



# Carta del Servizio Idrico Integrato

## dell'Ambito Territoriale Ottimale del Verbano Cusio Ossola e Pianura Novarese

<b>1</b>	<b>Premessa</b>	<b>3</b>
1.1	Finalità della carta del Servizio Idrico Integrato	3
1.1.1	Pianificazione dei livelli minimi di qualità	3
1.1.2	Controllo dei livelli di qualità erogata e percepita	3
1.1.3	Il ruolo dell'Autorità d'Ambito	4
1.1.4	Definizioni	4
<b>2</b>	<b>La gestione del servizio idrico integrato sul territorio</b>	<b>6</b>
2.1	Il gestore unitario	6
2.2	Le società operative territoriali	6
2.3	Le società operative territoriali di riferimento per comune	8
<b>3</b>	<b>Principi fondamentali</b>	<b>13</b>
3.1	Eguaglianza e imparzialità del trattamento	13
3.2	Continuità e regolarità del servizio	13
3.3	Partecipazione	13
3.4	Cortesia	13
3.5	Efficacia ed efficienza del servizio	14
3.6	Chiarezza e comprensibilità	14
3.7	Condizioni principali di fornitura	14
<b>4</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>15</b>
4.1	Qualità dell'acqua distribuita	15
4.2	Qualità dell'acqua scaricata	16
4.3	Informazioni in merito alla qualità delle acque distribuite e scaricate	16
4.4	Continuità del servizio	16
4.4.1	Dotazione minima acquedottistica	16
4.4.2	Controllo e manutenzione degli impianti	17
4.4.3	Interventi programmati	17
4.4.4	Segnalazioni di emergenza per servizi di acquedotto e fognatura	17
4.4.5	Emergenza idrica e servizio sostitutivo di emergenza	18
4.5	Attivazione e disattivazione della fornitura acquedottistica	18
4.5.1	Rilascio di preventivi	18
4.5.2	Esecuzione dell'allacciamento	18
4.5.3	Rispetto degli appuntamenti concordati	19
4.5.4	Attivazione e riattivazione per subentro della fornitura	19
4.5.5	Cessazione della fornitura	19
4.6	Attivazione del servizio di fognatura	20



**Allegato 1 atto 17 del 14/12/2006 modificato con atto 52 del 16/09/2008 e con atto 62 del 18/12/2008**

4.6.1	Rilascio di preventivi e autorizzazioni all'allacciamento .....	20
4.6.2	Allaccio alla pubblica fognatura .....	20
4.6.3	Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura .....	20
4.7	Modalità di fatturazione e pagamento .....	21
4.7.1	Lettura del contatore .....	21
4.7.2	Frequenza di fatturazione .....	21
4.7.3	Modalità e tempi di pagamento .....	21
4.7.4	Rettifiche di fatturazione .....	21
4.7.5	Morosità .....	22
4.7.6	Verifica del contatore .....	22
4.7.7	Verifica del livello di pressione .....	22
<b>5</b>	<b>ASSISTENZA ED INFORMAZIONE .....</b>	<b>23</b>
5.1	Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza .....	23
5.1.1	Svolgimento delle pratiche .....	23
5.1.2	Rapporto con l'Utente .....	23
5.1.3	Le richieste di informazioni .....	23
5.1.4	Apertura al pubblico degli sportelli .....	23
5.1.5	Attesa agli sportelli .....	23
5.1.6	Call – Center e Portale internet .....	24
5.1.7	Facilitazioni per Utenti particolari .....	24
5.1.8	Comunicazione con gli Utenti .....	24
<b>6</b>	<b>LA TUTELA DEGLI UTENTI (procedure di reclamo e indennizzo) .....</b>	<b>26</b>
6.1	Le segnalazioni dei reclami .....	26
6.2	Risposta ai reclami .....	26
6.3	Rimborsi .....	26
<b>7</b>	<b>TABELLE RIEPILOGATIVE DEGLI STANDARD DI SERVIZIO .....</b>	<b>28</b>



## **1 Premessa**

### **1.1 Finalità della carta del Servizio Idrico Integrato**

I principi e gli standard di servizio individuati nel presente documento costituiscono gli impegni che, a partire dal 1° gennaio 2007, il Gestore del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale del Verbanco Cusio Ossola e Pianura Novarese assume nei confronti di tutti gli Utenti.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nel presente documento si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

#### **1.1.1 Pianificazione dei livelli minimi di qualità**

Al fine di individuare standard di qualità soddisfacenti per gli Utenti e applicabili su tutto il territorio delle Province di Novara e del Verbanco Cusio Ossola, la presente Carta del Servizio è stata predisposta dall'Autorità d'Ambito successivamente ad una serie di incontri con i principali gestori del servizio idrico integrato operanti sul proprio territorio nel 2006.

In diversi casi la presente Carta dei Servizi propone standard di servizio migliorativi rispetto ai livelli di qualità individuati dal D.P.C.M. 29/04/1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

In particolare la Carta dei Servizi definisce standard di prestazione dei servizi erogati, che si suddividono in:

- standard generali, ossia obiettivi di qualità riferibili al complesso delle operazioni rese dai Gestori;
- standard specifici, riferiti a ciascuna delle singole prestazioni rese all'Utente, il quale può verificarne il rispetto in modo immediato e diretto.

Il mancato rispetto di uno o più standard specifici determina l'obbligo da parte del Gestore del Servizio Idrico Integrato di corrispondere all'Utente un indennizzo determinato secondo le modalità specificate nel paragrafo 6.3.

Il grado di rispetto degli standard generali costituisce invece parametro di valutazione per l'applicazione di incentivi o penali in capo al Gestore nell'ambito del processo di revisione periodica della tariffa del Servizio Idrico Integrato da parte dell'Autorità d'Ambito.

#### **1.1.2 Controllo dei livelli di qualità erogata e percepita**

Il monitoraggio e la verifica del rispetto degli impegni assunti dal Gestore nei confronti dell'Utente con la presente carta sono svolti periodicamente dall'Autorità d'Ambito.

Entro il 31 marzo di ciascun anno, il Gestore del Servizio Idrico Integrato dell'ATO 1 è tenuto a predisporre una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, in termini di attuazione della Carta del Servizio.

Inoltre, al fine di verificare la rispondenza degli standard di servizio individuati dalla presente Carta dei Servizi alle aspettative dei cittadini, l'Autorità d'Ambito svolge periodiche indagini di soddisfazione degli Utenti del servizio idrico integrato.



I risultati di tali indagini sono resi pubblici con le modalità individuate alla sezione 5.1.8 ed utilizzati dall'Autorità d'Ambito e dal Gestore del Servizio Idrico Integrato per migliorare progressivamente la presente Carta del Servizio e tutti gli aspetti che influiscono sulla soddisfazione degli Utenti.

### **1.1.3 Il ruolo dell'Autorità d'Ambito**

L'Autorità d'Ambito, oltre a predisporre la presente Carta dei Servizi ed a monitorarne il grado di rispetto, svolge il ruolo di eventuale conciliatore tra l'Utente ed il Gestore.

Qualora l'Utente non si ritenga soddisfatto delle modalità di gestione della propria pratica di reclamo da parte del Gestore o comunque in caso di controversie non risolte nel termine previsto dalla presente Carta del Servizio Idrico Integrato, negli ulteriori 60 giorni di calendario sia l'Utente sia il Gestore possono attivarsi al fine di una conciliazione davanti all'Autorità d'Ambito.

### **1.1.4 Definizioni**

Ai fini della presente carta si applicano le seguenti definizioni:

- Servizio Idrico Integrato: è l'insieme dei servizi pubblici di acquedotto (captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili), di fognatura e di depurazione delle acque reflue.
- Autorità d'Ambito: è l'Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale istituita ai sensi della Legge 36/1994, con la quale si stabilisce che le amministrazioni locali (Province e Comuni) procedano a riorganizzare le competenze relative ai servizi inerenti la captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua potabile, oltre a quelli di fognatura e depurazione, in un unico servizio integrato e che tale riorganizzazione debba interessare, ai fini dell'omogeneità del servizio, un territorio ampio denominato Ambito Territoriale Ottimale. **L'Ambito Territoriale Ottimale di riferimento per l'Autorità n.1 comprende il territorio delle province di Novara e del Verbano Cusio Ossola.**

L'Autorità d'Ambito in particolare:

- individua il Soggetto Gestore del Servizio Idrico Integrato e procede all'affidamento del servizio stesso;
  - approva il programma delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione e ne controlla la realizzazione;
  - verifica la corretta erogazione del servizio;
  - definisce la tariffa del Servizio Idrico Integrato.
- Utente: è il soggetto finale o consumatore allacciato alla rete o che richiede al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, pur non avendo ancora stipulato con il Gestore il contratto di utenza.
- Gestore: è il Soggetto al quale è stata affidata la gestione del servizio idrico integrato da parte dell'Autorità di Ambito.
- Standard di qualità: è il livello di qualità riferito alla prestazione da garantire all'Utente.
- Relazione annuale: entro il 31 marzo di ciascun anno, il Gestore è tenuto a predisporre una relazione, sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, in termini di attuazione della Carta del Servizio.



**Allegato 1 atto 17 del 14/12/2006 modificato con atto 52 del 16/09/2008 e con atto 62 del 18/12/2008**

- Tempi e modalità dell'istruttoria: i tempi che il Gestore si impegna a rispettare decorrono in seguito alla verifica da parte dello stesso della regolarità e completezza della documentazione necessaria al fine della procedibilità dell'istanza (ove richiesta). In caso di irregolarità o incompletezza della documentazione viene data comunicazione all'Utente entro **5** giorni lavorativi.
- Cause di forza maggiore: vi rientrano gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi.
- Lavori semplici:
  - la realizzazione di allacci di lunghezza fino a 4 metri su reti di distribuzione già predisposte;
  - la modifica o sostituzione di allacciamenti ad uso civile che non superino le 25 unità abitative o che richiedano una portata fino a 2 l/s e/o un contatore con massimo DN 25 mm.
- Lavori complessi: interventi che non rientrano nella definizione di lavori semplici.
- Fognatura di tipo domestico: condotto che convoglia acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi e derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche.
- Fognatura di tipo industriale: condotto che convoglia qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici in cui si svolgono attività commerciali o industriali, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento.
- Portata si intende la quantità di acqua che passa attraverso la sezione di una condotta in un determinato tempo; il valore di portata indicato è riferito al punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Gestore all'impianto dell'Utente.



## 2 La gestione del servizio idrico integrato sul territorio

### 2.1 Il gestore unitario

Acqua Novara.VCO S.p.a.  
Via Leonardo Triggiani, 9  
28100 Novara  
Tel: 0321 / 413111

### 2.2 Le società operative territoriali

Denominazione	Indirizzo	Orario apertura sportelli	Telefono uffici	Indirizzo portale internet	Telefono pronto intervento
AIA S.r.l.	Via Crosa 92, Cerano	Lu-Gio 9.00-12.00 e 14.00-16.00 Ve 9.00-13.00	Tel. 0321.773111 Fax 0321.773100	www.ovesticino.it	0321.773111
AIA S.r.l.	Via Don Minzoni 3, Bellinzago Novarese	Lu-gio 9.00-12.00 e 14.00-16.00 Ve 9.00-13.00	Tel. 0321.927014 Fax 0321.98300		0321.927014
Acque S.p.a.	Via Loreto 19, Borgomanero	Lu-ve 9.30-13.00	Tel. 0322.81973 Fax 0322.81826	www.acquespa.biz	0322.81973
Acque S.p.a.	Via F.lli Cervi 5, Dormelletto	Lu-ve 10.00-13.00 Me 15.30-17.00 Sa 9.30-11.30	Tel. 0322.235611 Fax 0322.235611		0322.235611 348-9791599
Acque S.p.a.	Via Brughiere 22, Omegna	Lu-Ve 8.30-12.00 Lu 14.30-17.00 Sa 9.00-12.00	Tel. 0323.866317 Fax 0323.866319		0323.866317 329-7392555



**Allegato 1 atto 17 del 14/12/2006 modificato con atto 52 del 16/09/2008 e con atto 62 del 18/12/2008**

Denominazione	Indirizzo	Orario apertura sportelli	Telefono uffici	Indirizzo portale internet	Telefono pronto intervento
Acque Nord S.r.l.	Via San Bernardino 50, Verbania	Lu-Ve 8.30-12.20 e 14.15-17.30	Tel. 0323.581450 Fax 0323.581346		Numero verde 800840354
Acque Nord S.r.l.	C.so Sempione 202, Gravellona Toce	Lu,Me,Gio e Ve 8.30-12.30 e Lu-Ve 14.00- 18.00 Ma 8.30-12.30 c/o Comune Casale C.C. Sa 8.30-12.30 c/o Comune Baveno	Tel. 0323.846131 Fax 0323.848303		0323.846131
Acque Nord S.r.l.	Via Massari 23/A, Pieve Vergonte	Lu 8.30-12.30 e 14.00-18.30 Ma-Ve 8.30-12.30 e 14.00-17.30	Tel. 0324.869554 Fax 0324.869789	<a href="http://www.acquenord.it">www.acquenord.it</a>	0324.869554
Idrablu S.p.a	Via Cassino 21, Domodossola		Tel. e Fax 0324.242872		0324.242872
SIN&VE S.r.l.	Via Triggiani 9, Novara	Lu-Ve 9.00-12.00 e 14.30-16.00	Tel. 0321.413111 Fax 0321.458729	<a href="http://www.sineve.eu">www.sineve.eu</a>	Numero Verde 800352500
SIN&VE S.r.l.	Via all'Erno 1, Solcio di Lesa	Lu-Ve 9.00-12.00	Tel. 0322.76304 Fax 0322.772041		Numero Verde 800352500



## 2.3 Le società operative territoriali di riferimento per comune

PROVINCIA	COMUNE	SOT
NO	Agrate Conturbia	Acque S.p.a
NO	Ameno	Acque S.p.a
VCO	Antrona Schieranco	Acque Nord S.r.l.
VCO	Arizzano	Acque Nord S.r.l.
NO	Armeno	Acque S.p.a
VCO	Arola	Acque S.p.a
NO	Arona	Acque S.p.a
VCO	Aurano	Acque Nord S.r.l.
NO	Barengo	Sin&Ve S.r.l.
VCO	Baveno	Acque Nord S.r.l.
VCO	Bee	Acque Nord S.r.l.
VCO	Belgirate	Sin&Ve S.r.l.
NO	Bellinzago Novarese	Aia S.r.l.
VCO	Beura Cardezza	Acque Nord S.r.l.
NO	Biandrate	Sin&Ve S.r.l.
NO	Boca	Acque S.p.a
VCO	Bognanco	Idrablu S.p.a
NO	Bogogno	Acque S.p.a
NO	Bolzano Novarese	Acque S.p.a
NO	Borgolavezzaro	Sin&Ve S.r.l.
NO	Borgomanero	Acque S.p.a
NO	Borgoticino	Acque S.p.a
NO	Briga Novarese	Acque S.p.a
NO	Briona	Sin&Ve S.r.l.
VCO	Brovello Carpugnino	Sin&Ve S.r.l.
NO	Caltignaga	Sin&Ve S.r.l.
VCO	Cambiasca	Acque Nord S.r.l.
NO	Cameri	Aia S.r.l.
VCO	Cannero Riviera	Idrablu S.p.a
VCO	Cannobio	Idrablu S.p.a
VCO	Caprezzo	Acque Nord S.r.l.
NO	Carpignano Sesia	Sin&Ve S.r.l.
NO	Casalbeltrame	Sin&Ve S.r.l.





**Allegato 1 atto 17 del 14/12/2006 modificato con atto 52 del 16/09/2008 e con atto 62 del 18/12/2008**

PROVINCIA	COMUNE	SOT
VCO	Casale Corte Cerro	Acque Nord S.r.l.
NO	Casaleggio Novara	Sin&Ve S.r.l.
NO	Casalino	Sin&Ve S.r.l.
NO	Casalvolone	Sin&Ve S.r.l.
NO	Castellazzo Novarese	Sin&Ve S.r.l.
NO	Castelletto Ticino	Acque S.p.a
NO	Cavaglietto	Aia S.r.l.
NO	Cavaglio d'Agogna	Aia S.r.l.
VCO	Cavaglio Spoccia	Idrablu S.p.a
NO	Cavallirio	Acque S.p.a
NO	Cerano	Aia S.r.l.
VCO	Cesara	Acque S.p.a
NO	Colazza	Sin&Ve S.r.l.
NO	Comignago	Acque S.p.a
VCO	Cossogno	Acque Nord S.r.l.
VCO	Craveggia	Idrablu S.p.a
NO	Cressa	Acque S.p.a
VCO	Crevaladossola	Idrablu S.p.a
VCO	Crodo	Idrablu S.p.a
NO	Cureggio	Acque S.p.a
VCO	Cursolo Orasso	Idrablu S.p.a
NO	Divignano	Acque S.p.a
NO	Domodossola	Idrablu S.p.a
NO	Dormelletto	Acque S.p.a
VCO	Falmenta	Idrablu S.p.a
NO	Fara Novarese	Sin&Ve S.r.l.
NO	Fontaneto d'Agogna	Acque S.p.a
NO	Galliate	Aia S.r.l.
NO	Garbagna Novarese	Sin&Ve S.r.l.
NO	Gargallo	Acque S.p.a
NO	Gattico	Acque S.p.a
VCO	Germagno	Acque S.p.a
NO	Ghemme	Sin&Ve S.r.l.
VCO	Ghiffa	Acque Nord S.r.l.
VCO	Gignese	Sin&Ve S.r.l.



**Allegato 1 atto 17 del 14/12/2006 modificato con atto 52 del 16/09/2008 e con atto 62 del 18/12/2008**

PROVINCIA	COMUNE	SOT
NO	Gozzano	Acque S.p.a
NO	Granozzo con Monticello	Sin&Ve S.r.l.
VCO	Gravellona Toce	Acque Nord S.r.l.
NO	Grignasco	Sin&Ve S.r.l.
VCO	Intragna	Acque Nord S.r.l.
NO	Inverio	Acque S.p.a
NO	Landiona	Sin&Ve S.r.l.
NO	Lesa	Sin&Ve S.r.l.
VCO	Loreglia	Acque S.p.a
VCO	Madonna del Sasso	Acque S.p.a
NO	Maggiora	Acque S.p.a
VCO	Malesco	Idrablu S.p.a
NO	Mandello Vitta	Sin&Ve S.r.l.
NO	Marano Ticino	Aia S.r.l.
VCO	Masera	Idrablu S.p.a
NO	Massino Visconti	Sin&Ve
VCO	Massiola	Acque S.p.a
NO	Meina	Sin&Ve S.r.l.
VCO	Mergozzo	Acque Nord S.r.l.
NO	Mezzomerico	Aia S.r.l.
NO	Miasino	Acque S.p.a
NO	Momo	Aia S.r.l.
VCO	Montecrestese	Idrablu S.p.a
VCO	Montescheno	Acque Nord S.r.l.
NO	Nebbiuno	Sin&Ve S.r.l.
NO	Nibbiola	Sin&Ve S.r.l.
VCO	Nonio	Acque S.p.a
NO	Novara	Sin&Ve S.r.l.
NO	Oleggio	Aia S.r.l.
NO	Oleggio Castello	Acque S.p.a
VCO	Omegna	Acque S.p.a
NO	Orta San Giulio	Acque S.p.a
NO	Paruzzaro	Acque S.p.a
NO	Pella	Acque S.p.a
NO	Pettenasco	Acque S.p.a



**Allegato 1 atto 17 del 14/12/2006 modificato con atto 52 del 16/09/2008 e con atto 62 del 18/12/2008**

PROVINCIA	COMUNE	SOT
VCO	Piedimulera	Acque Nord S.r.l.
VCO	Pieve Vergonte	Acque Nord S.r.l.
NO	Pisano	Sin&Ve S.r.l.
NO	Pogno	Acque S.p.a
NO	Pombia	Acque S.p.a
NO	Prato Sesia	Sin&Ve S.r.l.
VCO	Premeno	Acque Nord S.r.l.
VCO	Premia	Idrablu S.p.a
VCO	Premosello Chiovenda	Acque Nord S.r.l.
VCO	Quarna Sopra	Acque S.p.a
VCO	Quarna Sotto	Acque S.p.a
VCO	Re	Idrablu S.p.a
NO	Recetto	Sin&Ve S.r.l.
NO	Romentino	Aia S.r.l.
NO	Romagnano Sesia	Sin&Ve S.r.l.
VCO	San Bernardino Verbano	Acque Nord S.r.l.
NO	San Maurizio d'Opaglio	Acque S.p.a
NO	San Nazzaro Sesia	Sin&Ve S.r.l.
NO	San Pietro Mosezzo	Sin&Ve S.r.l.
VCO	Santa Maria Maggiore	Idrablu S.p.a
VCO	Seppiana	Acque Nord S.r.l.
NO	Sillavengo	Sin&Ve S.r.l.
NO	Sizzano	Sin&Ve S.r.l.
NO	Soriso	Acque S.p.a
NO	Sozzago	Aia S.r.l.
VCO	Stresa	Sin&Ve S.r.l.
NO	Suno	Acque S.p.a
NO	Terdobbiate	Aia S.r.l.
VCO	Toceno	Idrablu S.p.a
NO	Tornaco	Sin&Ve S.r.l.
VCO	Trarego Viggiona	Idrablu S.p.a
NO	Trecate	Aia S.r.l.
VCO	Trontano	Idrablu S.p.a
VCO	Valstrona	Acque S.p.a
NO	Vaprio d'Agogna	Aia S.r.l.



***Allegato 1 atto 17 del 14/12/2006 modificato con atto 52 del 16/09/2008 e con atto 62 del 18/12/2008***

PROVINCIA	COMUNE	SOT
NO	Varallo Pombia	Acque S.p.a
VCO	Varzo	Idrablu S.p.a
VCO	Verbania	Acque Nord S.r.l.
NO	Veruno	Acque S.p.a
NO	Vespolate	Sin&Ve S.r.l.
NO	Vicolungo	Sin&Ve S.r.l.
VCO	Viganella	Acque Nord S.r.l.
VCO	Vignone	Acque Nord S.r.l.
VCO	Villadossola	Acque Nord S.r.l.
VCO	Villette	Idrablu S.p.a
VCO	Vogogna	Acque Nord S.r.l.



### **3 Principi fondamentali**

#### **3.1 Eguaglianza e imparzialità del trattamento**

Il rapporto tra l'Autorità d'Ambito, gli Utenti e il Gestore è stabilito attraverso regole che sono uguali per tutti e senza discriminazioni in base al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione, alle condizioni personali o alle opinioni politiche.

Il Gestore si impegna a garantire il medesimo livello di Servizio, a parità di condizioni, a tutti gli Utenti, qualunque sia la loro ubicazione all'interno del proprio bacino di utenza.

Il Gestore si impegna inoltre a garantire una adeguata ed effettiva fruizione del Servizio, sia nelle operazioni di sportello, sia nei rapporti indiretti, da parte degli Utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali, assumendo le misure necessarie e più opportune.

Inoltre, il Gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri Utenti, in maniera giusta, obiettiva e imparziale, fornendo tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

#### **3.2 Continuità e regolarità del servizio**

Il Gestore si impegna ad erogare un Servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del Servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo. Il Gestore si impegna, inoltre, ad attivare Servizi sostitutivi di emergenza.

In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli Utenti e l'intralcio alla circolazione stradale.

#### **3.3 Partecipazione**

Il Gestore garantisce ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'Utenza e le condizioni di erogazione del Servizio.

Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire al Gestore consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta.

Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ai sensi della legge 241/90.

Il Gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni degli Utenti raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodiche indagini di soddisfazione svolte su campioni rappresentativi dell'intera utenza.

Si impegna, inoltre, ad intrattenere rapporti continui e di collaborazione con le associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori.

#### **3.4 Cortesia**

Deve essere garantito, attraverso l'adozione delle misure necessarie, che il personale di contatto con il pubblico si comporti sempre con rispetto e cortesia.



### **3.5 Efficacia ed efficienza del servizio**

Il Gestore si impegna ad assumere in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Utenti.

### **3.6 Chiarezza e comprensibilità**

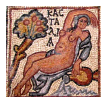
Il personale aziendale a diretto contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'Utente una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali, nel fornire informazioni corrette e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore ed Utente (lettere, contratti, fatture, altro) sono redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

### **3.7 Condizioni principali di fornitura**

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del Servizio.

Per quanto attiene le attività di Servizio che coinvolgono l'Utenza, il Gestore si deve dotare di specifico Regolamento per la fornitura del Servizio, avente lo scopo di disciplinare i rapporti contrattuali con i singoli Utenti sotto il profilo sia della somministrazione di acqua potabile sia della raccolta e del trattamento delle acque reflue.



## 4 Standard di qualità

### 4.1 Qualità dell'acqua distribuita

Il Gestore si impegna ad erogare al punto di consegna, con continuità e senza alcuna deroga, acque microbiologicamente pure con le caratteristiche delineate dal Decreto Legislativo 31/2001 ed in particolare:

Parametro	Valori D.Lgs 31/2001
Alluminio <sup>1</sup>	200 µl/l
Ammonio	0.50 mg/l
Batteri coliformi a 37°C	0 ucf/100ml
Cloruri	250 mg/l
Clostridium perfringens (spore comprese) <sup>2</sup>	0 ucf/100ml
Colore	--
Concentrazione ioni idrogeno	6.5≤pH≤9.5
Conduttività	2500 µS/cm
Conteggio delle colonie a 22°C e 37°C <sup>4</sup>	100/ml e 20/ml
Disinfettante residuo (se impiegato)	--
Durezza	°F
Escherichia coli (E. coli)	0 ucf/100ml
Ferro <sup>1</sup>	200 µl/l
Manganese	50 µl/l
Nitrati	50 mg/l
Nitriti <sup>3</sup>	0.50 mg/l
Odore	--
Pseudomonas aeruginosa <sup>4</sup>	0 ucf/250ml
Residuo secco (180 °C)	--
Sapore	--
Sodio	200 mg/l
Solfati	250 mg/l
Torbidità	--

Note:

<sup>1</sup> Necessario solo se usato come flocculante o presente, in concentrazione significativa, nelle acque utilizzate.

<sup>2</sup> Necessario solo se le acque provengono o sono influenzate da acque superficiali.

<sup>3</sup> Necessario solo se si utilizza la cloramina nel processo di disinfezione.

<sup>4</sup> Necessario solo per le acque vendute in bottiglie o in contenitori.



Al fine di garantire la distribuzione di acqua rispondente agli standard di qualità individuati nel sopraccitato decreto, il Gestore effettua periodici controlli analitici su oltre 1000 punti di distribuzione.

La tipologia e la frequenza dei controlli su ogni specifico punto viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Punti, frequenze, tipologie di controllo e risultati sono periodicamente comunicati agli Utenti.

## **4.2 Qualità dell'acqua scaricata**

Il Gestore si impegna a scaricare nei corpi idrici recettori, con continuità e senza alcuna deroga, acque depurate con caratteristiche definite dal Decreto Legislativo 152/96 e dalla Legge Regione Piemonte 13/90 e successive modificazioni ed integrazioni.

Al fine di garantire l'immissione nei corpi ricettori di acqua depurata secondo le caratteristiche individuate dalla normativa, il Gestore effettua periodici controlli analitici su oltre 120 scarichi.

La tipologia e la frequenza dei controlli su ogni specifico punto viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni ed alle caratteristiche del bacino d'utenza, ed agli impianti di depurazione utilizzati.

Punti, frequenze, tipologie di controllo e risultati sono periodicamente comunicati agli Utenti.

## **4.3 Informazioni in merito alla qualità delle acque distribuite e scaricate**

I risultati delle analisi condotte sulle acque distribuite e scaricate sono resi disponibili al pubblico in formato utile a permetterne il confronto con gli standard di legge e con altri valori di riferimento per il settore (ad esempio la qualità dell'acqua minerale disponibile sul mercato).

Tali dati sono pubblicati:

- sul sito internet dell'Autorità d'Ambito
- presso ogni sportello del Gestore
- con la bolletta almeno una volta all'anno

## **4.4 Continuità del servizio**

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo e regolare a meno di interruzioni causate da eventi di forza maggiore, guasti inevitabili o manutenzioni programmate necessarie per il continuo ed efficace funzionamento degli impianti.

### **4.4.1 Dotazione minima acquedottistica**

Il Gestore si impegna a mantenere costantemente in tutte le utenze domestiche del servizio acquedotto le seguenti dotazioni:

1. Disponibilità giornaliera di acqua: dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.
2. Portata minima erogata: portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s (un decilitro al secondo) per ogni unità abitativa;
3. Pressione minima di esercizio: il Gestore assicura una pressione minima di esercizio di 1.50 bar, corrispondenti ad un carico idraulico di 15 m, misurato al punto di consegna al





piano stradale durante le ore di normale e massimo consumo intercorrenti dalle 7:00 del mattino alle 22:00 della sera. Eventuali deroghe ai sopraindicati valori sono ammessi solo in casi particolari e comunque dichiarati dal Gestore nel contratto di fornitura. In particolare il contratto dovrà specificare la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare; per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati, la predisposizione degli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili, sono a carico dell'Utente.

4. Pressione massima di esercizio: pressione massima di esercizio di 7 kg/cm<sup>2</sup>, corrispondenti ad un carico idraulico di 70 m, riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale.

#### **4.4.2 Controllo e manutenzione degli impianti**

Al fine di garantire la continuità, nonché la qualità dell'acqua distribuita e di quella scaricata, il Gestore esegue controlli periodici su tutti gli impianti svolti in base ad un programma prestabilito in funzione della tipologia e dell'età dell'impianto e del bacino d'utenza servito.

#### **4.4.3 Interventi programmati**

Nei casi in cui l'esecuzione degli interventi di controllo e manutenzione programmata degli impianti renda necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, gli Utenti sono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio nonché della durata complessiva della sospensione.

L'interruzione sarà preceduta con almeno **2** giorni di anticipo da avvisi che, in relazione al numero di utenze interessate, possono essere diffusi a mezzo stampa, e/o emittenti radio locali e/o comunicazioni all'Amministrazione Comunale di competenza e/o eventuale affissione di cartelli all'ingresso degli edifici interessati.

La durata delle sospensioni programmate della fornitura non sarà superiore a **24** ore.

#### **4.4.4 Segnalazioni di emergenza per servizi di acquedotto e fognatura**

Il Gestore garantisce la reperibilità del proprio personale di Pronto Intervento 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento è riportato in fattura e nella "Scheda informativa" allegata e predisposta da ogni Gestore.

In caso di situazioni di grave pericolo per incolumità o igiene pubblica, il Gestore si impegna ad arrivare sul luogo dell'intervento entro **2 ore** dalla prima segnalazione.

Negli altri casi, quali guasti, rotture o occlusioni delle reti di acquedotto e fognatura o delle derivazioni agli edifici sino al punto di rilascio del servizio, il Gestore si attiva entro **4** ore dalla prima segnalazione.

Per interruzioni della fornitura di acqua potabile imputabili a guasti ordinari, il tempo massimo di riparazione, calcolato dalla ricezione della segnalazione ed al netto di eventuali permessi o adempimenti che non competono al Gestore (ANAS, Provincia, richiesta dell'Utente, ecc.), non potrà essere superiore a:

- 12 ore per guasti sugli impianti;
- 12 ore per guasti su tubazioni fino a 300 mm di diametro;
- 24 ore per guasti su tubazioni di diametro superiore.



#### **4.4.5 Emergenza idrica e servizio sostitutivo di emergenza**

Nel caso in cui non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile, dandone preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

Qualora, a causa di eventi di forza maggiore oppure guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti, i tempi di sospensione del servizio dovessero essere prolungati oltre le 48 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza secondo le disposizioni dell'Autorità sanitaria competente.

### **4.5 Attivazione e disattivazione della fornitura acquedottistica**

#### **4.5.1 Rilascio di preventivi**

In occasione della richiesta di un nuovo allacciamento di tipo domestico, viene rilasciato un preventivo entro 7 giorni dalla data di richiesta da parte dell'Utente se non vi è necessità di un sopralluogo da parte del Gestore, ed entro 30 giorni con sopralluogo (tempo intercorrente tra la richiesta scritta dell'Utente completa di tutti gli allegati ed il momento in cui il preventivo è disponibile presso lo sportello aziendale).

In occasione della richiesta di un nuovo allacciamento di tipo civile non domestico (per edifici adibiti ad ufficio, attività commerciali, artigianali, industriali, agricole, di allevamento bestiame) e pubblico, viene rilasciato un preventivo entro 7 giorni dalla data di richiesta da parte dell'Utente se non vi è necessità di un sopralluogo da parte del Gestore, ed entro 45 giorni con sopralluogo (tempo intercorrente tra la richiesta scritta dell'Utente completa di tutti gli allegati ed il momento in cui il preventivo è disponibile presso lo sportello aziendale).

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze previste, all'Utente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

#### **4.5.2 Esecuzione dell'allacciamento**

Per le unità immobiliari non allacciate alla rete o per modifiche ad impianti esistenti, il Gestore deve eseguire i lavori richiesti dagli Utenti nel più breve tempo possibile, e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard di seguito riportati.

I tempi garantiti per l'esecuzione dei lavori non includono quelli necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene al Gestore, e precisamente:

- Tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (privati, Comune, Anas, Provincia, Ferrovie, ecc.);
- Tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte dell'Utente;
- Ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore.

Se 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 concordati. Il Gestore deve comunque essere orientato a personalizzare il Servizio in relazione alle esigenze di ogni singolo Utente.

A seguito dell'accettazione del preventivo e del pagamento dello stesso da parte dell'Utente, il Gestore garantisce l'esecuzione del lavoro entro 15 giorni dalla data di accettazione



formale del preventivo (con riscontro dell'avvenuto pagamento) da parte del Gestore, per lavori semplici. Nel caso di lavori complessi, il tempo di esecuzione è di **30** giorni.

Qualora per cause di forza maggiore (incluse le condizioni di gelo o pioggia che rendano impossibili i lavori di scavo) o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze già comunicate, all'Utente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

#### **4.5.3 Rispetto degli appuntamenti concordati**

Nel caso di sopralluoghi per l'attivazione, riattivazione e cessazione del servizio, gli appuntamenti vengono concordati al momento di presentazione della richiesta da parte dell'Utente o al massimo entro **2** giorni lavorativi. Se per motivi contingenti l'azienda si trova nella necessità di disdire un appuntamento concordato, provvede ad avvertire l'Utente con almeno un giorno di anticipo.

La fascia oraria di disponibilità richiesta all'Utente per l'esecuzione di sopralluoghi o lavori al suo domicilio non può essere superiore alle **2** ore, e deve essere concordata, per quanto compatibile con l'organizzazione del servizio, nel rispetto delle esigenze dell'Utente stesso.

#### **4.5.4 Attivazione e riattivazione per subentro della fornitura**

Per unità immobiliari già allacciate alla rete di distribuzione, il Gestore deve garantire l'avvio del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, con un tempo standard massimo di **7** giorni di calendario dal momento in cui l'Utente stipula il contratto.

I tempi previsti nel caso di unità allacciate alla tubazione stradale si estendono anche ai casi di "subentro" di un nuovo Utente in qualità di fruitore del Servizio Idrico ad un Utente precedente e si renda necessaria la riattivazione del contatore. Ossia lo standard di tempo massimo per la riattivazione del Servizio Idrico in caso di subentro che non comporti la modifica della portata del contatore è di **7** giorni di calendario, dal momento in cui l'Utente stipula il contratto al momento di avvio dell'erogazione.

#### **4.5.5 Cessazione della fornitura**

Quando l'Utente richiede la cessazione del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, il Gestore deve provvedere alla chiusura del contatore e alla risoluzione del contratto nel tempo massimo standard di **7** giorni di calendario, dal momento in cui l'Utente presenta la richiesta, completa dei dati necessari, al momento in cui il Servizio viene effettivamente interrotto.



## **4.6 Attivazione del servizio di fognatura**

### **4.6.1 Rilascio di preventivi e autorizzazioni all'allacciamento**

In occasione della richiesta di un nuovo allacciamento alla fognatura, l'Utente deve presentare domanda al Gestore.

Il Gestore valuta se autorizzare tale allacciamento e quindi, in caso positivo, predispone il preventivo:

- Per gli allacciamenti di tipo domestico, viene rilasciato un preventivo entro **7** giorni dalla data di richiesta da parte dell'Utente se non vi è necessità di un sopralluogo da parte del Gestore, ed entro **30** giorni con sopralluogo (tempo intercorrente tra la richiesta scritta dell'Utente completa di tutti gli allegati ed il momento in cui il preventivo è disponibile presso lo sportello aziendale).
- Per allacciamenti di tipo industriale, viene rilasciato un preventivo entro **7** giorni dalla data di richiesta da parte dell'Utente se non vi è necessità di un sopralluogo da parte del Gestore, ed entro **45** giorni con sopralluogo (tempo intercorrente tra la richiesta scritta dell'Utente completa di tutti gli allegati ed il momento in cui il preventivo è disponibile presso lo sportello aziendale).

### **4.6.2 Allaccio alla pubblica fognatura**

Il Gestore si impegna ad eseguire i lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica nel rispetto delle vigenti disposizioni nel tempo massimo di **60 giorni** di calendario, calcolati dal momento di presentazione della ricevuta di pagamento del preventivo.

Qualora per cause di forza maggiore (incluse le condizioni di gelo o pioggia che rendano impossibili i lavori di scavo) o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze già comunicate, all'Utente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

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

Lo scarico in fognatura è soggetto a preventiva autorizzazione da parte del Gestore che si impegna a rilasciarla nei seguenti termini:

- Utenze domestiche: con l'allacciamento alla pubblica fognatura, gli Utenti hanno il diritto di scaricare le proprie acque senza ulteriori adempimenti, fermo restando che l'allaccio deve essere preventivamente autorizzato dal titolare del Servizio.
- Utenze industriali gli scarichi di acque reflue di stabilimenti industriali nuovi o esistenti sono ammessi purché i titolari dello scarico siano muniti di autorizzazione, ai sensi del D. Lgs. n. 152/06 e successive modifiche e integrazioni e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.



## **4.7 Modalità di fatturazione e pagamento**

### **4.7.1 Lettura del contatore**

I consumi sono rilevati almeno **2 volte** l'anno da parte del personale incaricato dal Gestore regolarmente munito di tesserino di riconoscimento o direttamente dall'Utente (autolettura). Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

La comunicazione della lettura da parte dell'Utente può essere effettuata:

- Telefonicamente – Servizio Telefonico di autolettura;
- Cartolina per autolettura rilasciata dal personale addetto alla rilevazione.

In mancanza di una lettura diretta o comunicata dall'Utente, il Gestore deve eseguire una stima sulla base del consumo degli ultimi due anni. Nel caso in cui non siano disponibili tali dati, i consumi dell'ultima bolletta saranno ricalcolati sulla base di un consumo medio pari a 450 litri per unità abitativa al giorno.

### **4.7.2 Frequenza di fatturazione**

In base ai consumi rilevati ed in base a quanto previsto nei contratti di fornitura, il Gestore provvede ad emettere le fatture con cadenza almeno semestrale.

### **4.7.3 Modalità e tempi di pagamento**

Il Gestore deve adottare forme e modalità differenziate di pagamento delle fatture.

In particolare:

- Contanti, presso gli sportelli bancari convenzionati, gli uffici postali e gli sportelli del Gestore indicati con \* nell'elenco iniziale;
- Domiciliazione bancaria e postale
- Bancomat presso gli sportelli indicati con \*\* nell'elenco di cui al paragrafo 2.2.

Le fatture sono inviate almeno **30** giorni prima della scadenza di pagamento.

Per gli oneri di contratto e le prestazioni accessorie sarà consentito anche il pagamento a mezzo bonifico bancario.

### **4.7.4 Rettifiche di fatturazione**

Può accadere che l'Utente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate. In tal caso 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 emettere le corrispondenti fatture corrette .

Il tempo necessario all'esecuzione delle rettifiche sarà:

- **Immediatamente** (se non sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative);
- **30** giorni (se sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative).

Se l'Utente ha già versato una somma superiore al dovuto, il Gestore provvederà a restituirla, sottraendola dall'ammontare delle fatture successive oppure, in caso di importi particolarmente significativi (maggiori di **100** euro) e qualora l'Utente lo richieda, attraverso bonifico bancario o assegno circolare o bancario .



#### **4.7.5 Morosità**

Quando l'Utente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, il Gestore applica una penalità per il ritardo del pagamento, che verrà addebitata sulla fattura successiva.

In caso di ritardato pagamento oltre il 60° giorno dalla scadenza della fattura, all'Utente viene inviato un messaggio di sollecito, contenente il riepilogo dei dati essenziali relativi alla fattura scaduta, con invito a saldare il debito.

Se anche il sollecito si rivela inefficace, il Gestore sospende l'erogazione dell'acqua potabile avvisando l'Utente per mezzo di una lettera raccomandata con almeno **20 giorni** di anticipo.

Non appena l'Utente provvede a saldare il corrispettivo dovuto (comprendente gli oneri relativi alla chiusura e alla riattivazione del servizio), il servizio di erogazione dell'acqua potabile viene riattivato entro **2 giorni** lavorativi, calcolati dal momento in cui l'Utente dimostra di aver provveduto al pagamento.

In nessun caso verrà addebitata all'Utente subentrante la morosità pregressa.

#### **4.7.6 Verifica del contatore**

L'Utente può richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore installato.

L'Utente può richiedere che la verifica sia eseguita da personale del Gestore o in alternativa da parte di laboratorio esterno certificato.

Nel caso in cui la verifica sia effettuata dal Gestore, lo stesso si impegna a condurla entro **7** giorni di calendario. Se le misure del contatore risultano effettivamente errate, il Gestore provvede a ricalcolare i consumi dell'ultima bolletta, sulla base della media dei consumi degli ultimi due anni. Nel caso in cui non siano disponibili tali dati, i consumi dell'ultima bolletta saranno ricalcolati sulla base di un consumo medio pari a 450 litri per unità abitativa al giorno.

Nel caso in cui le misure risultino corrette, con una tolleranza di errore ammessa nella misura dell'apparecchio contenuta nel +/- 5% della quantità d'acqua effettivamente consegnata, all'Utente saranno addebitate le spese di verifica secondo il prezziario al momento vigente.

#### **4.7.7 Verifica del livello di pressione**

L'Utente può richiedere in qualsiasi momento al Gestore la verifica del livello di pressione. Tale verifica sarà effettuata entro **7** giorni lavorativi dalla richiesta, a patto che nell'arco di tempo intercorrente sia stato possibile concordare un appuntamento con l'Utente.

Nel caso in cui le misure risultino corrette, all'Utente saranno addebitate le spese di verifica secondo il prezziario al momento vigente.



## **5 ASSISTENZA ED INFORMAZIONE**

### **5.1 Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza**

#### **5.1.1 Svolgimento delle pratiche**

Le pratiche contrattuali relative al Servizio Idrico Integrato possono essere svolte (a seconda della tipologia) allo sportello, al telefono, per mezzo del portale Internet o per corrispondenza.

#### **5.1.2 Rapporto con l'Utente**

I dipendenti del Gestore (o le persone da questi incaricate) a contatto con il pubblico sono riconoscibili grazie all'esibizione del tesserino di riconoscimento con fotografia, nome e codice identificativo. Nel rapporto telefonico, sono riconoscibili grazie all'enunciazione del nome e del codice identificativo, se richiesto.

Gli Utenti sono invitati a segnalare disservizi ed effettuare proposte e osservazioni relative al servizio presso gli sportelli, telefonando al Servizio Clienti, per lettera o fax.

#### **5.1.3 Le richieste di informazioni**

Per ottenere informazioni sul servizio idrico e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti loro richiesti, gli Utenti possono recarsi presso lo sportello del Gestore, chiamare il Servizio Telefonico Clienti o inviare una lettera.

Oltre alla presente Carta del Servizio, presso lo sportello sono disponibili il Rapporto Annuale sulla Qualità del Servizio, opuscoli e altro materiale informativo.

Allo sportello o al telefono **le informazioni vengono fornite immediatamente**, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste inoltrate a mezzo lettera, invece, viene data risposta nel tempo massimo di **30** giorni di calendario dalla data di ricezione da parte del Gestore.

#### **5.1.4 Apertura al pubblico degli sportelli**

Gli sportelli del Gestore devono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'Utenza nel territorio e devono essere aperti al pubblico per almeno 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 nei giorni Feriali e per almeno 4 ore nell'intervallo 8.00 – 13.00 il sabato.

Le indicazioni delle ore e dei giorni di apertura sono riportate sulla "Scheda informativa" allegata alla Carta.

In sede di revisione della Carta del Servizio Idrico Integrato si valuteranno eventuali modifiche all'orario di apertura degli sportelli sulla base del gradimento espresso dagli Utenti e di eventuali specifiche richieste.

Presso gli sportelli del Gestore è possibile effettuare tutte le operazioni contrattuali e richiedere qualunque informazione relativa ai servizi rivolti all'Utenza.

#### **5.1.5 Attesa agli sportelli**

Il Gestore attiva le procedure necessarie a far sì che i tempi di attesa degli Utenti agli sportelli non superino i **30** minuti, con un tempo medio di attesa di **15** minuti.





Presso le sedi del Gestore sarà predisposto un sistema di rilevazione elettronica delle attese agli sportelli.

### **5.1.6 Call – Center e Portale internet**

Il Call – Center del Gestore risponde al numero verde indicato sulla “Scheda informativa” allegata alla presente Carta, che ne riporta anche gli orari di attività.

Sempre sulla “Scheda informativa” è indicato l'indirizzo del portale internet del Gestore, da cui è possibile scaricare la modulistica e attraverso cui è possibile svolgere, in qualsiasi giorno della settimana e 24 ore su 24, le seguenti operazioni, effettuabili anche tramite call center:

- Richiesta di preventivo;
- Richiesta appuntamento per esecuzione lavori di allacciamento nuova utenza;
- Richiesta appuntamento per apertura contatore;
- Richiesta appuntamento per chiusura contatore;
- Richiesta informazioni;
- Autolettura;

E' possibile inoltre richiedere la disdetta del contratto di fornitura via fax oppure tramite raccomandata.

Rimane inteso che le operazioni contrattuali saranno comunque perfezionate al momento della firma dell'Utente.

### **5.1.7 Facilitazioni per Utenti particolari**

Verso particolari categorie di Utenti - anziani e portatori di handicap- il Gestore si impegna a riservare priorità di trattamento durante le attese agli sportelli.

Per gli Utenti portatori di handicap e anziani o soggetti con difficoltà motorie possono essere effettuate, su richiesta, visite a domicilio.

Il Gestore riserva particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del servizio, agli Utenti presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura degli Utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornato il Gestore in merito a dette situazioni.

Con gli Utenti in situazione di grave e comprovata indigenza il Gestore valuta eventuali modalità di riscossione del credito.

### **5.1.8 Comunicazione con gli Utenti**

Per garantire agli Utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, sono a disposizione i seguenti strumenti:

- La Carta del Servizio Idrico  
La Carta è in distribuzione presso gli uffici: del Gestore, dell'Autorità d'Ambito, dei Comuni e presso le Associazioni dei Consumatori e di Categoria per chiunque ne faccia richiesta.
- Il “Regolamento di utenza e condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato”





***Allegato 1 atto 17 del 14/12/2006 modificato con atto 52 del 16/09/2008 e con atto 62 del 18/12/2008***

Il Regolamento è in distribuzione presso gli uffici: del Gestore, dell'Autorità d'Ambito, dei Comuni e presso le Associazioni dei Consumatori e di Categoria per chiunque ne faccia richiesta. Viene inoltre consegnato a ciascun Utente all'atto della stipula di un nuovo contratto di fornitura.

- Gli opuscoli e depliant informativi

Sono disponibili presso gli uffici aziendali opuscoli e depliant informativi sulle leggi e normative in vigore.

- I messaggi in fattura

Attraverso la fattura vengono fornite informazioni sulle modalità di fatturazione e di pagamento delle fatture, sulle tariffe applicate, sul servizio agli sportelli, ecc.

Il Gestore si impegna a:

- Rendere note agli Utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- Informare sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
- Informare l'utenza circa le variazioni della tariffa;
- Informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione;
- Rendere note, nei locali accessibili agli Utenti e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- Predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- Assicurare un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi adottando un linguaggio facile ed accessibile.

Il Gestore rende noto all'Utente i contenuti della Relazione Annuale sui risultati conseguiti.

Il Gestore inoltre si impegna a potenziare gli strumenti di comunicazione ed informazione informatici e opera in modo che le comunicazioni ed informazioni siano rese accessibili anche alle persone diversamente abili.



## **6 LA TUTELA DEGLI UTENTI (procedure di reclamo e indennizzo)**

### **6.1 Le segnalazioni dei reclami**

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Pertanto, ogni volta che lo ritengano opportuno, gli Utenti possono inoltrare i reclami al Gestore attraverso uno dei quattro strumenti a loro disposizione:

1. Modulo di reclamo disponibile presso lo sportello del Gestore;
2. Servizio Telefonico Utenti, il cui numero è indicato sia sull'elenco del telefono, sia sulla Scheda Informativa del Gestore;
3. Lettera inviata al Gestore;
4. Di persona, presso l'ufficio indicato dal Gestore. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell' addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'Utente.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire il proprio codice identificativo e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione della circostanza all'origine della lamentela.

### **6.2 Risposta ai reclami**

Ricevuta la segnalazione, il Gestore deve compiere i necessari accertamenti, comunicare gli esiti all'Utente nei tempi definiti dalla presente Carta dei Servizi e impegnarsi a rimuovere al più presto le cause del disservizio.

Il Gestore controlla e classifica i reclami inoltrati dagli Utenti, attraverso una procedura informatizzata. Ai reclami verbali o telefonici, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore, deve essere fornita risposta **immediata**.

Negli altri casi si considera uno standard di risposta massimo di **30** giorni di calendario.

Entro tale termine il Gestore riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Se la complessità della pratica non consente al Gestore di rispettare lo standard di risposta ai reclami, l'Utente deve essere tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta.

### **6.3 Rimborsi**

Assicurare un servizio di qualità significa anche addossarsi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri Utenti. Per questo il Gestore ha previsto che l'Utente che subisce un disservizio debba essere indennizzato per il disagio.

E' pertanto stabilito un indennizzo per una somma pari a **26 Euro** qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause aziendali, dei seguenti standard:

- Ritardo su Tempi di rilascio dei preventivi;
- Ritardo su Tempi di esecuzione dei lavori;
- Ritardo su Tempi di attivazione/disattivazione della fornitura;
- Tempo massimo di interruzione programmata;



***Allegato 1 atto 17 del 14/12/2006 modificato con atto 52 del 16/09/2008 e con atto 62 del 18/12/2008***

- Preavviso minimo di interruzione della fornitura in caso di manutenzione programmata;
- Ritardo nella risposta ai reclami degli Utenti;
- Tempi di risposta alle richieste di informazione.

Nessun indennizzo sarà dovuto all'Utente nei casi in cui il mancato rispetto degli standards sia dovuto a:

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

La richiesta di indennizzo deve essere presentata per iscritto al Gestore presso il "Servizio Clienti", il cui indirizzo è indicato sulla "Scheda Informativa", allegando tutta la documentazione e le informazioni che possano essere utili a motivare la richiesta, entro 30 giorni dal verificarsi del disservizio.

Quando la richiesta di indennizzo richiede una procedura di verifica e quindi non può essere accolta immediatamente, il Gestore comunica all'Utente l'esito delle verifiche compiute entro il termine massimo di **30** giorni dalla data di presentazione della richiesta.

Il rimborso sarà effettuato secondo le modalità ed i tempi indicati nella "Scheda Informativa". In caso di esito negativo della richiesta, il Gestore darà comunicazione scritta e motivata all'Utente.



## 7 TABELLE RIEPILOGATIVE DEGLI STANDARD DI SERVIZIO

### Scheda 1: avviamento del rapporto contrattuale

Indicatore	Specifiche	Standard minimi	Note
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'Utente	Numero di giorni: 15-30	15 gg per lavori semplici, 30 gg per lavori complessi
Tempo di esecuzione di allacciamenti e lavori	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	Numero di giorni: 15-30	
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	Numero di giorni: 7	
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	Numero di giorni: 7	
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	Numero di giorni: 7	
Tempo di allacciamento alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'Utente e l'allaccio alla fognatura	Numero di giorni: 60	



Scheda 2: accessibilità al servizio

Indicatore	Specifiche	Standard minimi
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	Almeno 8 ore al giorno nei giorni feriali e 4 ore al sabato
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	Gli stessi orari di sportello
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'Utente	
Facilitazioni Utenti particolari	(*)	(*)
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'Utente	Gli appuntamenti vengono concordati entro 2 giorni dalla richiesta dell'Utente. La fascia oraria di disponibilità richiesta all'Utente non può superare le 3 ore.
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	Il Gestore attiva le procedure necessarie a far sì che i tempi di attesa degli Utenti agli sportelli non superino i 15 minuti.
Risposta alle richieste scritte degli Utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	Allo sportello o al telefono: immediata; alle richieste scritte: 30 giorni
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	Allo sportello o al telefono: immediata; alle richieste scritte: 30 giorni

(\*) Verso particolari categorie di Utenti (anziani e portatori di handicap) il Gestore si impegna a riservare priorità di trattamento durante le attese agli sportelli. Per gli Utenti portatori di handicap e anziani o soggetti con difficoltà motorie possono essere effettuate, su richiesta, visite a domicilio. Il Gestore riserva particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del servizio, agli Utenti presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura degli Utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornato il Gestore in



**Allegato 1 atto 17 del 14/12/2006 modificato con atto 52 del 16/09/2008 e con atto 62 del 18/12/2008**

merito a dette situazioni. Con gli Utenti in situazione di grave e comprovata indigenza il Gestore concorda particolari modalità di riscossione del credito.

Scheda 3: gestione del rapporto contrattuale con l'Utente

Indicatore	Specifiche	Standard	Note
Fatturazione	Fatturazioni annuali	Almeno 2 (cadenza almeno semestrale)	
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'Utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	Immediata o al massimo in 30 giorni	Immediata se non sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'Utente	7 giorni di calendario	
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'Utente	7 giorni di calendario	
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	Carta del Servizio Idrico Integrato Regolamento di Utenza Opuscoli e Depliant informativi Messaggi in fattura	



Scheda 4: gestione interruzioni e riparazioni guasti

Indicatore	Specifiche	Standard
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Almeno 2 giorni
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24 ore
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	2 ore per situazioni di pericolo; 4 ore negli altri casi