

# **Autorità Ambito Territoriale Ottimale n.3**

“Lazio CENTRALE – RIETI”

*Servizio Idrico Integrato*

## **CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**Aggiornamento 1° approvazione Decisione n° 4 del 08/03/2004**

## **INDICE**

### **1. PREMESSA**

- 1.1. Riferimenti legislativi
- 1.2. Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

### **2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE E PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 2.1. Presentazione del Gestore
- 2.2. Principi Fondamentali
  - 2.2.1. Eguaglianza ed imparzialità
  - 2.2.2. Continuità
  - 2.2.3. Partecipazione
  - 2.2.4. Cortesia
  - 2.2.5. Efficienza ed efficacia
  - 2.2.6. Chiarezza e comprensibilità
  - 2.2.7. Fornitura

### **3. INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E SERVIZI FORNITI**

- 3.1. Informazioni agli utenti
  - 3.1.1. Aspetti generali
  - 3.1.2. Servizio informazioni telefoniche
  - 3.1.3. Il sito Internet
  - 3.1.4. Segnalazione guasti
  - 3.1.5. La struttura organizzativa del Gestore
  - 3.1.6. I servizi forniti
    - 3.1.6.1. Condizioni di somministrazione dei servizi
    - 3.1.6.2. Fornitura a gestori terzi (Subdistributori)
    - 3.1.6.3. Distribuzione idrica
    - 3.1.6.4. Fognatura
    - 3.1.6.5. Depurazione
- 3.2. Informazioni specifiche

- 3.2.1. Qualità dell'acqua erogata
- 3.2.2. Pagamenti
  - 3.2.2.1. Procedure di pagamento
  - 3.2.2.2. Modalità di lettura e verifica dei misuratori
  - 3.2.2.3. Consumi
  - 3.2.2.4. Agevolazioni
  - 3.2.2.5. Scadenza delle bollette
- 3.2.3. Tariffa
  - 3.2.3.1. Aspetti generali
  - 3.2.3.2. Composizione della tariffa (per il servizio di distribuzione idrica)
  - 3.2.3.3. Le tariffe per il servizio di fognatura e depurazione
  - 3.2.3.4. La tariffa per il servizio di trattamento delle acque reflue conferite a mezzo di autobotti presso impianti di depurazione di acque reflue urbane
  - 3.2.3.5. Variazioni di tariffa
- 3.2.4. Reclami e segnalazioni
- 3.2.5. Consumi anomali

#### **4. IMPEGNI, STANDARDS DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA**

- 4.1. Dichiarazione di impegno del Gestore
  - 4.1.1. Modalità di esecuzione della gestione
  - 4.1.2. Piano di gestione delle interruzioni dei servizi
  - 4.1.3. Sistema di telecontrollo
  - 4.1.4. Sistema Qualità
  - 4.1.5. Livelli minimi di servizio
  - 4.1.6. Ulteriori impegni
- 4.2. Standard di Qualità
  - 4.2.1. Avvio del rapporto contrattuale
    - 4.2.1.1. Preventivazione
    - 4.2.1.2. Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza
    - 4.2.1.3. Attivazione della fornitura
    - 4.2.1.4. Riattivazione della fornitura

- 4.2.1.5. Cessazione della fornitura
- 4.2.1.6. Rilascio del Nulla Osta allo scarico
- 4.2.1.7. Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura
- 4.2.1.8. Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione
- 4.2.2. Accessibilità ai Servizi
  - 4.2.2.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
  - 4.2.2.2. Svolgimento di pratiche per via telefonica
  - 4.2.2.3. Svolgimento di pratiche per corrispondenza
  - 4.2.2.4. Servizio informazioni e servizio segnalazione guasti
  - 4.2.2.5. Modalità di pagamento delle bollette
  - 4.2.2.6. Rispetto degli appuntamenti concordati
  - 4.2.2.7. Tempi di attesa agli sportelli
  - 4.2.2.8. Risposta alle richieste scritte degli utenti
  - 4.2.2.9 Risposta ai reclami
  - 4.2.2.10. Riconoscibilità presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente
- 4.2.3. Gestione del rapporto contrattuale
  - 4.2.3.1. Fatturazione
  - 4.2.3.2. Rettifiche di fatturazione
  - 4.2.3.3. Morosità
  - 4.2.3.4. Verifica del contatore
  - 4.2.3.5. Verifica del livello di pressione
  - 4.2.3.6. Strumenti informativi
- 4.2.4. Continuità del servizio
  - 4.2.4.1. Continuità e servizio di emergenza
  - 4.2.4.2. Tempi di preavviso per interventi programmati
  - 4.2.4.3. Durata delle sospensioni programmate
  - 4.2.4.4. Pronto Intervento
  - 4.2.4.5. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
  - 4.2.4.6. Crisi idrica per scarsità

4.3. Modalità di verifica

4.4. Valutazione del Grado di Soddisfazione

**5. PROCEDURE DI RECLAMO, MODALITÀ DI RIMBORSO E RISTORO**

5.1. Procedure di reclamo, modalità di rimborso e ristoro

5.2. Procedure di reclamo

5.3. Rimborsi per mancato rispetto degli impegni

5.4. Camera di Conciliazione Paritetica

5.5 Organi di tutela esterni

**ALLEGATO:**

**TABELLA DEGLI INDENNIZZI**

## **1. PREMESSA**

### **1.1. Principali Riferimenti legislativi**

- a) Testo unico sulle opere idrauliche n° 523 del 1904;
- b) Testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;
- c) Legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano regolatore generale degli acquedotti;
- d) DPR 24 luglio 1977, n. 616, concernente i trasferimenti e deleghe alle Regioni ed alle Province Autonome;
- e) L. 319/76 e L. 650/79, sulla tutela delle acque dall'inquinamento come modificata ed integrata;
- f) f) Legge 08 luglio 1986, n. 349, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
- g) Legge 18 maggio 1989, n. 183, relativa alla difesa del suolo che tra l'altro prevede l'istituzione delle Autorità di Bacino e il potenziamento dei Servizi Tecnici Nazionali;
- h) Legge 8 giugno 1990, n. 142, riguardante l'ordinamento delle autonomie locali;
- i) Legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- j) Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n.1 12 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n.59. In particolare la presente Carta dei Servizi è predisposta in riferimento a:
- k) Legge 5 gennaio 1994, n. 36, di riforma e riordino del settore risorse idriche, recepita dal D.Lgs. 152/2006, e smi;
- l) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- m) m) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici;
- n) n) Legge 11 luglio 1995, n° 273 "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- o) o) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n°36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA, direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico Integrato, i livelli minimi che devono garantirsi nell'ATO, nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;
- p) p) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- q) q) Decreto Legislativo 11 maggio 1999, n. 152 "Disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271/CEE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676/CEE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole.", recepito dal D.Lgs 152/2006;
- r) L.R. LAZIO n 5/2014 aggiornata con L.R. LAZIO n 13 del 28 ottobre 2015.

## **1.2. Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce integrazione dei contratti di fornitura di cui al Regolamento del Servizio Idrico Integrato e stabilisce i principi in base ai quali deve uniformarsi il Gestore nell'erogazione del servizio e nei rapporti con gli utenti riconoscendo a questi ultimi il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore stesso.

La presente Carta è stata revisionata in base alle linee guida rese dalla Consulta Regionale degli Utenti e dei Consumatori all'atto della redazione della bozza di Carta dei Servizi – Lazio. La presente Carta è soggetta a revisione biennale. Potrà comunque essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dalle autorità competenti in materia di servizi idrici e dai comitati consultivi degli utenti e dei consumatori.

Gli aggiornamenti del presente documento saranno resi noti tramite gli strumenti di informazione previsti al paragrafo III e, comunque, sarà possibile ottenerne copia presso qualsiasi sportello del Gestore o collegandosi al sito Internet del gestore del SII dell'ATO3Rieti.

## **2.PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE E PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1. Presentazione del Gestore**

La società ha per scopo la gestione del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, nei Comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale n. 3 denominato Lazio Centrale Rieti, delimitato dalla legge regionale 5 gennaio 1996, n.6, in base alla convenzione stipulata con il Presidente della Provincia di Rieti. Gli organi societari ed i componenti sono di seguito indicati:

- Consiglio di Amministrazione
- Presidente
- Vice Presidente
- Consiglieri
- Collegio Sindacale
- Sindaci effettivi
- Sindaci supplenti

### **2.2. Principi Fondamentali**

La Società, di seguito Gestore, gestisce il Servizio Idrico integrato nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed in conformità a quanto stabilito nella Convenzione di Gestione del Servizio Idrico Integrato.

#### **2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità**

Il Gestore assume l'obbligo di conformare il proprio comportamento, nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità, dovendosi interpretare in funzione di tale obbligo le clausole del regolamento.

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, essendo uguali per tutti le regole riguardanti i rapporti tra gli stessi e il servizio pubblico e per l'accesso al medesimo. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta dal Gestore per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, impegnandosi il Gestore ad adottare nei rapporti con l'utenza le iniziative necessarie nei confronti degli utenti diversamente abili.

Il Gestore garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

### **2.2.2 Continuità**

Il Gestore si obbliga ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di durata. I casi di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio sono eccezionali ovvero conseguenti ad esigenze di manutenzione e miglioramento della rete idrica e/o fognaria, restando obbligato il Gestore ad adottare tutte le misure sostitutive volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, secondo quanto previsto dall'art. 4.1.2 della presente Carta.

L'impegno prioritario del Gestore è garantire un servizio continuo e regolare cercando di evitare eventuali disservizi ovvero riducendone la durata ai tempi stretta e necessari all'intervento tecnico.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

- guasti;
- manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione;
- cause di forza maggiore.

Qualora si dovessero verificare interruzioni, per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza dando le opportune informazioni tramite i mass media, gli organi di stampa, manifesti ed altre forme di pubblicità ritenute opportune. Saranno predisposti piani di distribuzione alternativa di acqua potabile, mediante sacchetti d'acqua preconfezionati o autobotti, con il coinvolgimento delle competenti autorità.

### **2.2.3 Partecipazione**

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere ogni informazione che lo riguarda.

Il Gestore garantisce la partecipazione dell'utente alle diverse fasi del servizio affinché:

- L'utente possa verificare la corretta erogazione dei servizi forniti;
- Gli utenti e il Gestore possano collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'utente:

- Ha altresì la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- Ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n° 241 e dal D.P.R. 27

giugno 1992 n. 352. Le richieste di accesso agli atti vengono inoltrate all'Ufficio competente che detiene la documentazione, il quale provvede a rispondere o relazionare all'utente gli eventuali motivi di ritardo, entro 30 giorni. Il Gestore garantisce la identificabilità del personale preposto al front office con i cartellini di riconoscimento. Il Gestore dà riscontro agli utenti circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate ed acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.

#### **2.2.4 Cortesia**

Il personale del Gestore è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, nonché ad agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. In tal senso il Gestore si impegna a dare le opportune istruzioni e motivazioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

#### **2.2.5 Efficienza ed efficacia**

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

#### **2.2.6 Chiarezza e comprensibilità**

Il Gestore pone la massima attenzione ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile possibile in tutti i rapporti con gli utenti. Il Gestore provvede alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure adottate, riducendo, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornendo altresì la massima informazione su i detti adempimenti. Le procedure interne degli uffici non devono restringere le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti.

#### **2.2.7 Fornitura**

Le condizioni principali di fornitura del Servizio sono disponibili presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore e rappresentano un estratto del Regolamento.

### **3. INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E SERVIZI FORNITI**

#### **3.1 Informazioni agli utenti**

##### **3.1.1 Aspetti generali**

Il Gestore si obbliga, in una ottica di trasparenza e miglioramento dei rapporti con l'utenza, alla piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. Fermo restando gli impegni assunti sulla riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente, si evidenzia che le procedure di dialogo tra utente e Gestore, oltre a quelle tradizionali postali e a quelle previste al Front Office, sono anche quelle offerte attraverso il CONTACT CENTER in grado di gestire i contatti con gli utenti attraverso telefono, fax e internet, nonché tramite i punti acqua istituiti presso i Comuni aderenti. Attraverso il CONTACT CENTER si possono svolgere i seguenti processi:

- Informativa circa le operazioni contrattuali e spedizione della relativa modulistica
- Inoltro segnalazioni e informativa sulle modalità di presentazione dei reclami

- Ricezione comunicazioni e informazioni agli utenti su:
  - Credito/Morosità
  - Rimborsi/Fatturazione/Pagamenti
- Segnalazione guasti. Le casistiche di rimborsi e le relative procedure sono contemplate nello specifico capitolo che segue nella presente Carta. Il Gestore è coperto da polizza assicurativa per le varie forme di danni alle persone ed alle cose a tutela dell'utente. Il Gestore si impegna:
  - a curare la funzionalità degli uffici aperti al pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso per via telefonica attraverso i numeri verdi;
  - a riportare nella Carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
  - a rendere noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio attraverso la pubblicazione web del Rapporto Informativo Annuale S.C..

Al fine di garantire la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possano interessare gli utenti, il Gestore utilizzerà la pubblicazione di specifici opuscoli informativi a disposizione presso qualsiasi ufficio aperto al pubblico della stessa società. Al fine di informare gli utenti, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano il servizio reso dall'azienda, presso ogni ufficio aperto al pubblico del Gestore saranno affissi, in formato manifesto, gli aggiornamenti delle principali condizioni di fornitura e l'articolazione tariffaria. Inoltre, tali informazioni saranno costantemente aggiornate e consultabili sul sito Internet. Il Gestore si impegna a:

- rendere noto agli utenti, mediante allegazione di apposita Tabella al Regolamento del Servizio Idrico Integrato, il costo delle operazioni contrattuali e, laddove possibile, di ogni altro genere di attività standard svolta dal Gestore;
- informare tempestivamente gli utenti, garantendo la massima diffusione, circa ogni variazione delle tariffe per la somministrazione del servizio;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione attraverso la pubblicazione web del Rapporto Informativo Annuale;
- fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione attraverso la pubblicazione web del Rapporto Informativo Annuale e la disponibilità per la visione presso gli sportelli del Gestore;
- predisporre appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, verificandone periodicamente il buon funzionamento, o introducendo in fattura messaggi utili al miglioramento del servizio. Le comunicazioni rivolte al singolo utente verranno effettuate all'indirizzo di residenza indicato in contratto o a quello di spedizione se diverso; quelle dirette alla totalità degli utenti verranno effettuate tramite stampa, mezzi di comunicazione di massa o riportate sulle bollette. Le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento di comunicazione agli Utenti di messaggi utili al miglioramento della qualità del servizio.

Il Gestore assicura chiarezza e comprensibilità su quanto viene segnalato all'utente attraverso un linguaggio facile ed accessibile; effettua periodici sondaggi per accertare

l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate anche per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente.

### **3.1.2 Servizio informazioni telefoniche**

Il Gestore effettua un servizio informazioni telefoniche a mezzo di un numero verde tramite il quale è possibile ottenere:

- Informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi)
- Informazioni sui servizi ovvero nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e bollette, verifiche ed interventi. Numero verde ..... – attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 19.00 ed il Sabato dalle 8.00 alle 13.00 – ..... per chi chiama da cellulare.

### **3.1.3 Il sito Internet**

Il sito internet .....sarà progressivamente implementato per favorire l'accesso al maggior numero di informazioni possibili riguardo il Gestore e l'erogazione del servizio.

Il Gestore si impegna altresì, compatibilmente con le risorse disponibili, a sviluppare l'interattività del sito.

### **3.1.4 Segnalazione guasti**

Numero verde ....., attivo 24 ore al giorno, sette giorni su sette.

### **3.1.5 La struttura organizzativa del Gestore**

La struttura organizzativa del Gestore è costituita in modo tale da semplificarne il funzionamento e ridurre gli oneri amministrativi e gestionali, garantendo le esigenze degli utenti e la funzionalità sul territorio.

### **3.1.6 I servizi forniti**

#### **3.1.6.1 Condizioni di somministrazione dei servizi**

Per ottenere la somministrazione del servizio di distribuzione idrica, di fognatura, depurazione o integrata l'interessato deve presentare al Gestore l'apposito modulo di richiesta debitamente compilato e sottoscritto. Alla domanda dovranno essere allegati i documenti richiesti e dovrà contenere tutti i dati indicati e le dichiarazioni richieste a norma di legge. All'atto della presentazione della domanda dovranno essere versati dall'interessato i relativi oneri per spese di istruttoria, nonché la somma prevista a titolo di deposito cauzionale e allegata la marca da bollo. Le somministrazioni sono effettuate al detentore di titolo idoneo (proprietario, affittuario, conduttore locatore, comodatario, appaltatore, promittente l'acquisto, condominio, titolare di un diritto reale di godimento).

L'utenza sarà normalmente intestata all'utilizzatore reale, ma resta facoltà del proprietario mantenere la titolarità del contratto, in caso di locazione o concessione ad altro titolo dell'immobile, come previsto dall'art. 11 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Gli utenti che intendono recedere dal contratto devono darne comunicazione scritta al Gestore mediante raccomandata a/r ovvero attraverso consegna diretta dell'apposita

modulistica presso gli sportelli del Gestore, che ne attesterà il ricevimento, almeno 30 giorni prima.

Il recesso avrà effetto per le parti solo nel momento in cui il Gestore avrà provveduto alla chiusura/rimozione del contatore e/o alla chiusura dello scarico, che dovrà essere eseguita nei termini previsti da questa Carta dei Servizi. L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto oltre alle eventuali spese di chiusura del misuratore. Le condizioni della somministrazione sono indicate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, che qui si richiama.

### **3.1.6.2 Fornitura a gestori terzi (Subdistributori)**

Nella convenzione oltre alle modalità di somministrazione della fornitura, vengono anche disciplinate le modalità di coordinamento tra il Gestore e i relativi soggetti tutelati e salvaguardati.

### **3.1.6.3 Distribuzione idrica**

Il Gestore somministra il servizio di distribuzione idrica per usi civili nei territori dei Comuni facenti parte dell'ATO n. 3 nei limiti della disponibilità idrica e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio, come previsto dall'art. 4 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie. È prevista la possibilità di stipulare contratti di fornitura idrica anche per i nudi terreni, sempre nei limiti di disponibilità della risorsa. Detti contratti potranno essere cessati dal Gestore in qualsiasi momento in casi di scarsità idrica che mettano a repentaglio la normale fornitura per gli usi civili essenziali, senza che l'utente possa avere nulla a che pretendere in proposito.

### **3.1.6.4 Fognatura**

Il Gestore somministra il servizio di fognatura nei territori dei Comuni facenti parte dell'ATO n. 3, nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante-depurativo, come previsto dall'art. 5 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Il Gestore provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi, controlli sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura.

### **3.1.6.5 Depurazione**

Il Gestore somministra il servizio di depurazione nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione dell'impianto gestito ed in esercizio compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso impianto, come previsto dall'art. 6 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. - Le acque depurate vengono restituite all'ambiente in un recipiente naturale denominato "corpo recettore". Tutte le acque depurate vengono costantemente controllate nel rispetto delle norme vigenti prima di essere restituite all'ambiente. Compatibilmente con le capacità residue degli impianti di depurazione, il Gestore fornisce anche, in conformità all'art. 36 del D.Lgs. n.152/99, ora recepito dall'art. 110 del D.Lgs. 152/2006, il servizio di trattamento delle acque reflue provenienti dagli insediamenti non allacciati alla pubblica fognatura, che vengono conferite a mezzo di autobotti presso gli impianti di depurazione.

## **3.2 Informazioni specifiche**

### **3.2.1 Qualità dell'acqua erogata**

La qualità dell'acqua erogata dal Gestore è corrispondente ai vigenti standard di legge ex D.Lgs. 31/2001 e succ. mod. ed integrazioni. Il Gestore dispone di propri laboratori di analisi che svolgono i controlli di legge a secondo delle necessita con cadenza giornaliera, settimanale, quindicinale e mensile. Il Gestore fornisce su richiesta i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti omogenei:

- Arsenico
- Durezza totale in gradi (°F) ovvero in mg/l di Ca;
- Concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
- Residuo fisso a 180°C in mg/l;
- Nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>
- Nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>
- Ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>
- Fluoro in µ/l di F;
- Cloruri in mg/l di Cl.

### **3.2.2 Pagamenti**

#### **3.2.2.1 Procedure di pagamento**

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

- a) c/c postale;
- b) domiciliazione bancaria;
- c) bonifico bancario o postale;
- d) ricevitorie Sisal;
- e) POS presso gli sportelli, per le fatture emesse presso gli sportelli medesimi.

#### **3.2.2.2. Modalità di lettura e verifica dei misuratori**

Il Gestore effettua le letture dei misuratori di acqua presso gli utenti, quando ciò sia possibile, almeno due volte all'anno. La lettura è effettuata tramite letturista con l'utilizzo di terminali portatili che permettono l'identificazione dell'utente e l'input manuale con tastiera del dato di misura rilevato. S.C.

E' sempre possibile, nei casi in cui il letturista non possa accedere fisicamente al contatore, produrre l'autolettura da parte dell'utente, da comunicare al Gestore attraverso:

- compilazione di cartolina postale

- Input del dato direttamente da INTERNET accedendo alla gestione utenze del sito del gestore.
- Input del dato attraverso le procedure operative presso gli sportelli fisici o virtuali (indirizzo e-mail: .....).
- Input del dato attraverso telefonata gratuita al contact center.

Qualora il Gestore non riesca a effettuare le letture previste con proprio incaricato, per causa imputabile all'utente, quest'ultimo verrà invitato a consentire l'accesso mediante idoneo preavviso e, perdurando nella sua inadempienza, sarà soggetto al pagamento della penale prevista nella Tabella Unica dei Costi, nonché alla chiusura del flusso idrico o dello scarico fognario ai sensi dell'art. 17 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Il Gestore offre il servizio di verifica del misuratore a pagamento a seguito di richiesta scritta da parte dell'utente: qualora dovessero risultare anomalie di funzionamento, l'utente non è tenuto al pagamento della verifica. La richiesta può essere effettuata tramite l'apposito modello ed inoltrata allo Sportello territorialmente competente o attraverso il Contact Center.

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

### **3.2.2.3 Consumi**

Il Gestore informa i propri utenti dei consumi imputabili per il pagamento con indicazione degli stessi direttamente in fattura.

### **3.2.2.4 Agevolazioni**

Per comprovate necessita, su richiesta scritta e documentata dell'utente, il Gestore potrà disporre la riscossione rateizzata, salva l'applicazione degli interessi di legge.

### **3.2.2.5 Scadenza delle bollette**

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe in vigore per il periodo di consumo. Il Gestore emette di norma n. .... fatture annue. Le somme dovute dagli utenti, per i consumi di acqua e/o ad altro titolo, dovranno essere pagate entro la data di scadenza indicata sulla fattura, che non è fissata prima di 15 giorni dalla data di emissione della stessa.

## **3.2.3 Tariffa**

### **3.2.3.1 Aspetti generali**

La tariffa media di riferimento è quella di cui al Piano d'Ambito e approvata dalla Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti. Per le somministrazioni di acquedotto, fognatura e depurazione o integrate ad uso domestico, l'utente ha diritto alla tariffa ordinaria ove l'immobile servito sia prima casa, fornendo l'attestazione della residenza. Parimenti, l'utente potrà fruire del trattamento più favorevole della tariffa attestando il reddito del proprio nucleo familiare sulla base della certificazione ISEE, da prodursi annualmente, pena la decadenza dal beneficio.

### **3.2.3.2 Composizione della tariffa (per il servizio di distribuzione idrica)**

La tariffa si compone di una quota fissa, che deve essere in ogni caso pagata dall'utente e che costituisce il corrispettivo per la disponibilità del servizio, e di una quota variabile commisurata al consumo, reale o stimato.

### **3.2.3.3 Le tariffe per il servizio di fognatura e depurazione**

La tariffa del servizio di fognatura e depurazione è differenziata in base all'uso domestico e industriale. Per l'uso domestico la tariffa è unica, non viene cioè ridotta in funzione della qualità degli scarichi, e viene commisurata al 100% del volume di acqua prelevata dal pubblico acquedotto e/o da altre fonti di approvvigionamento. Per l'uso industriale, la tariffa è determinata in funzione della qualità dell'acqua scaricata. Il Gestore, per l'uso industriale concede riduzioni di tariffa per la voce di fognatura e depurazione ove l'utente provveda a migliorare il refluo; la tariffa non può comunque essere inferiore a quella applicata per l'uso domestico.

### **3.2.3.4 La tariffa per il servizio di trattamento delle acque reflue conferite a mezzo di autobotti presso impianti di depurazione di acque reflue urbane**

Per il servizio di trattamento delle acque reflue conferite a mezzo di autobotti si applica la tariffa deliberata dall'Autorità d'Ambito, con riferimento alla sola parte del servizio di depurazione, in funzione dei vari usi. Restano a carico del produttore del rifiuto le spese di trasporto.

### **3.2.3.5 Variazioni di tariffa**

Il Gestore si impegna a rendere note le variazioni delle tariffe deliberate dalla Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti dell'ATO3 di cui al presente paragrafo a mezzo di pubblicazione sul B.U.R. (Bollettino Ufficiale Regionale) Lazio nonché attraverso ogni mezzo di informazione all'utente previsto dal Gestore, ivi compreso l'invio di opuscoli unitamente alla prima fattura riportante la variazione.

### **3.2.4 Reclami e segnalazioni**

I reclami possono essere presentati:

- Direttamente agli sportelli con l'apposita modulistica;
- A mezzo posta con lettera diretta a Servizio Clienti Acqua Pubblica Sabina S.p.A. – Casella Postale .....
- A mezzo fax del Contact Center al numero .....
- Via e-mail all'indirizzo ..... Le segnalazioni possono essere effettuate tramite telefonata al Contact Center, che provvederà ad inoltrarle allo sportello di competenza, il quale provvederà al trattamento.

Le procedure di reclamo sono riportate in apposito paragrafo della presente Carta, nonché disponibili al pubblico presso ogni sportello del Gestore.

### **3.2.5 Consumi anomali**

La procedura operativa di lettura sul terminale portatile permette di rilevare in tempo reale l'eventuale anomalia di consumo, mediante confronto con i dati storici dell'utente ( consumo storico di periodi corrispondenti). Il Gestore attiverà un sistema di segnalazione dell'anomalia di consumo all'utente. Ai sensi dell'art. 26 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, il Gestore concede, in caso di perdita dopo il contatore, lo sgravio dei consumi

abnormi registrati nel periodo interessato. Per ottenere lo sgravio, l'utente dovrà fornire documentazione idonea a provare l'esistenza della perdita e della sua riparazione, come previsto dal citato art. 26.

## **4. IMPEGNI, STANDARDS DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA**

### **4.1 Dichiarazione di impegno del Gestore**

La presente Carta fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato. Il Gestore assume l'impegno di fornire i servizi secondo le caratteristiche e i criteri descritti nella presente Carta, al fine di poter aumentare e migliorare la qualità dell'erogazione dei propri Servizi anche tramite la partecipazione degli utenti. Gli impegni assunti con questo documento sono vincolanti per il Gestore e rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con gli utenti.

#### **4.1.1 Modalità di esecuzione della gestione**

Il Gestore si impegna ad eseguire la gestione con una adeguata organizzazione per far fronte alle esigenze del sistema nel suo complesso e, in particolare, garantendo, ove necessario, il presidio Continuo delle opere e impianti e i rapporti con l'utenza 24 ore su 24 per 7 giorni settimanali per la segnalazione dei guasti. Il Gestore assicura la messa in atto di tutti gli interventi che fanno parte della buona prassi operativa, così come stabiliti nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, per assicurare che il sistema abbia funzionamento di regime regolare, in modo da ottenere i previsti risultati di soddisfazione dell'utenza e di qualità dell'acqua erogata e scaricata.

#### **4.1.2 Piano di gestione delle interruzioni dei servizi**

Il Gestore dispone dei seguenti piani di emergenza: - Piano di emergenza per la gestione delle situazioni di crisi idrica da scarsità e qualità. Nell'immediato ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore potrà erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione all'utenza ed alle autorità competenti, salvo in ogni caso il rilascio del nulla osta delle AA.SS.LL - Piano di emergenza con l'indicazione di tutte le misure da adottarsi in caso di fuori uso dei vari impianti epurativi o dei collettori principali di immissione assicurando condizioni minime non travalicabili tali da salvaguardare la qualità dei corpi ricettori. Tali piani verranno inoltrati a tutte le autorità competenti e ogni volta che sarà necessario adottare le procedure previste nei piani di interruzione dei servizi, il Gestore si impegna a dare tempestiva comunicazione alle predette autorità e all'utenza nei modi e nelle forme previste nella presente Carta.

#### **4.1.3 Sistema di telecontrollo**

Il Gestore ha adottato un sistema di telecontrollo della funzionalità degli impianti, che ad oggi è utilizzato presso alcuni degli impianti di produzione, sollevamento e depurazione. Tale sistema è in corso di implementazione, secondo la previsione del programma degli interventi intercomunali.

#### **4.1.4 Sistema Qualità**

Il Gestore si impegna ad adottare progressivamente un Sistema di Qualità redatto conformemente alle norme della serie UNI EN ISO 9001:2000 e UNI EN ISO 14001:2004, relativamente alle procedure da eseguire per tutte le fasi, dalla progettazione alla gestione, anche ambientale, e a tutte le componenti del servizio.

#### **4.1.5 Livelli minimi di servizio**

Il Gestore si impegna a garantire per i consumi domestici una dotazione pro-capite giornaliera di 150 l/giorno. Laddove tecnicamente possibile, il Gestore distribuisce l'acqua ad una pressione di 2,5 atm, con una tolleranza di 0,2 atm. Il limite superiore di pressione in ore notturne e di 7 atm sul livello stradale, risultando a carico del Gestore, in via alternativa a nuove più razionali installazioni, l'apposizione di apparecchi limitatori di pressione, con esclusione comunque di apparecchiature che prevedono sfiati con perdita di portata.

Per gli usi non domestici, il Gestore si riserva di valutare le eventuali esigenze dell'utente. Il Gestore provvede a verificare il grado di soddisfazione degli utenti secondo le modalità previste dal successivo art. 4.4.

#### **4.1.6 Ulteriori impegni**

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire i seguenti servizi:

- Servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita; i prelievi e le analisi di laboratorio debbono garantire, al limite di proprietà privata dell'utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- Servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione, nonché dei reflui della depurazione, attraverso prelievi e analisi di laboratorio.
- In caso di necessità, qualora si ravvisassero degli scarichi anomali presso gli impianti di depurazione, il Gestore provvederà ad assicurare un Servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema.

Nel caso in cui si verifichi l'esistenza di uno scarico anomalo, il Gestore provvede a segnalare la circostanza all'ARPA, al Sindaco interessato, all'ATO e alla Provincia competente territorialmente.

#### **4.2 Standard di Qualità**

Il Gestore, in coerenza con le norme vigenti in materia, ha fissato tre tipologie di standard (valore prefissato) degli indicatori di qualità relativi a ciascun fattore considerato.

- Standard generale — quando bisogna valutare un fattore di qualità relativo ad un complesso di prestazioni, quantizzabile tramite un opportuno indicatore di qualità misurato come valore medio.
- Standard specifico — quando bisogna valutare un fattore di qualità relativo ad una specifica prestazione resa dal Gestore e sia misurabile tramite un opportuno indicatore di qualità espresso come soglia massima o minima.
- Standard qualitativo — in corrispondenza di fattori di qualità espressi sotto forma di assicurazione da parte del Gestore al rispetto di specifici impegni assunti.

#### **4.2.1 Avvio del rapporto contrattuale**

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente. I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario:

- per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;
- per superare impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dal Gestore, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;
- per ulteriori adempimenti a carico dell'utente. Il Gestore si impegna a comunicare all'utente, qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

##### **4.2.1.1 Preventivazione**

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di quelli esistenti, devono essere presentate nelle modalità di cui alla presente Carta. Per la decorrenza dei tempi si considererà la data di protocollo del Gestore. A fronte della domanda viene elaborato il preventivo sulla base del prezzario condiviso dall'Autorità d'Ambito, basandosi sulle informazioni fornite dal richiedente stesso e su quelle eventualmente da acquisire nel corso di specifico sopralluogo. Per la preventivazione il Gestore ha definito il tempo massimo a decorrere dalla richiesta, completa dei documenti necessari e dell'attestazione del pagamento degli oneri di sopralluogo, fino alla data di disponibilità del preventivo per le successive determinazioni dell'utente, di massimo 30 giorni lavorativi, ivi compresi i tempi del sopralluogo tecnico, sempre eseguito. Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si debbano ricevere permessi di terzi, il Gestore fornisce risposta scritta entro 30 gg lavorativi, per precisare i tempi necessari per i successivi interventi.

##### **4.2.1.2 Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza**

A seguito di formale accettazione del preventivo di cui al punto precedente, da parte dell'utente, cioè esibizione della prova dell'avvenuto pagamento mediante presentazione allo sportello competente o invio tramite fax, e-mail, lettera, il Gestore procede alle richieste di eventuali autorizzazioni per esecuzione dei lavori. A decorrere dalla data di acquisizione delle dovute autorizzazioni e, dove non necessarie, dalla data di accettazione del preventivo, i lavori necessari per attivare la fornitura saranno completati entro un tempo, misurato in giorni al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, pari a 45 gg lavorativi. Nel caso di ritardo nell'ottenimento delle necessarie autorizzazioni, per motivi non dipendenti dalla volontà del Gestore, questo si impegna a fornire adeguata comunicazione all'utente; i tempi per l'esecuzione dell'intervento riprendono a decorrere dalla data di ricezione da parte del Gestore dell'autorizzazione dall'Ente competente.

##### **4.2.1.3 Attivazione della fornitura**

Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il tempo di attivazione della fornitura, misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione pervenuta allo sportello, fermo restando l'avvenuta stipula del contratto, dovrà essere coerente con lo standard di 9 gg lavorativi.

#### **4.2.1.4 Riattivazione della fornitura**

Quando siano già state realizzate le eventuali modifiche alle opere di allacciamento alla rete, il tempo di riattivazione della fornitura, misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione pervenuta allo sportello, fermo restando l'avvenuta regolazione del contratto, dovrà essere coerente con lo standard di 9 gg lavorativi.

#### **4.2.1.5 Cessazione della fornitura**

Il tempo massimo entro cui il Gestore provvede a disattivare la fornitura dell'acqua, misurato in giorni, dal ricevimento della richiesta dell'utente presso lo sportello e' di 9 gg lavorativi. Il recesso dal contratto, che determina l'effetto estintivo dell'accordo, avrà effetto, per le parti esclusivamente dal momento della disattivazione/rimozione del contatore e/o della chiusura dello scarico, che avverrà da parte del gestore .

#### **4.2.1.6 Rilascio del Nulla Osta allo scarico**

Il Gestore esegue l'istruttoria delle pratiche e, in caso di esito favorevole, rilascia prescrizioni tecniche e Nulla Osta allo scarico dei reflui domestici o assimilabili ai domestici entro 30 giorni , che decorrono dalla data della richiesta, completa dei documenti necessari e dell'attestazione del pagamento degli oneri di sopralluogo, sempre eseguito.

#### **4.2.1.7 Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura**

L'autorizzazione allo scarico viene rilasciata dalla Provincia.

#### **4.2.1.8 Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione**

Per quanto riguarda il trattamento dei reflui conferiti mediante autobotti, si rinvia a quanto previsto al Capo VIII del Regolamento del servizio idrico integrato.

#### **4.2.2 Accessibilità ai Servizi**

L'utente può accedere ai servizi forniti anche attraverso lo sportello aperto al pubblico, al quale sono attribuite anche le seguenti funzioni:

- a) fornire all'utente tutte le informazioni in ordine ai regolamenti aziendali, al diritto di accesso, alla struttura e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla presente Carta;
- b) esaminare le istanze di accesso agli atti e provvedere a rilasciare i documenti richiesti;
- c) ricevere tutte le osservazioni, denunce, reclami, richieste di rimborso o indennizzo e i ricorsi presentati dall'utente;
- d) predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente. L'utente interagisce con il Gestore, utilizzando il Contact Center e attraverso sportelli che saranno diffusi sul territorio in base ai parametri già evidenziati dall'Autorità d'Ambito.

##### **4.2.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

Gli sportelli sono aperti nei giorni e negli orari di seguito riportati, consultabili anche sul sito internet del Gestore o attraverso il Contact Center.

##### **4.2.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica**

Attraverso il Contact Center, il Gestore assicura canali di contatto con l'utenza con il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 13.00 per totali 60 ore.

#### **4.2.2.3 Svolgimento di pratiche per corrispondenza**

Per facilitare l'accesso ai servizi, il Gestore ha previsto che l'utente possa avviare tramite servizio postale le procedure di:

- Richiesta attivazione fornitura, voltura o subentro;
- Richiesta cessazione fornitura;
- Richiesta verifica contatore;
- Richiesta verifica livello di pressione.

#### **4.2.2.4 Servizio informazioni e servizio segnalazione guasti**

Il Gestore mette a disposizione dei propri utenti un servizio informazioni Contact Center, con accesso tramite numero verde ..... e per i telefoni cellulari ....., attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 Alle 19.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 13.00 per un totale di 60 ore settimanali, ed un numero verde emergenze e guasti, ....., attivo tutti i giorni 24 ore al giorno.

#### **4.2.2.5 Modalità di pagamento delle bollette**

Le bollette possono essere pagate secondo le seguenti modalità:

- Presso qualsiasi sportello postale;
- Per mezzo di bonifico bancario o postale;
- Per mezzo di domiciliazione bancaria;
- Presso le ricevitorie Sisal.

#### **4.2.2.6 Rispetto degli appuntamenti concordati**

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, secondo le seguenti modalità:

- La data è concordata entro un periodo massimo di 15 giorni lavorativi a partire dal giorno successivo alla data della richiesta, per i casi non diversamente disciplinati. Non sono accettate contestazioni per aumenti di tale periodo indotti o provocati dall'utente;
- Rispetto all'ora fissata per l'appuntamento, all'utente è chiesta una disponibilità massima di attesa di ore 1. Nel caso in cui intervenissero cause ostative al rispetto dell'appuntamento, il gestore procederà a contattare l'utente per riprogrammare lo stesso sempre entro 1 ora dall'orario prefissato.

#### **4.2.2.7 Tempi di attesa agli sportelli**

Il numero degli sportelli è stato progettato con l'obiettivo di:

- Garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile in funzione del numero di utenze da servire;

- Contenere i costi di gestione. Sono stati predisposti sportelli, tutti abilitati alla gestione di ogni operazione e dotati di apparecchi elimina code, in modo tale da garantire i tempi di attesa di seguito indicati:
- Tempo medio di attesa 30 mn

#### **4.2.2.8 Risposta alle richieste scritte degli utenti**

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento, in via definitiva o, eccezionalmente, in via interlocutoria. Nel calcolo del tempo di risposta, e assunta come riferimento la data del timbro postale o di protocollo del Gestore in caso di invio via fax.

#### **4.2.2.9 Risposta ai reclami**

Il Gestore prevede procedure di reclamo da parte dell'utente in ordine alla violazione dei principi sanciti nella presente Carta, dando ad esse piena pubblicità. Le procedure di reclamo sono accessibili e di semplice comprensione e garantiscono un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedono una risposta esaustiva all'utente. L'utente può presentare reclami contro atti e comportamenti che costituiscono impedimento o limitazione alla piena fruibilità dei servizi o al mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta. Il reclamo deve essere presentato dall'utente o da altra persona delegata per iscritto, in forma chiara e leggibile, completo in ogni sua parte e firmato, anche via fax ed eventualmente anticipato oralmente tramite il numero verde informazioni.

Il Gestore riferisce in ogni caso all'utente entro 30 giorni dal momento della presentazione del reclamo l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. In assenza di risposta o di risposta insoddisfacente l'utente potrà promuovere la camera di conciliazione, secondo i criteri e i parametri previsti dal Regolamento di Conciliazione.

#### **4.2.2.10 Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente**

Tutto il personale del Gestore è munito di apposito tesserino di riconoscimento rilasciato dal Gestore, sul quale è riportato la foto del dipendente, il nome, la funzione, l'ufficio d'appartenenza. Il personale in servizio è tenuto ad esibire il proprio cartellino di identificazione in caso di richiesta dell'utente. In particolare il personale del Gestore incaricato di effettuare i controlli sulla qualità dell'acqua e degli scarichi in fognatura e presso gli impianti di depurazione, nonché di conformità delle opere interne degli insediamenti allacciati alle reti gestite dal Gestore ha la qualifica di "incaricato di pubblico servizio ai sensi dell'art. 358 del c.p." Il personale del Gestore è tenuto a rispettare i principi generali stabiliti nella presente Carta. E' fatto assoluto divieto al personale del Gestore di chiedere o ricevere compensi da parte degli Utenti per le prestazioni eseguite per conto del Gestore. Agli stessi obblighi è sottoposto il personale delle imprese appaltatrici di lavori e servizi per conto del Gestore. Ai fini del monitoraggio della corretta osservanza a quanto stabilito, il Gestore provvede ad aggiornare il Registro dei Reclami.

### **4.2.3 Gestione del rapporto contrattuale**

#### **4.2.3.1 Fatturazione**

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta. Il corrispettivo del servizio, fatturato all'utente di norma trimestralmente anche in acconto o anticipo sui consumi, viene determinato sulla base dei consumi registrati ovvero sulla scorta di quelli storici o riconducibili al tipo di utenza. Resta l'obbligo per il Gestore di effettuare il conguaglio almeno due volte l'anno, addebitando o accreditando all'utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto addebitato con le fatture di acconto o di anticipo.

#### **4.2.3.2 Rettifiche di fatturazione**

Nei casi di reclami fondati, presentati nelle modalità sopra descritte da parte degli utenti per errata fatturazione, il Gestore procede alla correzione, all'eventuale storno ed emissione di nuova fattura entro 30 giorni lavorativi dal reclamo, modificando la data di scadenza senza l'applicazione degli interessi. I reclami fondati presentati oltre il 30° giorno dalla data di scadenza della fattura, potranno causare implicazioni tecnico-amministrative non imputabili al Gestore, che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'utenza.

#### **4.2.3.3 Morosità**

Il Gestore, in caso di morosità dell'utente, procederà al recupero del credito tramite l'espletamento delle seguenti azioni:

- Sollecito bonario
- Messa in mora ai sensi di legge
- Riduzione/sospensione del flusso idrico o chiusura dello scarico fognario, ai sensi dell'art. 17 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato
- Azione legale.

L'intervento di riduzione/sospensione del flusso idrico o chiusura dello scarico fognario potrà essere effettuato a partire dal 31 giorno successivo all'invio della messa in mora.

#### **4.2.3.4 Verifica del contatore**

Qualora l'utente chieda la verifica del corretto funzionamento del proprio misuratore in contraddittorio con i tecnici del Gestore, sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica nel caso in cui fosse riscontrato il regolare funzionamento dello stesso, e cioè entro i relativi limiti di tolleranza; in caso contrario le spese saranno a carico del Gestore. Il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, a partire dalla segnalazione o richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica, è fissato in 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

Qualora venga richiesta la verifica del regolare funzionamento del misuratore presso un laboratorio di prova, tale verifica sarà eseguita in contraddittorio con l'utente entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. Per i casi sopra descritti si applica quanto previsto dall'art. 30 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, con riferimento all'ipotesi di esecuzione dell'intervento in contraddittorio con l'utente. Nel caso in cui il contatore non risulti funzionante, il Gestore garantisce, previa comunicazione all'utente, la sostituzione dell'apparecchio, con le modalità previste dal citato art. 30. Il Gestore comunica i risultati della verifica per iscritto, indicando qualora necessario, la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati in base alla media dei consumi storici dell'utenza.

In assenza di consumi storici si utilizzeranno i successivi consumi registrati dal nuovo contatore come previsto dall'art 30 del Regolamento del S.I.I.

Il Gestore provvede alla sostituzione dei misuratori che, seppur funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica dell'azienda. Dell'intervento per la sostituzione sarà data comunicazione agli utenti interessati.

#### **4.2.3.5 Verifica del livello di pressione**

Qualora l'utente chieda la verifica del livello di pressione in contraddittorio con i tecnici del Gestore, sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica nel caso in cui fosse riscontrato la regolarità del servizio, e cioè una pressione non inferiore e non superiore a quella indicata nella presente Carta al punto 4.1.5., misurata immediatamente a valle del rubinetto d'arresto nell'ora di minimo prelievo; in caso contrario le spese rimarranno in carico al Gestore. Il tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione, a partire dalla segnalazione o richiesta dall'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica, e fissato in 20 giorni lavorativi.

#### **4.2.3.6 Strumenti informativi**

Il Gestore, ove occorra, provvede ad informare i propri utenti, a seconda della tempistica necessaria, attraverso sito Internet, contact center, radio e televisioni, stampa, affissioni e volantini, allegati alle bollette ed ogni altro mezzo ritenuto idoneo.

### **4.2.4 Continuità del Servizio**

#### **4.2.4.1 Continuità e servizio di emergenza**

Il servizio viene effettuato con continuità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno; la mancanza del servizio, salvo i casi di riduzione del flusso idrico per morosità, può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Il Gestore indica come standard di qualità per la continuità del servizio il Parametro INTER.

- Tempi di ripristino del servizio in caso di guasto alla rete idrica. Il tempo di avvio dell'intervento secondo il seguente schema:
  - Descrizione intervento
  - Tempo di avvio dell'intervento
  - Guasto a tubazione o apparecchiatura interrata con situazione di pericolo 6 ore
  - Mancanza d'acqua in caso di chiamata diurna (entro le 16.00) 8 ore
  - Guasto grave a tubazione o apparecchiatura interrata, o in caso di rigurgito o esondazione 72 ore
  - Mancanza d'acqua in caso di chiamata serale o notturna (dopo le 16.00) o nei giorni festivi 16 ore
  - Guasto a tubazione o apparecchiatura interrata, oppure a apparecchi accessori installati fuori terra 72 ore

- Tempi di ripristino del servizio in caso di guasto alla rete fognaria.
  - Descrizione intervento
  - Tempo di avvio dell'intervento
  - Guasto a tubazione o apparecchiatura interrata con situazione di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica 12 ore
  - Guasto od occlusione di tubazione o canalizzazione interrata 24 ore
  - Rigurgito di tubazione interrata o esondazione che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica 12 ore
  - Rigurgito di tubazione interrata 24 ore
- Controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento. Il Gestore si impegna ad attivare un servizio di emergenza sostitutivo alla distribuzione idrica quando si verificano carenze o sospensioni del servizio idropotabile superiori alle 48 ore. La distribuzione alternativa avviene tramite autobotti per acqua potabile ed ove possibile con sacchetti di acqua preconfezionati.

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

Il Gestore indica come standard di qualità per il preavviso, secondo le modalità previste nella presente Carta, per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura di durata maggiore alle 24 ore, un tempo minimo di 24 ore prima della interruzione del servizio.

L'interruzione programmata sarà comunicata alle autorità sanitarie e comunali locali, oltre che alla cittadinanza mediante annunci su quotidiani locali e, se necessario, affissioni o altri strumenti di informazione.

#### **4.2.4.3 Durata delle sospensioni programmate**

Il Gestore, per interventi programmati per i quali siano necessarie interruzioni del servizio che interessino gli utenti, provvede al ripristino entro le 24 ore (assicura una durata massima delle sospensioni del servizio derivanti da interventi programmati di 8 ore al giorno) salvo imprevisti.

#### **4.2.4.4 Pronto Intervento**

Il Gestore assicura la reperibilità 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno per il servizio di pronto intervento. Il Gestore interviene a chiamata sui guasti sopra indicati con i tempi descritti al precedente punto 4.2.4.11. 4.2.4.5 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite Il Gestore sottopone le reti gestite ad un controllo di verifica mirato alla ricerca delle perdite secondo i piani aziendali e gli standard che saranno concordati con la Segreteria Tecnica Operativa in occasione della diverse campagne di ricerca. 4.2.4.6 Crisi idrica per scarsità In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, informerà l'utenza, proponendo all'Autorità competente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

#### **4.3 Modalità di verifica**

Il Gestore dovrà operare, al fine di valutare la qualità del servizio reso, in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e di valutazione in conformità ai seguenti principi:

- Imparzialità: la verifica non dovrà essere condizionata da pregiudizi nei confronti di fatti e/o persone che influenzano, possono influenzare o a loro volta essere influenzati dai risultati della verifica;
- Obiettività: la verifica dovrà essere basata su fatti oggettivi e verificabili;
- Discrezionalità: la verifica dovrà rispettare il principio di tutela della privacy e non dovrà intralciare il regolare svolgimento del servizio.

Il Gestore ai fine di perseguire i suddetti principi dovrà definire apposite procedure di acquisizione delle informazioni tali da garantire che le stesse siano:

- Parametrizzabili: le informazioni devono essere acquisite in funzione di parametri chiari e definiti;
- Oggettive: le informazioni devono essere acquisite in modo tale da non essere influenzate o alterate;
- Verificabili: le informazioni devono essere acquisite mediante supporti che ne assicurino la verifica anche successivamente alla loro acquisizione.

#### **4.4 Valutazione del Grado di Soddisfazione**

Il Gestore, al fine di verificare la qualità dei servizi resi, il grado di soddisfazione dell'utente e gli eventuali interventi sulla qualità, analizza i reclami inoltrati e acquisisce, secondo le modalità di volta in volta più opportune, i giudizi dell'utenza.

### **5.PROCEDURE DI RECLAMO, MODALITÀ DI RIMBORSO E RISTORO**

#### **5.1 Procedure di reclamo, modalità di rimborso e ristoro**

Al Gestore sono attribuite le seguenti funzioni:

- effettuare il monitoraggio degli standard;
- ricevere e verificare i reclami da parte dell'utenza che richiedano eventuali rimborsi;
- predisporre una relazione semestrale che valuti lo stato di attuazione della Carta dei Servizi, in ordine al numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi, da inviare alla Segreteria Tecnico Operativa e all'Organo di Tutela degli Utenti e dei Consumatori;
- predisporre almeno una volta all'anno, un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, circa la valutazione di cui al punto precedente, nonché sui tassi di reclamo e su eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni;
- predisporre, entro il 31 marzo di ciascun anno, una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio descrivendo le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti, definire gli standard per l'esercizio incorso e i criteri direttivi per la redazione dei piani annuali di miglioramento degli standard;

- proporre i piani annuali diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi;
- valutare il grado di soddisfazione dell'utenza e predisporre il rapporto annuale, da rendere pubblico, sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

### **5.2 Procedure di reclamo**

L'utente può esercitare il proprio diritto di reclamo con: - lettera in carta semplice, firmata e contenente tutti i dati presenti sul modulo di reclamo, indirizzata a Servizio Clienti Acqua Pubblica Sabina S.p.A. Casella Postale ....., o consegnata presso uno degli sportelli;

- apposito modello da compilare e sottoscrivere inviato per posta, via e-mail o via fax;
- segnalazione a mezzo fax
- colloquio con il personale dello sportello al pubblico, del quale viene redatto apposito verbale, sull'apposito modulo di reclamo, sottoscritto dall'utente
- telefonata al Contact Center che provvederà ad inoltrare il reclamo all'ufficio competente.

Nella predisposizione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso e, in ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, ha l'obbligo di descrivere i fatti, allegando in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultano necessari. L'ufficio fornisce in ogni caso all'utente, entro 30 giorni lavorativi dal momento della presentazione del reclamo, la risposta circa l'esito del reclamo, degli accertamenti compiuti, indicando altresì, i termini entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Per il calcolo dei giorni fa fede la data del timbro postale o del protocollo aziendale in caso di invio a mezzo fax. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

### **5.3 Rimborsi per mancato rispetto degli impegni**

Il Gestore prevede un sistema di indennizzo agli utenti in caso di non rispetto degli standard di seguito indicati, in relazione a quanto previsto dal Regolamento del SII e dalla presente Carta dei Servizi, che si atterrà ai sotto indicati principi:

1. flessibilità: il sistema degli indennizzi deve essere flessibile e coerente con gli obiettivi e gli standard annualmente redatti e formalizzati nel relativo piano annuale;
2. semplicità: nel definire il sistema dei rimborsi il Gestore assicurerà la massima chiarezza, semplicità e trasparenza nella fase di individuazione dei disservizi, della loro misurabilità, nelle procedure di rimborso che dovranno prevedere appositi tempi massimi.

Si procederà, a seguito di richiesta, ad indennizzare in misura di Euro ..... il mancato rispetto dei tempi massimi previsti dagli standard specifici sotto indicati .

Il Gestore, in caso di richiesta di indennizzo, effettuerà le necessarie verifiche, sulla base dell'istruttoria d'ufficio, per individuare l'effettiva sussistenza delle seguenti circostanze:

1. Mancato rispetto del tempo max. di preventivazione

2. Mancato rispetto del tempo max. di esecuzione dell'allaccio
3. Mancato rispetto del tempo max. di attivazione della fornitura
4. Mancato rispetto del tempo max. di cessazione della fornitura
5. Mancato rispetto del tempo max. di ri-emissione di una fattura
6. Mancato rispetto del tempo max. di puntualità per appuntamenti personalizzati.

In caso di erronea azione di recupero della morosità, il Gestore provvederà alla restituzione delle eventuali somme percepite a tale titolo ed alla corresponsione di un indennizzo di Euro ..... Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta da parte dell'utente da inviare al Contact Center, corredata dalle informazioni e documentazioni che possono servire a quest'ultimo per ricostruire ed accertare l'accaduto. La richiesta deve essere inviata entro 30 giorni dal giorno di scadenza del termine garantito.

A tal fine fa fede la data del timbro postale o dell'Ufficio Protocollo aziendale in caso di invio via fax. Il Gestore procede al rimborso entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta.

L'utente in stato di morosità o con più di un ritardo nei pagamenti dell'anno in corso, per il quale non sia stato rispettato uno o più standard, non ha diritto ad alcun indennizzo.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora il mancato rispetto delle prestazioni sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili al cliente o a terzi, quali la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Qualora l'utente richieda un appuntamento personalizzato di cui al precedente paragrafo 4.2.2.7, il Gestore non è tenuto a corrispondere all'utente medesimo l'indennizzo previsto dal presente articolo per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione delle prestazioni. L'indennizzo previsto nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità non è dovuto qualora l'utente richieda che l'appuntamento personalizzato sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione.

L'indennizzo avverrà tramite l'invio per posta, all'indirizzo di spedizione della fattura, di un assegno non trasferibile intestato all'intestatario del contratto, oppure potrà essere inserito nella fattura a credito dell'utente.

### **5.5 Organi di tutela esterni**

L'utente, prima di attivare la procedura prevista al comma successivo, può rivolgere apposita informativa scritta al Garante Regionale del servizio idrico integrato. L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dalla presente Carta, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, All'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e Servizio Idrico Integrato(AEEGSI).

Il reclamo stesso e invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito con atto notificato al pubblico, (Dlgs 152/2006 e LR 5/2014 e smi).

Le associazioni dei consumatori e degli utenti inserite nell'elenco di cui all'art. 137 del D.Lgs. 206/2005 sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi, richiedendo al giudice competente:

- a) di inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti;
- b) di adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate;
- c) di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale oppure locale nei casi in cui la pubblicità del provvedimento può contribuire a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni accertate.

Dette associazioni possono attivare, prima del ricorso al giudice, la procedura di conciliazione descritta al punto precedente.

#### ALLEGATO: TABELLA DEGLI INDENNIZZI

<b>STANDARD INDENNIZZABILI</b>	<b>§ CS</b>	<b>TEMPI</b>	<b>INDENNIZZI</b>
<i>Mancato rispetto del tempo max. di preventivazione</i>	4.2.1.1	<b>30gg</b>	€ .....
<i>Mancato rispetto del tempo max. di esecuzione dell'allaccio</i>	4.2.1.2	<b>45 gg</b>	€ .....
<i>Mancato rispetto del tempo max. di attivazione della fornitura</i>	4.2.1.3	<b>9 gg</b>	€ .....
<i>Mancato rispetto del tempo max. di cessazione della fornitura</i>	4.2.1.5	<b>9 gg</b>	€ .....
<i>Mancato rispetto del tempo max. di ri-emissione di una fattura</i>	4.2.3.2	<b>30 gg</b>	€ .....
<i>Mancato rispetto del tempo max. di puntualità per appuntamenti personalizzati</i>	4.2.2.7	<b>1 ora</b>	€ .....