

Ambito Territoriale Ottimale n. 7 Ravenna

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata dall'Agenda d'ambito per i servizi pubblici di Ravenna con
deliberazione n. 13 del 25/07/2008

- Indice -

Carta del servizio idrico integrato

Sezione I – Introduzione

1. Oggetto ed ambito di applicazione
2. Presentazione del Gestore e definizione del servizio
3. Validità della Carta del Servizio

Sezione II – Principi fondamentali

4. Eguaglianza
5. Imparzialità
6. Continuità
7. Partecipazione
8. Efficienza ed efficacia
9. Cortesia
10. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
11. Privacy
12. Qualità e tutela ambientale

Sezione III – Indicatori e standard di qualità dei servizi idrici

13. Premessa
14. Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'utenza
 - 14.1. Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto
 - 14.2. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto
 - 14.3. Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto
 - 14.4. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente
 - 14.5. Preavviso per la sospensione e/o riduzione della fornitura per morosità
 - 14.6. Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
 - 14.7. Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura
 - 14.8. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura
 - 14.9. Verifiche tecniche sui contatori
 - 14.10. Verifica del livello di pressione
 - 14.11. Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione
 - 14.12. Modalità di pagamento
 - 14.13. Rettifiche di fatturazione

- 14.14. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici
- 14.15. Tempi di attesa agli sportelli fisici
- 14.16. Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza.
 Servizio informazioni
- 14.17. Tempo di attesa al telefono
- 14.18. Facilitazioni per utenti particolari
- 14.19. Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente
- 14.20. Risposta alle richieste ed alle segnalazioni scritte
- 14.21. Risposta ai reclami scritti
- 14.22. Servizi di consulenza agli utenti
- 15. Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio
 - 15.1. Continuità del servizio
 - 15.2. Pronto intervento
 - 15.3. Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna
 - 15.4. Tempo di preavviso per interventi programmati
 - 15.5. Durata delle sospensioni programmate
 - 15.6. Crisi da scarsità idrica
 - 15.7. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
 - 15.8. Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile
 - 15.9. Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile
 - 15.10. Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
 - 15.11. Controllo e pulizia della rete fognaria
 - 15.12. Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione

Sezione IV – Rapporti con l'utenza e tutela

- 16. Semplificazione delle procedure
- 17. Informazione agli utenti
- 18. Rapporti con gli utenti
- 19. Valutazione della qualità del servizio
- 20. Procedure di reclamo
- 21. Indennizzi
- 22. Applicazione della tariffa
- 23. Tabella riassuntiva

Sezione I - Introduzione

1. Oggetto ed ambito di applicazione

La presente Carta del servizio è elaborata ai sensi della normativa di seguito riportata:

- Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994,
- Allegato 8 del D.P.C.M. 4 marzo 1996,
- D.P.C.M. 29 aprile 1999,
- art. 23 della L.R. 6 settembre 1999 n. 25,
- Delibera della Giunta Regionale n. 177 del 7 febbraio 2005, emanata ai sensi dell'art. 11 della L. 5 gennaio 1994 n. 36,
- art. 101 del D. Lgs 6/9/2005, n. 206,
- Atti di indirizzo emanati dall'Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani.

Nella Carta dei Servizi sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio idrico integrato, contenuti nella Convenzione fra l'Agenzia d'Ambito per i servizi pubblici di Ravenna ed il Gestore del servizio.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio idrico integrato.

2. Presentazione del Gestore e definizione del servizio

HERA s.p.a. è nata il 1° novembre 2002 dall'integrazione societaria di alcune società di servizi pubblici di Bologna e della Romagna, subentrando nella gestione del servizio idrico integrato in provincia di Ravenna ad AMF s.p.a. di Faenza, AMI s.p.a. di Imola, AREA s.p.a. di Ravenna e TEAM s.p.a. di Lugo. Successivamente sono state integrate in HERA s.p.a. anche alcune società di servizi pubblici di Ferrara e di Modena. HERA s.p.a. è quotata in borsa dal 25/6/2003 e gestisce in esclusiva il servizio idrico integrato (S.I.I.) - costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, potabilizzazione, distribuzione acqua ad usi civili, fognatura e sollevamenti, depurazione reflui recapitanti in pubblica fognatura - in tutto il territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale (A.T.O.) n. 7, tramite due

società operative territoriali (S.O.T.), a tale scopo costituite ed interamente controllate:

- HERA RAVENNA s.r.l. - Via Romea Nord, 180/182 - 48100 Ravenna (RA)
Tel. 0544/241011 Fax 0544/241503
e-mail clienti.ra@gruppohera.it
sito internet www.gruppohera.it/ravenna
Comuni serviti: Alfonsine, Bagnacavallo, Cervia, Cotignola, Fusignano, Lugo, Ravenna, Russi

- HERA IMOLA FAENZA s.r.l. - Via C. Casalegno, 1 - 40026 Imola (BO)
Tel. 0542/621111 Fax 0542/43170
e-mail info.imolafaenza@gruppohera.it
sito internet www.gruppohera.it/imola-faenza
Comuni serviti: Bagnara di Romagna, Brisighella, Casola Valsenio, Castel Bolognese, Conselice, Faenza, Massa Lombarda, Riolo Terme, S. Agata sul Santerno, Solarolo.

La seguente tabella riepiloga i principali dati di sintesi del servizio idrico integrato:

ANNO 2006
Ambito territoriale ottimale n. 7 Ravenna
Superficie 1.858,49 Km ²
N. Residenti 373.446
Turismo 1.259.585 arrivi e 6.840.965 giornate di presenza
N. addetti dedicati al SII 111
ACQUEDOTTO CIVILE
Abitanti serviti 97 % (dato stimato)
N. Utenze 166.132
Fonti di prelievo: 93,27 % da superficie, 6,73 % da falda
Volume acqua immessa in rete 39.829.586 mc
Volume acqua erogata 31.313.000 mc
Estensione rete distribuzione 3.064 Km
PUBBLICA FOGNATURA
Abitanti serviti 90 % (dato stimato)
Estensione rete fognaria 2.688 Km
DEPURAZIONE
Abitanti serviti 86 % (dato stimato)

Per i periodi successivi la tabella riepilogativa dei dati di sintesi del SII, annualmente aggiornata da Hera S.p.A. e fornita all'Agenzia d'Ambito, potrà essere richiesta dall'utente direttamente ad Hera S.p.A. ed è comunque disponibile sul sito internet della società medesima.

3. Validità della Carta del Servizio

Gli standard indicati nella Carta vengono sottoposti a verifica e ad eventuali miglioramenti, in accordo con l'Agenzia d'ambito per i servizi pubblici di Ravenna e sentite le Associazioni di tutela dei consumatori, entro il mese di *giugno* di ogni anno, anche in correlazione con gli esiti delle attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti di cui al successivo art. 18.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati al successivo art. 17.

Sezione II - Principi Fondamentali

4. Eguaglianza

L'erogazione del servizio idrico integrato è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

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

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio idrico integrato da parte delle persone disabili. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

5. Imparzialità

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

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

6. Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque provvede a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

7. Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio.

L'utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami, l'utente a questo scopo si raccorda e si avvale dell'attività del Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 24 L.R. n. 25/1999 ovvero delle Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali.

L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352. L'utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs 19/8/2005, n. 195.

8. Efficienza ed efficacia

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

9. Cortesia

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

10. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

11. Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

12. Qualità e tutela ambientale

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un *Manuale della qualità*. Il Gestore si impegna a conseguire la certificazione dei propri sistemi di gestione della qualità ed ambientale secondo le norme ISO e di conseguenza a produrre annualmente un rapporto ambientale che verrà trasmesso all'Agenzia d'ambito e per conoscenza al Comitato consultivo degli utenti.

Sezione III

Indicatori e standard di qualità dei servizi idrici

13. Premessa

Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore.

Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'utente o a terzi.

14. Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'utenza

14.1. Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato ed il giorno di invio del preventivo. L'utente, all'atto della richiesta, è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche richieste dal medesimo.

Lavori semplici *15 giorni*.

Lavori complessi *40 giorni*.

Ai fini del presente schema sono considerati lavori semplici le prestazioni relative a nuovi allacciamenti che rientrano nella procedura di forfetizzazione applicata dal Gestore. La procedura si intende soggetta a forfetizzazione quando la lunghezza dell'allacciamento sia inferiore o uguale a 40 metri calcolati dal punto di derivazione sulla condotta pubblica fino al contatore o quando l'utente si trovi in zona servita (per zona servita si intende l'area nella quale è presente la rete di distribuzione in prossimità dei fabbricati). Sono considerati lavori complessi tutti i lavori che non rientrano nella categoria dei lavori semplici.

Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti si applica il Regolamento del servizio idrico integrato e non sono applicabili gli standard sopra riportati. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Su richiesta scritta il preventivo indica, oltre al costo dell'allacciamento, la pressione e la portata minime di norma disponibili.

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

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

Lavori semplici *15 giorni*.

Lavori complessi *45 giorni*.

14.3. Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione se antecedente e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata nel caso di subentro.

Massimo *10 giorni*.

All'operazione di apertura del contatore e attivazione della fornitura vengono applicate le tariffe indicate nel prezzario pubblicato sul sito internet del gestore.

14.4. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

È il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa: massimo *5 giorni*.

All'operazione di sigillatura o rimozione del contatore vengono applicate le tariffe indicate nel prezzario pubblicato sul sito internet del gestore.

14.5. Preavviso per la sospensione e/o riduzione della fornitura per morosità

In caso di mancato pagamento, decorsi *30 giorni* dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità. In tal caso il Gestore invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata con indicati i riferimenti della fattura non pagata, indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano inutilmente decorsi *30 giorni* dalla data della raccomandata.

Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine il Gestore, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'utente gli interessi pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento. Non si applica alcun interesse per i primi *10 giorni* dalla data della scadenza della fattura all'utente che abbia pagato regolarmente tutte le fatture con scadenza nei *due anni* precedenti la data di scadenza della fattura oggetto del sollecito.

Ove tecnicamente possibile per le utenze di tipo domestico la sospensione del servizio idrico verrà effettuata tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura. A tal fine, in occasione della trasmissione della raccomandata, il Gestore informerà l'utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, la sospensione del servizio verrà effettuata tramite l'installazione di uno strumento di limitazione della portata e della pressione di fornitura tale da garantire la fornitura di un quantitativo minimo vitale di acqua. Decorsi tre mesi dal protrarsi dello stato di morosità la fornitura potrà eventualmente essere interrotta solo dopo valutazione da parte dell'Agenzia d'ambito.

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- ✓ in assenza di preavviso scritto,
- ✓ in caso di mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo Gestore,
- ✓ nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi,
- ✓ per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale,
- ✓ nei casi di comprovata grave malattia dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano non autosufficiente,
- ✓ nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro *6 ore* dalla segnalazione, senza oneri a carico dell'utente.

14.6. Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro *2 giorni feriali* dal pagamento da parte dell'utente ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

14.7. Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato ed il giorno di invio del preventivo. L'utente, all'atto della richiesta, è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche richieste dal medesimo.

Tempo massimo: *15 gg.* per prestazioni standard forfetizzabili (rientrano in questa casistica gli allacciamenti la cui lunghezza è inferiore o uguale a 20 metri calcolati a partire dal punto di immissione nella condotta pubblica fino al confine

di proprietà e la profondità richiesta del punto di consegna al confine di proprietà è inferiore a 1,50 metri). Tempo massimo: *40 gg.* in tutti gli altri casi.

Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti si applica il Regolamento del servizio idrico integrato e non sono applicabili gli standard sopra riportati. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

14.8. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio alla pubblica fognatura, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento di pubblica fognatura. Il Gestore rende note le modalità di esecuzione dell'allacciamento con particolare riferimento alla preventivazione, alla verifica tecnica della rete fognaria privata, all'effettuazione dei pagamenti, nonché ai tempi di esecuzione delle opere di allacciamento.

Tempo massimo: *40 gg.*

14.9. Verifiche tecniche sui contatori

L'utente può chiedere al Gestore, in caso di anomalie, verifiche tecniche sul contatore.

La verifica viene eseguita, con strumenti idonei, entro *10 giorni* dal ricevimento della richiesta. Nel caso in cui alla verifica provveda direttamente il Gestore, alle operazioni di verifica potrà presenziare l'utente, nel caso in cui la verifica venga invece effettuata da una Ditta esterna specializzata ed accreditata il Gestore provvederà, entro lo stesso termine, alla sostituzione del contatore con altro nuovo di fabbrica e conforme al D.P.R. 23/8/1982, n. 854 (che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova) ed alla comunicazione del nominativo e del recapito della persona responsabile della verifica per conto del Gestore. Entro il termine di *ulteriori 90 gg.* il Gestore comunicherà all'utente i risultati della verifica e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, il costo della stessa verrà addebitato all'utente. Il contatore che non risulta guasto viene conservato dal Gestore per *180 giorni* dalla data del verbale a disposizione per ogni eventuale riscontro. Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione, determinata tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, il costo della verifica sarà a carico del Gestore.

Il periodo di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto del contatore (se determinabile

con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del momento del guasto il periodo di ricostruzione sarà pari a *1 anno* dalla data del verbale.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre il limite di tolleranza, in eccesso o in difetto, il gestore procederà al rimborso o al recupero dei volumi sulla base dell'errore massimo o minimo di misurazione, quale condizione di miglior favore per il cliente, accertato in sede di verifica del gruppo di misura. Qualora il tipo di guasto o di rottura non consenta di rilevare la percentuale di errore o questa non sia ritenuta attendibile dal Gestore (esempio, andamento dell'errore, alle varie portate, di segno opposto e valori assoluti non omogenei tra di loro, con differenze superiori a 30 punti percentuali), la ricostruzione deve prendere a riferimento i consumi del corrispondente periodo dei due anni precedenti la verifica. In mancanza di consumi storici (nuova installazione) o nel caso in cui non si riesca a stabilire la data di inizio del guasto del misuratore, il Gestore potrà prendere a riferimento il consumo registrato sul nuovo misuratore.

14.10. Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna dell'acqua. La verifica viene eseguita con strumenti idonei, mediante rilevazioni e registrazioni dei dati con riferimento ad un congruo periodo di tempo, entro *10 giorni* dal ricevimento della richiesta.

Se dalla verifica risulta un valore di pressione non compreso nei limiti indicati nel contratto, il Gestore provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile, compatibilmente con le caratteristiche della rete.

Se invece dalla verifica risulta un livello di pressione compreso nei limiti indicati nel contratto, determinato tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti, il Gestore può addebitare all'utente le spese sostenute per la verifica.

L'utente ha facoltà di presenziare alla verifica e il Gestore comunicherà per iscritto i risultati della verifica stessa entro *20 giorni* dal giorno del sopralluogo e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

14.11. Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori. Il Gestore, di norma, informa tempestivamente l'utente in caso di rilevazione di consumi anomali. Il Gestore informa altresì l'utenza dell'istituzione e delle modalità di funzionamento di un *Fondo rischi fughe acqua (o equivalente modalità di rimborso)* a copertura degli importi fatturati a fronte di perdite occulte. La tariffa di

fognatura e depurazione riferita alla parte di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi *2 anni* o presunta (in caso di assenza di dati storici) non verrà fatturata a meno che non sia accertata l'immissione nel sistema fognario dell'acqua dispersa.

Nel caso di assenze dell'utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al Gestore senza affrancatura, ovvero tramite chiamata all'apposito numero verde.

Di norma vengono svolte *2 letture reali* all'anno (che nel caso di utenze stagionali dovranno essere effettuate prima e dopo il periodo di massimo consumo) ed emesse *almeno 3 fatture* all'anno. Per consumi superiori a 1800 mc annui la frequenza di lettura e fatturazione è normalmente mensile, salvo diversi accordi tra gestore e utente.

Ai sensi dell'art. 21 comma 8 del D.P.R. 26/10/1972, n. 633 le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non possono formare oggetto di addebito a qualsiasi titolo.

14.12. Modalità di pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a *20 giorni* rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che il Gestore invii la fattura almeno *13 giorni* prima della scadenza.

Il gestore prevede forme diversificate di pagamento della fattura:

- presso tutti gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale;
- presso tutti gli sportelli bancari (il retrobolletta riporta le banche presso le quali il servizio di pagamento è gratuito).

Il pagamento può essere effettuato con la possibilità di pagamenti rateizzati per importi superiori ad € *150,00* e senza aggravio di interessi, qualora l'utente abbia pagato regolarmente le fatture degli ultimi *due anni*.

In ogni comune deve essere assicurata la presenza di uno sportello presso il quale effettuare il pagamento delle fatture senza addebito di commissioni.

14.13. Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Gestore corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) ed invia la rettifica di fatturazione all'utente.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente e faccia riferimento ad una fattura già pagata, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Gestore è inviata entro *60 giorni* dal ricevimento della segnalazione dell'utente.

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

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

14.14. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore garantisce il seguente orario di sportello (tramite sportelli gestiti direttamente o, previo assenso del Comune, mediante la modalità "sportello amico" in convenzione con gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico dei comuni, altri Enti pubblici, Uffici postali, Banche, ecc...):

Alfonsine 22,5 ore/settimana con la modalità "sportello amico",
Bagnacavallo 6,5 ore/settimana con un pomeriggio,
Brisighella 15 ore/settimana su 3 giorni, con la modalità "sportello amico",
Casola Valsenio 30 ore/settimana, con il sabato mattina e la modalità "sportello amico",
Cervia 22 ore/settimana con un pomeriggio,
Conselice 23 ore/settimana, con la modalità "sportello amico",
Cotignola 6 ore/settimana su 2 giorni,
Faenza 26 ore/settimana con tre pomeriggi,
Fusignano 4 ore/settimana,
Lugo 33 ore/settimana,
Massa Lombarda 22,5 ore/settimana con la modalità "sportello amico",
Ravenna 33 ore/settimana e in aggiunta nel centro storico uno "sportello amico",
Russi 12 ore/settimana con 2 pomeriggi,
S. Agata sul Santerno 8 ore/settimana con la modalità "sportello amico".

Per i comuni di Bagnara di Romagna, Castel Bolognese, Riolo Terme e Solarolo è comunque impegno del Gestore concordare con i Comuni l'apertura dello sportello. Per lo sportello di Ravenna centro storico è impegno del Gestore attivare l'apertura il sabato mattina. In seguito a revisione della presente Carta del Servizio saranno verificate le condizioni soprastanti.

Il personale adibito alle attività di sportello è adeguatamente formato e fornisce risposte chiare ed esaurienti agli utenti.

Il Gestore pubblica non solo in bolletta, ma anche sul proprio sito internet, l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. L'articolazione oraria settimanale sarà definita sentito il Comune e l'Agenzia d'ambito, avendo anche riguardo alle giornate di mercato. Potranno essere effettuate modifiche dei suddetti sportelli e

orari di apertura, preventivamente concordati tra l'Agenzia d'ambito e il gestore, sentito il Comune interessato.

L'utente, per quanto possibile, dovrà poter svolgere le operazioni anche in sportelli non ubicati nel comune di residenza.

Lo sportello potrà osservare la chiusura in occasione della festa patronale del comune in cui è ubicato.

14.15. Tempi di attesa agli sportelli fisici

Tempo medio giornaliero: *20 minuti*

Tempo massimo: *30 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala.

14.16. Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni

Il Gestore attiva un servizio telefonico utenti con risponditore automatico che consenta comunque l'accesso all'operatore, tel. n 800 999 500, funzionante con chiamate gratuite nelle giornate feriali *dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00*, per informazioni su: contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, ecc

Il servizio di relazione con gli utenti effettuato attraverso un centro di contatto multimediale deve rispondere ai requisiti di cui alla norma UNI 11200:2006.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche on-line tramite il proprio sito internet, via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali. Il gestore indica quali pratiche possono essere espletate on-line presso il proprio sito web.

14.17. Tempo di attesa al telefono

È il tempo che intercorre tra la richiesta di collegamento con un operatore e la risposta dello stesso.

Tempo medio giornaliero: *20 secondi*

Tempo massimo: *2 minuti*.

14.18. Facilitazioni per utenti particolari

Ove presenti, il Gestore rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, corsie preferenziali agli sportelli, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti, ecc...).

14.19. Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti con l'utente. Il Gestore può disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di *24 ore*.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento. L'utente assicura la disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore che, nel momento in cui deve concordare un appuntamento con l'utente, è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti fissati dal Gestore con l'utente è non superiore a *3 ore*.

In caso di ritardo superiore a 30 minuti il Gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Il Gestore è tenuto a fissare, qualora l'utente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione di un sopralluogo ai fini dell'esecuzione delle operazioni di preventivazione per l'esecuzione di lavori, di esecuzione di lavori semplici, di attivazione della fornitura, di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente e di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità. La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati è non superiore a *2 ore*. Al momento di fissare un appuntamento personalizzato il Gestore comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità in sostituzione di quello dovuto per mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta e comunica altresì all'utente una stima indicativa del tempo necessario per l'effettuazione della prestazione. Il Gestore, in caso di appuntamento personalizzato, all'atto dell'esecuzione della prestazione o dell'effettuazione del sopralluogo, fa sottoscrivere all'utente un modulo, da lasciare in copia all'utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data e fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data e ora di inizio della prestazione o del sopralluogo, quantificazione dell'indennizzo automatico da riconoscere all'utente in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità per cause imputabili al Gestore. In caso di assenza dell'utente il Gestore non compila il modulo.

14.20. Risposta alle richieste ed alle segnalazioni scritte

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto alle richieste ed alle segnalazioni degli utenti inviate per iscritto, anche tramite e-mail, entro un massimo di *20 giorni* dal ricevimento.

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

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

14.21. Risposta ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli utenti entro un massimo di *20 giorni* dal ricevimento del reclamo, nel rispetto di quanto previsto nelle procedure di reclamo di cui al successivo art. 20.

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

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

14.22. Servizi di consulenza agli utenti

Il Gestore rende noti mediante gli strumenti informativi di cui all'art. 17 i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

15. Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio

15.1. Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e nei casi più rilevanti all'Agenzia d'ambito e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a *24 ore*, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. Il Gestore adotta un *Piano di gestione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile* approvato dall'Agenzia di ambito ai sensi dell'allegato. 8.2.9 del D.P.C.M. 4/3/1996, che prevede, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

15.2. Pronto intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione *24 ore su 24* per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero verde 800 011 825 nel territorio gestito tramite HERA IMOLA FAENZA s.r.l. e 800 93 93 93 nel territorio gestito tramite HERA RAVENNA s.r.l. Il Gestore garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio:

- a. tempo massimo di primo intervento per sopralluogo, verifica delle condizioni di guasto e messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo o mancata erogazione del servizio: *2 ore* dalla segnalazione.
- b. tempo massimo di avvio dei lavori di ripristino dell'erogazione dell'acqua : *2 ore* dal sopralluogo
- c. tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria della fornitura idrica all'utenza interrotta a seguito di guasto (anche tramite forniture alternative), calcolato a partire dal momento della segnalazione: *24 ore*.
- d. tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo di condotte fognarie a seguito di esondazioni e rigurgiti causati da eventi piovosi non riconducibili a precipitazioni eccezionali che non determinino più segnalazioni contemporanee di pericolo: *6 ore* dalla segnalazione.

- e. tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria del servizio di fognatura all'utenza interrotto a seguito di disservizi delle stazioni di sollevamento o di occlusioni delle tubazioni, calcolato a partire dal momento della segnalazione: *8 ore* per disservizi sulle stazioni di sollevamento, *8 ore* per occlusioni delle tubazioni.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, dal Gestore, le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

Il Gestore adotta un *Piano di emergenza per la sicurezza del servizio di raccolta e depurazione acque reflue* approvato dall'Agenzia di ambito ai sensi dell'allegato 8.3.8 del D.P.C.M. 4/3/1996.

15.3. Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima pari a *150 litri/abitante/giorno*.

15.4. Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso tra *2 e 4 giorni* di anticipo tramite le seguenti modalità:

- 1. comunicato stampa*
- 2. volantinaggio.*

Per ospedali, case di cura e degenza e centri dialisi si dà comunicazione mediante *avviso diretto*.

15.5. Durata delle sospensioni programmate

Salvo elementi di forza maggiore comunicati all'Agenzia d'ambito, la durata massima delle sospensioni programmate è di *ore 12*.

15.6. Crisi da scarsità idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o antropici comunque non dipendenti da attività di gestione, il Gestore ne dà adeguato *preavviso* all'Agenzia d'ambito e successivamente agli utenti, secondo le direttive impartite dall'Agenzia, sottoponendo alle autorità competenti una *proposta* relativa alle misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili.

15.7. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore effettua secondo i propri piani di intervento ovvero secondo il piano di ricerca e riduzione delle perdite idriche e fognarie di cui all'art. 31 della Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti fra l'Agenzia di Ambito e i soggetti gestori dei servizi idrici integrati, approvata con delibera della Giunta regionale del 7 febbraio 2005, n. 177, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti acquedottistiche nella misura annua *non inferiore al 6 % della lunghezza della rete acquedottistica* ed attività di indagine sullo stato di conservazione delle reti fognarie.

15.8. Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge il Gestore si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

15.9. Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile

Il Gestore garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento e/o di consegna di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia.

I principali parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'utente.

15.10. Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile

Il Gestore, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete.

Sono a disposizione dell'utente i principali parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

15.11. Controllo e pulizia della rete fognaria

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Gestore si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria sulla base di un programma comunicato dal Gestore all'Agenzia.

15.12. Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione

Il Gestore, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di Legge, effettua periodici controlli.

Sezione IV – Rapporti con l'utenza e tutela

16. Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine.

17. Informazione agli utenti

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

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta del servizio e dei regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo, nonché espletare on-line alcune pratiche;

- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché al calendario di emissione delle fatture;

- cura i rapporti con l'Agenzia d'ambito, i Comuni, le Circoscrizioni, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, il Comitato consultivo degli utenti fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;

- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;

- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente all'Agenzia d'ambito e per conoscenza al Comitato consultivo di cui all'art. 24 L.R. n. 25/1999;

- si raccorda con l'attività dell'Agenzia d'ambito al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza dell'Agenzia d'ambito, del Comitato consultivo degli utenti, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.
- rende pubblici, con cadenza semestrale, i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata analiticamente indicati nell'allegato A.

18. Rapporti con gli utenti

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura anche nelle ore pomeridiane e l'accesso anche per via telefonica.

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

Il Gestore istituisce un numero telefonico verde di accesso agli sportelli.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi concordati con l'Agenzia e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli utenti, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente di cui alla norma UNI 11098:2003, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'utente e livelli di servizio definiti.

19. Valutazione della qualità del servizio

Il Gestore predispose appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati.

Il Gestore assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 2 *anni* successivi a quello della registrazione.

Il Gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno *semestrale*, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta.

A questo fine il Gestore si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dal Comitato consultivo, dalle Associazioni di tutela dei consumatori o dalle Associazioni imprenditoriali.

Entro il mese di *giugno* di ciascun anno il Gestore pubblica un *Rapporto sulla qualità del servizio*. Con cadenza biennale il gestore pubblica *La valutazione del grado di soddisfazione dell'utente*. Con cadenza annuale vengono invece indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi,
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse (confronto con l'anno precedente),
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale delle perdite sulla rete idropotabile ed i risultati delle indagini sullo stato di conservazione della rete fognaria (confronto con l'anno precedente),
- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente),
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc...),
- i risultati di tali rilevazioni.

Il Gestore istituisce un apposito Ufficio interno che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella Carta.

20.Procedure di reclamo

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'utente, redatte con riferimento alla norma UNI 10600:1997, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio e dà ad esse piena pubblicità. Presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore viene reso disponibile il modulo per la presentazione di reclami.

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo entro un massimo di *20 giorni*. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo può essere presentato dall'utente entro *90 giorni* dal verificarsi del disservizio in via orale, per iscritto, via fax, telefono o posta elettronica, avvalendosi eventualmente dell'assistenza del Comitato consultivo degli utenti, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente fornisce al Gestore tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione.

Il Gestore si impegna ad agevolare l'esercizio del diritto al reclamo da parte dell'utente, informandolo sulla procedura di reclamo ed assistendolo nelle varie fasi della procedura. In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'utente.

Il Gestore, nel processo di trattamento dei reclami, applica la norma ISO 10002:2006 e tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso la Camera di Commercio e al Giudice di pace.

21. Indennizzi

Nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità specificamente indicati nella Carta, l'utente sarà indennizzato con forme e modalità da prevedersi caso per caso.

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore, cause imputabili all'utente o a terzi, qualora quest'ultimo non sia in regola con i pagamenti dovuti al Gestore, infine per i casi di mancato rispetto dei tempi massimi per l'esecuzione delle prestazioni di cui alle successive lettere a), b), c), d), e), f) qualora l'utente richieda un appuntamento personalizzato fissato, su richiesta dell'utente, in data successiva a quella proposta dal Gestore.

Gli standard la cui mancata osservanza comporta la corresponsione di un indennizzo automatico pari ad € 30,00 sono i seguenti:

- a) tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto,
- b) tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto,
- c) tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica,
- d) tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente,
- e) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco,
- f) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità,
- g) rettifiche di fatturazione,
- h) fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati.

La corresponsione dell'indennizzo sarà effettuata mediante accredito sulla prima fattura utile, ovvero con assegno, a prestazione avvenuta.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro 60 giorni dalla scadenza del tempo massimo fissato per la prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

- a) in misura pari al doppio dell'importo previsto se la corresponsione avviene tra il 61° ed il 120° giorno dalla scadenza del tempo massimo fissato per la prestazione;
- b) in misura pari al quintuplo dell'importo previsto se la corresponsione avviene oltre il 120° giorno del tempo massimo fissato per la prestazione.

22. Applicazione della tariffa

Il Gestore rende noti, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), le agevolazioni tariffarie per utenze deboli, la quota di adesione al Fondo rischi fughe acqua e l'importo massimo rimborsabile a copertura dell'importo fatturato a fronte di perdite occulte.

23. Tabella riassuntiva

Di seguito si elencano gli indicatori di qualità del servizio che comportano l'erogazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei relativi valori standard.

INDICATORE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori semplici	15 giorni	30 €
Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi complessi (non compresi nei precedenti)	40 giorni	30 €
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori semplici	15 giorni	30 €
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi complessi (non compresi nei precedenti)	45 giorni	30 €
Attivazione e subentro della fornitura del servizio acquedotto	10 giorni	30 €
Disattivazione della fornitura del servizio acquedotto	5 giorni	30 €
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità	2 giorni	30 €
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto per erroneo distacco del contatore	6 ore	30 €
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	30 €
Rettifiche di fatturazione	60 giorni	30 €

ALLEGATO A - principali parametri qualitativi dell'acqua erogata

Rete di distribuzione di : Controlli anno – Consuntivo ... semestre						
Parametro	Numero controlli	D. Lgs. n. 31 del 2/2/2001		Valore minimo	Valore medio	Valore massimo
		U.M.	V.M.A.			
Parametri organolettici e chimico-fisici						
pH		-log[H ⁺]	6,5<pH<9,5			
Residuo fisso 180°C		mg/l	1500*			
Durezza totale (TH)		°F	15-50**			
Ione Ammonio		mg/l	0,5			
Nitrati		mg/l NO ₃ ⁻	50			
Nitriti		mg/l NO ₂ ⁻	0,5			
Cloruri		mg/l Cl	250			
Fluoro		mg/l F	1,5			
<p>U.M. = unità di misura</p> <p>V.M.A. = valore massimo ammissibile</p> <p>* valore massimo consigliato</p> <p>** valori consigliati</p>						