

## CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### INTRODUZIONE ALLA CARTA

#### **Premessa**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (SII) è redatta in attuazione al D.P.C.M. 27.01.1994, recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", al DPCM del 4/3/1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche", alle direttive impartite dal D.P.C.M. 29/04/1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e allo "Schema tipo Carta dei servizi del Servizio Idrico Integrato" approvato dalla Regione Lombardia con Deliberazione di Giunta Regionale del 01 ottobre 2008 – n. 8/8129.

Per Servizio Idrico Integrato si intende l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e di fognatura e depurazione delle acque reflue.

La carta del Servizio Idrico Integrato fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce un allegato del contratto di fornitura, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e i singoli Utenti.

Le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono, pertanto, sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura.

La carta fissa gli standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Gestore si impegna a rispettare.

Nei casi di mancato rispetto degli standard, l'Utente ha diritto ad un indennizzo, come riportato nel paragrafo "indennizzi".

La carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti.

#### **Procedura di aggiornamento**

La carta è soggetta ad eventuale revisione secondo e nel rispetto delle tempistiche previste per la revisione/adequamento dei documenti relativi alla Gestione del Servizio Idrico Integrato. Le revisioni apportate alla Carta devono essere portate a conoscenza degli Utenti; l'Utente potrà richiederne copia per lettera, presso gli Uffici del Gestore o consultando il sito internet dell'Autorità d'Ambito o dei Gestori.

#### **L'Autorità d'Ambito e l'affidamento della gestione**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (SII), si applica nel territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale – A.T.O. - della Provincia di Brescia, dove è stato avviato il SII o parte dello stesso per effetto delle deliberazioni assunte dall'Autorità d'Ambito.

Dove il SII non è ancora stato avviato, si fa riferimento alle norme e alle disposizioni del comune territorialmente competente.

### **1. GESTORI E PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **Principi fondamentali**

Il Servizio Idrico Integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva e recepiti nella carta.

#### **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Il Gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli Utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico - funzionali, la parità di trattamento degli Utenti in tutto il territorio di competenza.

#### **Continuità del servizio**

Costituisce impegno prioritario dei Gestori garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

#### **Partecipazione**

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con gli Utenti, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture.

#### **Cortesìa**

I Gestori si impegnano a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai propri dipendenti opportune istruzioni al riguardo.

Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi, fornendo, dove necessario, chiare spiegazioni ed adeguata documentazione di supporto.

#### **Efficacia ed efficienza**

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

In tal senso si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste dell'Utente.

#### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

I Gestori pongono la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli Utenti.

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

Le condizioni principali di fornitura del servizio devono essere riportate all'interno del contratto di fornitura.

#### **Definizioni**

- **Autorità d'Ambito**: Il soggetto regolatore che in nome e per conto degli Enti locali del Territorio e degli Utenti sovrintende alla corretta erogazione del servizio;

- **Contratto di fornitura**: l'atto stipulato fra l'utilizzatore della risorsa idrica e, direttamente o indirettamente, il Gestore dell'acquedotto che impegna al rispetto del Regolamento per la disciplina del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Brescia;

- **Causa di forza maggiore**: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi e comunque fatti non imputabili al Gestore;

- **Completamento dell'intervento**: realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dell'Utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento degli impianti e/o della rete stradale;

- **Data di ricevimento**: si intende sempre quella indicata nel timbro postale o la data di protocollo di arrivo del Gestore o la data di richiesta della prestazione presentata allo sportello o per via telefonica se previsto;

- **Gestore**: Il soggetto organizzato che, in forza del documento convenzionale stipulato con l'Autorità d'Ambito, eroga il servizio nel rispetto delle norme e di quanto stabilito con l'Autorità d'Ambito stessa, perseguendo obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità nonché di miglioramento della qualità ambientale;

- **Manutenzioni necessarie**: gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata;

- **Pro-die**: procedimento contabile attraverso il quale è garantita una corretta suddivisione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo e della corretta applicazione delle relative tariffe;

- *Servizio Idrico Integrato*: l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- *Standard generale di qualità*: il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- *Standard specifico di qualità*: il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente;
- *Tempi di adempimento*: si intende il tempo espresso in giorni lavorativi necessario per adempiere a quanto previsto nei paragrafi successivi fatte salve le sospensioni per cause di forza maggiore e comunque fatti non imputabili alla volontà del Gestore;
- *Utente*: l'utilizzatore finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il contratto di Utenza;

## **2 INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E SERVIZI FORNITI**

### **Servizi forniti**

Nella gestione ordinaria del servizio idrico integrato, i Gestori devono garantire:

- l'erogazione 24 ore su 24 di acqua potabile rispondente ai requisiti di legge;
- le attività necessarie all'attivazione e alla cessazione della fornitura di acqua potabile;
- la gestione del rapporto con l'Utente per le informazioni inerenti i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione quali:
  - \* le condizioni di fornitura del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le parti;
  - \* le informazioni sulla sicurezza, sul corretto utilizzo degli impianti, sul risparmio e sulle tariffe;
  - \* i valori caratteristici dei principali parametri relativi all'acqua distribuita;
  - \* le procedure relative ai reclami.

### **Livelli minimi di servizio**

Il Gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal D.P.C.M. 4 marzo 1996, dal Regolamento per la disciplina del Servizio Idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Brescia e dal Disciplinary Tecnico per la gestione del Servizio Idrico Integrato.

## **3 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

### **Informativa generale**

In base alla normativa, gli standard fissati nella presente carta sono formulati sulla base di indicatori quantitativi cioè direttamente misurabili e si distinguono in specifici e generali. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo Utente.

E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore, il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio.

I risultati conseguiti, rispetto agli standard, devono essere pubblicati annualmente affinché gli Utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati, ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto contenuto nella carta del servizio idrico integrato.

Annualmente il Gestore è tenuto a predisporre una relazione, da sottoporre all'Autorità d'Ambito, sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

### **Avvio del rapporto contrattuale**

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e

di altri adempimenti a carico dell'Utente ed a cause comunque non imputabili al Gestore.

Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi il Gestore non possa eseguire la prestazione richiesta lo stesso ne darà comunicazione all'Utente.

*Tempo di preventivazione* - (STANDARD SPECIFICO indennizzabile)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta dell'Utente e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

- dalla data di ricevimento della richiesta \_\_\_\_\_ 20 giorni

*Tempo di esecuzione dell'allacciamento per utenza idrica*

(STANDARD SPECIFICO indennizzabile)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo (coincidente con la data di pagamento dell'onere di allacciamento) e la data di completamento dell'intervento richiesto, senza l'installazione del contatore purché l'intervento di esecuzione non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

- dalla data di pagamento dell'onere di allacciamento \_\_\_\_\_ 30 giorni

Sono esclusi i tempi necessari per ottenere le dovute autorizzazioni da parte di terzi e la completa esecuzione di tutti i lavori edili e di altri adempimenti a carico dell'Utente.

In ogni caso i tempi si intendono sospesi dal momento dell'accettazione del preventivo fino a quella della comunicazione da parte del richiedente di aver adempiuto alla realizzazione di quanto di sua competenza.

*Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura idrica* - (STANDARD SPECIFICO indennizzabile)

E' il tempo massimo intercorrente fra la data di richiesta di attivazione della fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di nuova fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

- per posa, apertura contatore e subentro \_\_\_\_\_ 7 giorni

Per variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione della fornitura in quanto la lettura è contestualmente accettata dalle parti

l'attivazione è automatica

*Tempo per la cessazione della fornitura idrica* - (STANDARD SPECIFICO indennizzabile)

E' il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.

- disattivazione della fornitura \_\_\_\_\_ 5 giorni

*Allaccio alla pubblica fognatura* - (STANDARD SPECIFICO indennizzabile)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo (coincidente con la data di pagamento dell'onere di allacciamento) e la data di completamento dell'intervento richiesto purché l'intervento di esecuzione non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

- dalla data di pagamento dell'onere di allacciamento \_\_\_\_\_ 50 giorni

*Allaccio contestuale alla rete idrica ed alla pubblica fognatura* - (STANDARD SPECIFICO indennizzabile)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo (coincidente con la data di pagamento dell'onere di allacciamento) e la data di completamento dell'intervento richiesto purché l'intervento di esecuzione non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

- dalla data di pagamento dell'onere di allacciamento \_\_\_\_\_ 50 giorni

### **Accessibilità al servizio**

*Periodo di apertura al pubblico dello sportello del Gestore* - (STANDARD GENERALE)

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura dello sportello al pubblico, presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti nonché la gestione del rapporto con l'Utente per le informazioni inerenti i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione

quali:

\* le condizioni di fornitura del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le parti;

\* le informazioni sulla sicurezza, sul corretto utilizzo degli impianti, sul risparmio e sulle tariffe;

\* i valori caratteristici dei principali parametri relativi all'acqua distribuita;

\* le procedure relative ai reclami.

Il Gestore garantisce un orario di apertura non inferiore a 20 ore settimanali suddivise in 5 giorni lavorativi.

*Svolgimento di pratiche per via telefonica (Numero Verde) - (STANDARD GENERALE)*

Il Gestore può indicare quali pratiche possono essere espletate per via telefonica ed in quali giorni ed orari.

Le operazioni indicate al punto precedente ed ogni altra richiesta di verifica possono essere espletate anche per via telefonica, fax, corrispondenza ed email. Il gestore garantisce da subito la tracciabilità della chiamata.

Il Gestore garantisce un orario di apertura non inferiore a 35 ore settimanali suddivise in 5 giorni lavorativi.

Eventuali modifiche relative ai numeri e agli orari degli sportelli e call-center, nonché variazioni di indirizzo, andranno comunicati tempestivamente all'utenza utilizzando gli strumenti più opportuni.

*Svolgimento di pratiche per via telematica - (STANDARD GENERALE)*

Il Gestore può indicare quali pratiche possono essere espletate per via telematica.

*Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento. - (STANDARD GENERALE)*

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- presso Uffici postali e/o gli sportelli bancari

- tramite domiciliazione bancaria e/o postale

*Facilitazioni per Utenti particolari - (STANDARD GENERALE)*

Vengono previste delle facilitazioni di accesso ai servizi per i portatori di handicap.

*Rispetto e puntualità per gli appuntamenti concordati. - (STANDARD GENERALE)*

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'Utente per l'effettuazione di sopralluoghi o interventi ai fini di allacciamenti, attivazioni o riattivazioni, verifiche sul contatore o dei parametri di fornitura.

Il Gestore si impegna a contattare gli Utenti che abbiano richiesto un appuntamento ed a formulare una proposta per fissare lo stesso.

Al momento di concordare un appuntamento il Gestore deve fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, anche in base alle esigenze dell'Utente.

La fascia massima di disponibilità richiesta all'Utente non supererà le 3 ore.

Qualora il Gestore non possa per motivi contingenti rispettare l'appuntamento, provvede ad avvisare l'Utente con un anticipo di almeno 24 ore rispetto al termine concordato.

La percentuale annua degli appuntamenti rispettati sul totale degli appuntamenti concordati, ad esclusione di quelli non rispettati per causa dell'Utente, deve essere indicata nella relazione annuale sulla qualità del servizio.

*Tempi di attesa agli sportelli e al telefono. - (STANDARD GENERALE)*

- sportello: Il tempo massimo di attesa allo sportello non deve superare i 40 minuti.

Esso rappresenta il tempo massimo che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore.

- telefono: Il tempo massimo di attesa al telefono non deve superare i 3 minuti nel caso di numero telefonico a tariffa ordinaria e 5 minuti nel caso di numero verde gratuito.

*Tempi di attesa per richieste scritte degli Utenti - (STANDARD GENERALE)*

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente (fa fede la data di protocollo di arrivo al Gestore).

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione dell'Ufficio referente.

*Tempi di attesa per risposta ai reclami scritti degli Utenti - (STANDARD GENERALE)*

Il Gestore si impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro 25 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente (fa fede la data di protocollo di arrivo al Gestore).

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto nonché l'indicazione dell'Ufficio referente incaricato per fornire all'Utente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

*Gestione del rapporto contrattuale*

Per tutti i casi in cui si debba effettuare un sopralluogo e questo non venga fatto nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

*Fatturazione*

Il Gestore provvede alla fatturazione dei corrispettivi tariffari per i servizi prestati all'Utente in base al contratto o ai contratti, applicando le tariffe stabilite dall'Autorità d'Ambito.

Le fatture sono inviate o consegnate all'indirizzo dichiarato dall'Utente.

La periodicità della fatturazione deve essere, come minimo, a cadenza semestrale.

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'Utente.

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

La lettura dei contatori viene effettuata almeno due volte l'anno, prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo.

E' ammessa la lettura da parte dell'Utente; il Gestore è comunque tenuto ad eseguire almeno 1 volta all'anno la lettura.

Le letture possono essere presunte, purché:

- sia esplicitato in bolletta che si tratta di una lettura presunta;

- siano utilizzati i dati storici più recenti per il calcolo dei consumi presunti, come definito dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Nel caso di variazioni dei corrispettivi del Servizio, dovute a motivi tariffari o fiscali, il Gestore applicherà le eventuali variazioni tariffarie con il criterio del pro-die ovvero sulle fatture emesse dopo la data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data. Tale attribuzione avverrà su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo;

Il pagamento della fattura non libera l'Utente dall'addebito d'eventuali precedenti consumi o prestazioni non fatturate e quindi non pagati o dal pagamento d'addebiti erroneamente non imputati.

Le fatture, oltre all'indicazione dei consumi, accertati con i metodi previsti dal "Regolamento per la disciplina del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Brescia", ed all'importo da pagare calcolato in base alle tariffe in vigore, comprendono anche gli importi dovuti dall'Utente per imposte, tasse, quota fissa, penalità e arretrati.

*Rettifiche di fatturazione - (STANDARD GENERALE)*

Qualora nel processo di fatturazione a conguaglio vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Gestore, può avvenire d'Ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'Utente a segnalare, ENTRO E NON OLTRE LA DATA DI SCADENZA

DELLA FATTURA, una differenza tra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua fatturati sull'ultima bolletta, il Gestore esegue le opportune verifiche e se la segnalazione dell'Utente risulta esatta provvede a rettificare la fattura entro un tempo massimo di esecuzione pari a 30 giorni.

#### **Morosità**

I pagamenti effettuati oltre il termine di scadenza saranno gravati degli interessi calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) maggiorato del 3,5%.

Tali interessi per ritardato pagamento verranno addebitati nella bolletta successiva.

Qualora il pagamento non sia effettuato entro la scadenza indicata nella bolletta il Gestore provvederà all'emissione di un sollecito di pagamento, qualora l'Utente non provveda ancora al pagamento di quanto dovuto il Gestore invierà un ulteriore sollecito di pagamento e contestualmente il preavviso di disattivazione della fornitura che sarà inviato all'Utente tramite raccomandata, nella quale saranno indicate le modalità per comunicare l'eventuale pagamento e i tempi di sospensione della fornitura. Il Gestore è tenuto ad inviare l'avviso di sospensione della fornitura al Comune che entro trenta giorni si esprimerà con un parere vincolante. Trascorsi 30 giorni senza comunicazione da parte del Comune, il parere sarà da intendersi favorevole.

Nel contratto di fornitura dovrà essere prevista apposita liberatoria al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'articolo 13 della legge 196/2003 e s.m.i., particolarmente con riferimento a quanto previsto nel presente articolo.

All'Utente saranno addebitate eventuali spese relative alla procedura di recupero, salvo maggiori spese dovute alle procedure giudiziarie.

La riattivazione è subordinata al pagamento integrale del debito e delle relative spese.

Agli Utenti che abbiano pagato regolarmente negli ultimi 24 mesi le fatture sono addebitati a titolo di mora gli interessi nella misura legale se il pagamento avviene entro i primi 10 giorni successivi alla data di scadenza.

Nel periodo d'interruzione della fornitura, per qualsiasi motivo, è dovuta ugualmente dall'Utente la quota fissa per il servizio. L'Utente moroso non può pretendere il risarcimento di danni eventualmente derivanti dalla sospensione dell'erogazione.

In caso di sospensione, la riattivazione è prevista solo dopo il pagamento integrale di tutte le somme a debito ed eventuali ulteriori oneri di riattivazione previsti. In tal caso la riattivazione della fornitura deve avvenire entro **2 giorni lavorativi** dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento.

L'Utente moroso non può pretendere il risarcimento di danni eventualmente derivanti dalla sospensione dell'erogazione.

In nessun caso la morosità pregressa è addebitabile all'Utente subentrante.

#### **Verifica del contatore - (STANDARD GENERALE)**

Il Gestore provvede di norma alla manutenzione del contatore, che rimane sempre di proprietà dell'impianto acquedottistico pubblico; all'atto della posa viene dato in consegna all'Utente che è responsabile della cura e buona conservazione dello stesso.

L'ordinaria sostituzione del contatore è fatta a spese del Gestore, mentre per quanto riguarda le sostituzioni che si dovessero rendere necessarie per guasti dovuti a manomissioni o incuria dell'Utente, sono fatte a cura del Gestore ed a spese dell'Utente.

Quando l'Utente ritenga erronee le indicazioni del contatore, può richiederne la verifica che è effettuata al Gestore con proprio personale e proprie attrezzature o per mezzo di ditte esterne appositamente incaricate.

Nel caso in cui si rendesse necessario, per effettuare la verifica, rimuovere il contatore, questo è sostituito con un nuovo apparecchio previa comunicazione all'Utente.

Se dalla verifica, eseguita anche in contraddittorio, il contatore risulta esatto, l'Utente è tenuto, a titolo di contributo alle spese di verifica, al pagamento di un corrispettivo fissato nell'art.12 (Oneri e prestazioni varie) dell'allegato 4 "Determinazione degli oneri di allacciamento ai servizi pubblici di acquedotto e fognatura" del Regolamento del servizio Idrico Integrato, che è addebitato nella prima fattura utile.

Se, a seguito della verifica, il contatore risultato idoneo fosse stato sostituito, oltre al corrispettivo previsto per la verifica, all'Utente è addebitato anche l'intervento per

l'installazione del nuovo contatore, qualora volesse mantenerlo in sostituzione di quello verificato.

Quando fosse, invece, riscontrato l'irregolare funzionamento del contatore di cui era stata richiesta la verifica, lo stesso, è sostituito a spese del Gestore, su cui gravano anche tutte le altre spese della verifica.

I contatori sono ritenuti idonei quando la loro misura rientra in una tolleranza così come definita dalle norme vigenti.

Se il contatore risulta inesatto, il consumo effettivo è ricostruito, per il periodo trascorso dall'ultima lettura o autolettura, sulla base di più letture successive alla sostituzione dell'apparecchio, quando la disfunzione si verifica nel primo anno di fornitura; oppure è rapportato a quello riscontrato nello stesso periodo dell'anno o degli anni precedenti a quello in cui si rileva l'errore, quando il malfunzionamento si verifica negli anni successivi al primo.

I criteri di ricostruzione dei consumi indicati si applicano anche in caso di contatore fermo o mal funzionante per manomissione o per qualsiasi altra causa, nonché in caso di manomissione del sigillo di garanzia apposto dal Gestore, ferme restando le responsabilità dell'Utente e le sanzioni per dolo o colpa previste a suo carico dalle norme di legge vigenti in materia.

Dell'esito della prova e delle modalità di calcolo dei consumi addebitati viene data comunicazione scritta all'Utente.

Il tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'Utente e la comunicazione dell'esito della verifica è di 30 giorni.

#### **Misura del livello di pressione - (STANDARD GENERALE)**

L'Utente può richiedere la misura del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna dell'acqua potabile.

La misura, eseguita a cura del Gestore, e successiva comunicazione per lettera dei risultati, avverrà entro 30 giorni dalla richiesta.

#### **Continuità del servizio**

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

Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, eventi straordinari, carenza idrica delle fonti di approvvigionamento, guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio e comunque per fatti non imputabili al Gestore.

In questi casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'Utenza.

Qualora, per motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 24 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza mediante autobotte, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

#### **Tempi di preavviso per interventi programmati - (STANDARD GENERALE)**

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore ha l'obbligo di avvisare gli Utenti almeno 48 ore prima.

L'avviso dovrà indicare la data di inizio dell'interruzione e il momento previsto per il ripristino del servizio.

#### **Durata delle interruzioni programmate - (STANDARD GENERALE)**

Le interruzioni programmate per lavori sugli impianti e reti non devono essere superiori alla 24 ore.

#### **Pronto intervento - (STANDARD GENERALE)**

I Gestori mettono a servizio dell'Utenza un servizio di Pronto Intervento attivo 24 ore su 24

per tutti i giorni dell'anno tramite numero verde gratuito.

Inoltre il Gestore sia per il servizio di acquedotto che di fognatura deve garantire i seguenti livelli minimi:

- il primo intervento in situazioni di emergenza, connesso anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana, è stabilito in 3 ore fatti salvi casi di viabilità stradale interrotta.

- il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra, che comportano la temporanea sospensione della fornitura è stabilito in 8 ore.

- il tempo massimo, dalla segnalazione per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata, che provochino la sospensione del servizio è stabilito in 12 ore.

- il tempo per la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo nel caso di esondazioni e rigurgiti di fognatura è stabilito in 12 ore.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee e di un conseguente aumento del tempo di intervento, il Gestore provvede ad intervenire secondo criteri di necessità.

#### **Crisi idrica**

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa, il Gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all'Utenza e deve adottare una delle misure contenute nel Piano di emergenza del Gestore stesso.

Le misure adottate dovranno essere, altresì, portate a conoscenza dell'Utenza con mezzi idonei.

#### **Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

I Gestori effettuano un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile.

### **4 INFORMAZIONE ALL'UTENZA, RECLAMI E RIMBORSI**

#### **Informazione all'Utenza**

Per garantire all'Utenza la costante informazione sulle iniziative che possono interessarlo, il Gestore si impegna ad utilizzare idonei strumenti di comunicazione.

Il Gestore si impegna, di concerto con l'Autorità d'Ambito a:

- portare a conoscenza gli Utenti della Carta del Servizio Idrico Integrato e di eventuali modifiche e integrazioni;

- portare a conoscenza gli Utenti del Regolamento del Servizio Idrico Integrato all'interno del quale sono riportate le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti, comprese eventuali modifiche ed integrazioni;

- assicurare gli Utenti della corrispondenza della qualità dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge, in particolare è tenuto a rendere disponibili i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi alle caratteristiche dell'acqua distribuita.

Il Gestore si impegna a mettere a disposizione degli Utenti la modulistica negli uffici comunali nei quali gestisce il servizio.

#### **Tutela**

##### **La gestione dei reclami**

L'Utenza può segnalare, direttamente o mediante persona delegata, un reclamo al Gestore con le modalità di seguito descritte.

Il reclamo può avere ad oggetto qualsiasi aspetto relativo ai rapporti tra il Gestore e l'Utenza, comprese le violazioni dei principi e degli standard stabiliti nella presente Carta del Servizio.

Qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta possono essere segnalate dall'Utenza attraverso un reclamo in forma scritta al Gestore.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utenza deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'Ufficio incaricato possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine di 25 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione (come definito al punto 3.3.8), il Gestore deve dare risposta motivata contenente:

- il riferimento al reclamo dell'Utenza;

- l'indicazione dell'Ufficio a cui l'Utenza può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico;

- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;

- tempistica entro la quale si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate e/o misure correttive per evitare il ripetersi di tali situazioni;

Il Gestore predispone annualmente, entro il 30 giugno, un resoconto che contiene la valutazione del raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli

indici sui tassi di reclamo e il confronto con i dati precedentemente riscontrati, se disponibili.

#### **Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utenza**

La verifica periodica della qualità del servizio verrà effettuata anche avvalendosi di indagini e di rilevazioni del gradimento da parte degli Utenti (customer satisfaction) condotte direttamente dall'Autorità d'Ambito, eseguite dal Gestore su richiesta dell'Autorità d'Ambito o utilizzando moduli appositi predisposti dalla Regione Lombardia.

#### **Rimborso per il mancato rispetto degli Standard specifici**

In caso di mancato rispetto degli standard specifici definiti nei paragrafi precedenti e di seguito riportati:

- Tempo di preventivazione

- Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

- Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura idrica

- Tempo per la cessazione della fornitura

- Allaccio alla pubblica fognatura

- Allaccio contestuale alla rete idrica ed alla pubblica fognatura  
Il Gestore corrisponderà a titolo di indennizzo automatico, sulla base di documentazione che comprova il mancato rispetto di tali standard, un rimborso forfetario fissato in 10,00 Euro per ogni punto indicato.

Il Gestore provvederà ad accreditare l'importo dell'indennizzo sulla prima bolletta utile, intesa come la prima bolletta emessa almeno 90 giorni dopo il termine previsto per l'esecuzione della prestazione, o su richiesta dell'Utenza, al pagamento tramite assegno circolare.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione utile addebitata all'Utenza sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'Utenza, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito.

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

- in misura pari al doppio della cifra dovuta, se la corresponsione avviene accreditando l'importo dell'indennizzo sulla seconda bolletta utile;

- in misura pari al quadruplo della cifra dovuta se la corresponsione avviene oltre la seconda bolletta utile.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'Utenza di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'Utenza non sia in regola con i pagamenti dovuti.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;

- cause imputabili all'Utenza, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari

all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utenza.

#### **Validità della carta del Servizio Idrico Integrato**

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della carta tramite gli strumenti informativi indicati al punto "4.1\_ Informazione all'Utenza".

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali o causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

#### **Trattamento dati personali**

Il trattamento dei dati personali dell'Utenza da parte del Gestore avviene nel pieno rispetto di quanto previsto dal d.lgs. 196 del 30/06/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali). Il Gestore, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto all'art. 13 di tale decreto, consegnerà all'Utenza specifica informativa.

Il conferimento dei dati è essenziale per l'identificazione del contraente, per la stipula del contratto e per la successiva gestione del rapporto da questo derivante, che risulterebbe materialmente impossibilitato in carenza, o parziale difetto, delle informazioni richieste.

#### **Sciopero**

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L. 146/90 e s.m.i.

#### **ALLEGATO**

Indirizzi Associazioni dei Consumatori indicate dalla Regione Lombardia (RICONOSCIUTE DALLA REGIONE LOMBARDIA CON DECRETO DELLA DIREZIONE COMMERCIO, FIERE E MERCATI PUBBLICATO SUL BURL, SEDE ORDINARIA N.14 DEL 04/04/2005), SEDI REGIONALI:

ACU - MILANO (MI), Via Padre Luigi Monti, 20/c, tel. 02/6615 4112, <http://www.adiconsum.it>;

ADICONSUM - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Viale Fulvio Testi, 42, tel. 02/2442 6292, <http://www.adiconsum.it>;

A.D.O.C. - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Via Marelli, 497, tel. 02/2441 6371, <http://www.adoc.org>;

ADUSBEF - MILANO (MI) - Via Washington, 27, tel. 02/4851 7265, <http://www.adusbef.lombardia.it>;

ALTROCONSUMO - MILANO (MI) - Via Valassina, 22, tel. 02/668901, <http://www.altroconsumo.it>;

ASSOUTENTI - MILANO (MI) - Via della Signora, 3, tel. 02/3968 0039, <http://www.assoutenti.lombardia.it>;

CITTADINANZATTIVA - MILANO (MI) - Via Mecenate, 25, tel. 02/7000 9318, <http://www.cittadinanzattiva.it>;

CODACONS - MILANO (MI) - Viale Abruzzi, 11, tel. 02/2940 8196; <http://www.codacons.it>;

CODICI - MILANO (MI) - Via Carlini, 5, tel. 02/3650 3438, <http://www.codici.org>;

CONFCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via E. De Amicis, 17, tel. 02/8324 1893, <http://www.confconsumatori.it>;

CO.N.I.A.C.U.T. - MILANO (MI) - Via Santa Maria Segreta, 7/9, tel. 02/8051 717, [www.coniacut.it](http://www.coniacut.it);

FEDERCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Zara n° 7/9, t el. 02/6083 0081, <http://www.federconsumatori.lombardia.it>;

LA CASA DEL CONSUMATORE - MILANO (MI) - Via Francesco Sforza, 19, tel. 02/7631 6809;

<http://www.casadelconsumatore.it>;

LEGA CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via delle Orchidee, 4/a, tel. 02/4129 1224;

<http://www.legaconsumatori.lombardia.it>;

MOVIMENTO CONSUMATORI NCRL - BRESCIA (BS) - Via Cipro, 30, tel. 030/2427 872

<http://www.movimentoconsumatori.it>;

MOVIMENTO DIFESA CITTADINO - MILANO (MI) - Via Lorenteggio, 145, tel. 02/8905 5396;

<http://www.mdc.it>;

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Ugo Foscolo, 3, tel. 02/8646 3134;

<http://www.consumatorilombardia.it>