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie decise ai sensi dell'articolo 8 della Convenzione di gestione stipulata tra Autorità d'Ambito e Gestore;
- k) informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- l) comunicare, in forma scritta, agli Utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
- m) rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- n) effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo;
- o) informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per fare fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;

8.2. *Trattamento dei dati sensibili da parte del Gestore.*

Il Gestore effettua il trattamento dei dati personali riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'articolo 7 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

Ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. 11 maggio 1999, n. 135 è consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore, al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima.

Il trattamento dei dati da parte del Gestore non è soggetto a notificazione ai sensi dell'articolo 37 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

9. LA TUTELA DELL'UTENTE

9.1. *La gestione dei reclami.*

L'Utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo presso l'ufficio indicato dal Gestore (indirizzo e numero di telefono devono essere riportati nei documenti contrattuali).

I reclami possono essere inoltrati:

- verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal Gestore. L'addetto che lo riceve deve redigere verbale da far sottoscrivere all'Utente;

- comunicazione scritta a mezzo posta o fax;
- posta elettronica.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima) affinché l'ufficio reclami possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Alle richieste verrà data risposta entro i tempi massimi stabiliti per i reclami (vedasi paragrafo 5.8). La risposta motivata deve contenere:

- il riferimento al reclamo dell'utente;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico;
- l'indicazione della cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- l'indicazione delle modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal Gestore per evitare il ripetersi di tale situazione;
- l'indicazione della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale e della possibilità di adire in giudizio il Gestore per l'eventuale richiesta di risarcimento di danni.

Il Gestore è tenuto ad annotare in un apposito registro ogni reclamo presentato evidenziando:

- la data di presentazione del medesimo;
- l'autore del reclamo;
- la data di invio della risposta motivata;
- i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- la soluzione del problema e la data della stessa;
- quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

Semestralmente il Gestore deve riferire all'Autorità d'ambito circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

Annualmente il Gestore deve predisporre un resoconto, a disposizione degli Utenti che ne facciano richiesta, contenente oltre alle informazioni precedenti, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Il Gestore definirà una procedura di reclamo che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Tale procedura e le sue modifiche dovranno essere preventivamente sottoposte all'approvazione dell'Autorità d'ambito.

9.2. Controlli esterni.

L'Utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti al paragrafo 5.8, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità d'ambito e al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori Pubblici di Roma (Via Nomentana, 2 - 00161 Roma).

4 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, il Gestore effettua, con periodicità annuale, verifiche e rilevazioni sul proprio operato. Gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti oralmente (per telefono al numero _____) o per iscritto, presso gli uffici del Gestore al seguente indirizzo: _____.

Il Gestore si impegna sulla base delle verifiche e rilevazioni effettuate, a pubblicare annualmente un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente. Tale Rapporto sarà reso disponibile agli Utenti e alle Associazioni dei Consumatori.

9.3. Servizi di consulenza agli utenti.

Il Gestore consegna agli Utenti, al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura, il Regolamento del Servizio idrico integrato e la Carta dei Servizi, che sono comunque sempre disponibili presso l'Ufficio _____.

Eventuali ulteriori informazioni in merito potranno essere richieste all'Ufficio _____ (tel _____).

9.4. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.

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

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

9.5. Servizio minimo in caso di sciopero.

Fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione e di informazione previsti dalle vigenti normative in caso di sciopero, il Gestore garantisce i servizi minimi essenziali di continuità di erogazione dei servizi e di pronto intervento.

9.6. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti nei sottoelencati punti:

Preventivazione (4.2), Esecuzione dell'allacciamento (4.3), Attivazione o riattivazione della fornitura (4.4), Disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente (4.5), Esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura (4.6), Rispetto degli appuntamenti concordati (5.5), Risposta alle richieste scritte degli utenti (5.7), Risposta ai reclami (5.8).

Il Gestore corrisponderà all'Utente un indennizzo automatico pari ad € 26.00.

Gli indennizzi automatici sono corrisposti all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro 90 giorni di calendario dalla scadenza dei tempi massimi previsti nei paragrafi 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 5.5, 5.7, 5.8, per l'esecuzione della prestazione richiesta, ovvero entro 90 giorni di calendario dalla data dell'appuntamento concordato con l'Utente.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini sopraccitati, l'indennizzo è dovuto:

- in misura pari ad € 52,00, se la corresponsione avviene **entro** un termine doppio del tempo previsto per l'effettuazione della corresponsione stessa.
- in misura pari ad € 260,00 se la corresponsione avviene **oltre** un termine doppio del tempo previsto per l'effettuazione della corresponsione stessa.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del servizio idrico integrato". Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico" non esclude la possibilità per l'Utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Gli indennizzi non vanno corrisposti qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti dovuti.

9.7. Cause di esclusione del diritto al rimborso.

L'obbligo del Gestore di corrispondere all'Utente l'indennizzo automatico previsto nel paragrafo precedente non sussiste qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nei paragrafi 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 5.5, 5.7, 5.8, sia riconducibile ad una delle cause di cui al paragrafo 9.5, lettere a) e b).

Qualora l'Utente richieda che un appuntamento col Gestore sia fissato in data successiva di oltre 60 giorni di calendario rispetto alla data di richiesta della prestazione, il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

In caso di mancato rispetto degli altri standard di qualità, per la violazione dei quali non è previsto l'indennizzo, l'Utente può tutelarsi attraverso la procedura di reclamo.

10. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisione della presente Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi indicati al punto 8 "Informazione all'utenza".

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

11. TABELLA RIEPILOGATIVA

Nella tabella seguente sono elencati gli standard di qualità riportati nelle linee guida per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato per l'Ambito territoriale ottimale "Veronese".
(da correggere)

Rif n.	Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard	Numero eventi verificati	Numero eventi con rispetto dello standard
<i>Avvio del rapporto contrattuale</i>						
5.1	Preventivazione	Tempo per l'attivazione del rapporto contrattuale	Giorni lavorativi	≤ 5 senza sopralluogo ≤ 15 con sopralluogo		
5.2	Allacciamento acquedotto	Tempo per esecuzione intervento richiesto	Giorni lavorativi	≤ 30 con o senza autorizzazioni		
5.3	Fornitura	Tempo di attivazione o riattivazione fornitura	Giorni lavorativi	≤ 5 per riattivazione ≤ 5 per attivazione		
5.4	Disattivazione fornitura	Tempo di disattivazione fornitura	Giorni lavorativi	5		
5.5	Allacciamento a pubblica fognatura	Tempo per esecuzione intervento richiesto	Giorni lavorativi	20 dalla richiesta		
<i>Accessibilità al servizio</i>						
6.5	Appuntamenti	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Ore	≤ 3 per la puntualità ≥ 24 per la disdetta		
6.6	Attesa agli sportelli e al telefono	Tempi medi di attesa	Minuti	≤ 15 allo sportello ≤ 2 num. tel.a tariffa ordinaria ≤ 4 numero verde		
6.7	Richieste scritte	Tempi massimi di risposta	Giorni calendario	≤ 20 senza sopralluogo ≤ 30 con sopralluogo		
6.8	Reclami	Tempi massimi di risposta	Giorni calendario	≤ 20 senza sopralluogo		
	Reclami	Tempi massimi di risposta	Giorni calendario	≤ 30 con sopralluogo		
<i>Gestione del rapporto contrattuale</i>						
7.4	Rettifiche di fatturazione	Tempi massimi di rettifica	Giorni lavorativi	Immediato senza sopralluogo ≤ 25 con sopralluogo		
7.6	Sospensione fornitura per morosità	Tempi minimi di preavviso	Giorni calendario	≤ 15 dopo 30 giorni dalla costituzione in mora		
	Riattivazione	Tempi massimi	Giorni lavorativi	≤ 2 dal pagamento		
7.7	Verifiche anomalie di funzionamento del contatore	Tempi massimi entro cui fissare appuntamento	Giorni lavorativi	≤ 7 dalla richiesta		
7.8	Verifica del livello di pressione	Tempi massimi entro cui fissare appuntamento	Giorni lavorativi	≤ 7 dalla richiesta		

(segue)

Rif n.	Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard	Numero eventi verificati	Numero eventi con rispetto dello standard
8.2	Interventi programmati di interruzione del servizio	Tempi minimi di preavviso	Ore	≥ 48 con indicazione della durata e del momento del ripristino (obbligo di informazione nel caso di interventi sulla rete)		
8.3	Durata interruzioni	Tempi massimi di interruzione	Ore	≤ 10 per condotte fino a 300 mm		
				≤ 10 per condotte superiori a 300 mm		
8.4	Pronto intervento	Tempi massimi di intervento (in funzione delle classificazioni dei guasti)	Ore	≤ 2 in situazioni di pericolo		
				≤ 24 per guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra		
8.5	Altri interventi	Tempi massimi di intervento (in funzione delle classificazioni dei guasti)	Ore	≤ 12 per guasti ordinari e per esondazione di fognatura		
				≤ 24 per guasti straordinari		
11.7	Indennizzi automatici	Numero di indennizzi automatici corrisposti agli utenti	N (salvo aumento del danno)			