

**COMUNE DI PAOLA**

**Provincia di Cosenza**

# **Carta del servizio idrico integrato**

**(Carta Servizi)**

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale nr. *186* del *29.9.2017*

*Comune di Paola*  
*Carta del servizio Idrico Integrato*

1. OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE
- 1.1. REVISIONE E VERIFICA DELLA CARTA
2. IL GESTORE
3. LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE
- 3.1. LA RETE FOGNARIA E LA DEPURAZIONE
- 3.2. SISTEMA DI QUALITÀ
4. PRINCIPI
- 4.1. DIRITTO ALL'ACQUA
- 4.2. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO
- 4.3. CONTINUITÀ
- 4.4. PARTECIPAZIONE
- 4.5. CORTESIA
- 4.6. EFFICACIA ED EFFICIENZA
- 4.7. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI
- 4.8. SOSTENIBILITÀ DELL'USO DELLA RISORSA IDRICA
5. STANDARD DI QUALITÀ
6. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO
- 6.1. SPORTELLI
- 6.2. CORRISPONDENZA
- 6.3. FACILITAZIONI PARTICOLARI
7. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO
- 7.1. INTERVENTI PROGRAMMATI
- 7.2. EMERGENZA IDRICA
- 7.3. SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE
8. AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
- 8.1. PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO
- 8.2. PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA
- 8.3. PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI
- 8.4. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO IDRICO
- 8.5. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA
- 8.6. ESECUZIONE DI LAVORI
- 8.7. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA
- 8.8. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA
- 8.9. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ
- 8.10. DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA
- 8.11. VOLTURA DELLA FORNITURA
- 8.12. VOLTURA A TITOLO GRATUITO
- 8.13. VERIFICA FUNZIONALITÀ DEL MISURATORE
- 8.14. VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE
9. FATTURAZIONE E PAGAMENTO
- 9.1. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA
- 9.2. RILEVAZIONE CONSUMI E ADDEBITO
- 9.3. PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE
- 9.4. BOLLETTA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
- 9.5. PAGAMENTO DELLA BOLLETTA
- 9.6. RATEIZZAZIONE
- 9.7. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE
10. INFORMAZIONE E TUTELA
11. RECLAMI
- 11.1. PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI
- 11.2. CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE
12. INDENNIZZI
- 12.1. MODALITÀ DI CORRESPONSIONE ALL'UTENTE DELL'INDENNIZZO
- 12.2. CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO
13. PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTE E GESTORE
14. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI
15. OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE
16. TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD E DEGLI INDENNIZZI

## 1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata in conformità al D.P.C.M. del 29/04/99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art. 2, comma 461 punto a), della L. 244/2007.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del Contratto di fornitura/utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

la qualità dei servizi forniti

il rapporto tra gli Utenti e il Gestore.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compreso il vigente Regolamento;

riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;

indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;

indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie;

specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo "Indennizzi automatici".

Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta relativamente:

per il servizio di acquedotto, agli Utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile individuate dal D.P.C.M. del 29/04/99 ovvero:

o uso civile domestico;

o uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);

o altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

per il servizio di fognatura e depurazione, agli scarichi autorizzati in pubblica fognatura.

La Carta verrà distribuita a tutti gli Utenti al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa è pubblicata sul sito *internet* del Comune di Paola, è ritirabile presso gli sportelli.

A seguito della approvazione e delle modifiche della Carta le stesse saranno oggetto di

un'informativa di sintesi in bolletta.

### **1.1. REVISIONE E VERIFICA DELLA CARTA**

La Carta è soggetta a revisione triennale ed ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel titolo "Informazioni e tutela".

Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate, dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le Associazioni degli Utenti, le associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati.

## **2. II GESTORE**

Il Gestore gestisce il Servizio Idrico Integrato dal processo di captazione, adduzione sollevamento potabilizzazione e distribuzione di acqua ad uso civile, fino alla raccolta, al collettamento, depurazione e restituzione all'ambiente delle acque reflue, gestendo un complesso insieme di reti ed impianti (reti acquedotto, fognature, impianti di potabilizzazione e depurazione delle acque, ecc).

*Sul sito del Comune di Paola verrà pubblicato il nominativo del Gestore, la sede e i contatti telefoni e telematici.*

### **3.1. LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE**

Il Gestore eroga l'acqua, per usi civili ed altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna dell'Utente.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Gestore e senza costi per l'Utente. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dal laboratorio incaricato.

L'esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibili sul sito *internet* del Comune di Paola.

### **3.2. LA RETE FOGNARIA E LA DEPURAZIONE**

Il Gestore assicura la corrispondenza dell'acqua depurata ai vigenti standard di legge.

### **3.3. SISTEMA DI QUALITÀ**

Il Gestore adotta un "*Sistema di Gestione per la qualità*", strutturato secondo la norma UNIEN ISO 9001:2008 ed eventuali successivi aggiornamenti, relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

## **4. PRINCIPI**

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

### **4.1. DIRITTO ALL'ACQUA**

L'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale; la disponibilità e l'accesso individuale e collettivo all'acqua potabile sono garantiti in quanto diritti inalienabili ed inviolabili della persona.

### **4.2. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli Utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli Utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

3

#### **4.3. CONTINUITÀ**

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata.

#### **4.4. PARTECIPAZIONE**

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato ha il dovere di fornire all'Utente tutte le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i Responsabili delle strutture/uffici. L'Utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

#### **4.5. CORTESIA**

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai Dipendenti le opportune istruzioni.

#### **4.6. EFFICACIA ED EFFICIENZA**

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

#### **4.7. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI**

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

#### **4.8. SOSTENIBILITÀ DELL'USO DELLA RISORSA IDRICA**

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli sprechi e il prelievamento delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

#### **5. STANDARD DI QUALITÀ**

La presente Carta prevede la definizione degli aspetti rilevanti (fattori) per la percezione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, nonché degli indicatori di qualità ovvero le variabili quantitative in grado di rappresentare, per ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato che devono essere fissati e garantiti dal Gestore.

Nella Carta è fissato lo standard, ossia l'impegno assunto dal Gestore in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

#### **6. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO**

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità di accesso alle informazioni attraverso i seguenti servizi:

sportelli

h

contatto telefonico al numero 0982/5800232

corrispondenza

facilitazioni particolari

### **6.1. SPORTELLI**

Gli sportelli sono ubicati presso il Comune di Paola e ricevono nei giorni e nelle ore (anche pomeridiane) indicate sul sito del Comune di Paola: [www.comune.paola.cs.it](http://www.comune.paola.cs.it)

Presso lo sportello è possibile:

effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti,

presentare richieste

o di informazioni, di rettifiche di fatturazione e di reclami;

o di rateizzazione dei pagamenti;

o di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti,

o di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;

o di appuntamenti,

o di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta.

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale.

Indicatore Standard generale Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'Utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto

Tempo medio di attesa, tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto  $\leq 20$  minuti. In caso di mancato rispetto degli standard stessi ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

### **6.2. CORRISPONDENZA**

Le pratiche che si possono svolgere presso gli sportelli (vedasi paragrafo relativo a "Sportelli") possono essere anche effettuate per corrispondenza o a mezzo fax, inviando l'apposita modulistica, disponibile anche sul sito internet del Comune di Paola, purché sottoscritta, debitamente compilata e completa di eventuale documentazione allegata. Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta.

### **6.3. FACILITAZIONI PARTICOLARI**

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di Utenti, il Gestore fornisce le seguenti facilitazioni:

procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap, per malati gravi e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di Paola; tempi di preavviso per sospensione del servizio in caso di morosità allungati;

facilitazioni di accesso ai servizi aziendali per portatori di handicap;

percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

### **7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza

maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovuta a causa di forza maggiore o a necessità di lavori.

Pertanto le Utenze, che per la loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

#### **7.1. INTERVENTI PROGRAMMATI**

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore avviserà gli Utenti almeno quarantotto (48) ore prima tramite avviso diretto, tramite operatore o telefono, comunicato stampa, mezzi muniti di altoparlante e sito internet. In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

L'interruzione programmata non avrà durata superiore a ventiquattro (24) ore. Per sopperire ai fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, il Gestore avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici. Il Gestore si impegna a riservare particolare attenzione in caso d'interruzioni programmate della fornitura alle strutture sanitarie e di interesse pubblico, anche attivando, se necessarie, forniture alternative tramite autobotti, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

#### **7.2. EMERGENZA IDRICA**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure minime possono comprendere:

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

In ogni caso sono assicurate quelle condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.

Il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza.

Nel caso si verifichi, invece, un peggioramento dei livelli qualitativi il Gestore provvede ad effettuare tutte le operazioni utili alla soluzione dell'anomalia ed effettua un successivo accertamento. Se con il secondo controllo si riconferma la situazione di difformità, il Gestore è obbligato a dare immediata comunicazione della situazione alle Autorità competenti, indicando le azioni intraprese per superare la crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità.

#### **7.3. SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE**

Il Gestore si impegna ad effettuare la ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflue annualmente.

I risultati di tale servizio saranno disponibili sul sito internet del Comune di Paola

### **8. AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

In questo capitolo sono descritte le modalità e le tempistiche di avvio e cessazione, nonché la gestione del rapporto contrattuale tra Utente e il Gestore. I tempi di prestazioni indicati di seguito sono al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

Nel caso in cui per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

I costi relativi alle operazioni di seguito descritte saranno reperibili presso lo sportello.

### **8.1. PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO**

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici" corrisponde a dieci (10) giorni se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo. In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Per situazioni di preventivi più complessi in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o prevedere posa di condotte distributrici e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore invia comunicazione scritta entro il termine sopra indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

### **8.2. PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA**

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari" corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo. In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Per situazioni di preventivi più complessi in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o prevedere posa di condotte fognarie e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore invia comunicazione scritta entro il termine sopra indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

### **8.3. PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI**

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: posta, posta elettronica, sportello fisico.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo stesso al richiedente da parte del Gestore.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, a seconda della necessità o meno di eseguire un sopralluogo. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici" corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi, se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un

indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

#### **8.4. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO IDRICO**

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore con contestuale messa a disposizione dell'Utente del contratto di fornitura da firmare. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a quindici (15) giorni lavorativi. In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi"). Percentuale minima di allacciamenti idrici complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta.

#### **8.5. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA**

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore con contestuale messa a disposizione dell'Utente del contratto di fornitura da firmare. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a venti (20) giorni lavorativi. In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Percentuale minima di allacciamenti fognari complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta.

#### **8.6. ESECUZIONE DI LAVORI**

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore. Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro. Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa.

Nel caso in cui si applichi il caso di cui all'alinea precedente, il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta. Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice (standard specifico), ovvero un lavoro complesso (standard generale). Lo standard di qualità specifico del "tempo di esecuzione di lavori semplici" corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Percentuale minima di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta

#### **8.7. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata compilando il modulo

disponibile presso lo sportello aperto al pubblico.

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, messo a disposizione dell'Utente finale e la data di effettiva attivazione della stessa. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di attivazione della fornitura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi. In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

#### **8.8. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere richiesta dall'Utente finale compilando il modulo disponibile presso lo sportello aperto al pubblico. La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al Gestore rispettivamente dal medesimo Utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna, o da un nuovo Utente finale. Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura vale quanto segue:

- a) le richieste di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, pervenute al Gestore oltre le ore 16 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo;
- b) qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di riattivazione o subentro nella fornitura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi se non sono previste modifiche alla portata del misuratore e a dieci (10) giorni lavorativi se è prevista la modifica alla portata del misuratore. In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

#### **8.9. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ**

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'Utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico o tramite lo sportello presente sul territorio. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute. Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 16 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di disattivazione della fornitura" corrisponde a due (2) giorni feriali.

8

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

#### **8.10. DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'Utente finale compilando il modulo disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico,

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del misuratore e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale. Qualora l'Utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore. Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di effettiva disattivazione. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di disattivazione della fornitura" corrisponde a sette (7) giorni lavorativi. In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

#### **8.11. VOLTURA DELLA FORNITURA**

La richiesta di voltura deve essere di norma sottoscritta sia dall'intestatario uscente del punto di consegna sia dal nuovo titolare. In alternativa a quanto disposto dall'alinea precedente, la richiesta può essere inoltrata dal solo Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore la lettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale lettura non coincida con quella comunicata dall'Utente finale che ha richiesto la cessazione del contratto, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente finale. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale. La voltura dell'utenza idrica decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente; lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di esecuzione della voltura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi. In caso di mancato rispetto dello standard stesso

ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

#### **8.12. VOLTURA A TITOLO GRATUITO**

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto appartenente al medesimo nucleo familiare che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore disponibile presso lo sportello presente sul territorio
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la lettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al presente paragrafo il Gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi sopra indicati;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura nel rispetto del presente paragrafo.

#### **8.13. VERIFICA FUNZIONALITÀ DEL MISURATORE**

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Gestore.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'Utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

Lo standard specifico di qualità per il "tempo di intervento per la verifica del misuratore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso.

Nell'eventualità in cui l'Utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Lo standard di qualità specifico di qualità per il "tempo di sostituzione del misuratore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base

dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore mal funzionante.

#### **8.14. VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE**

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna. Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è di 10 giorni. In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

### **9. FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

#### **9.1. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA**

La bolletta è conforme alle disposizioni tempo per tempo emanate dalle Autorità preposte. Più in generale la bolletta, oltre a contenere i riferimenti dell'intestatario del contratto e gli eventuali codici di riferimento dell'Utente, fornisce informazioni circa: l'indirizzo di fornitura e, se diverso, l'indirizzo di recapito; i dati identificativi della fornitura; la tipologia di utenza; la tariffa applicata; la matricola e la tipologia di misuratore installato. La bolletta relativa ad utenze condominiali riporta il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza. Nella bolletta è riportato altresì il periodo cui riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento; è indicato se di conguaglio, basata su consumi stimati o mista. Sono riportate le letture rilevate e/o le eventuali autoletture e/o le letture stimate e la relativa data; i consumi effettivi e/o i consumi stimati; i consumi fatturati per il periodo di riferimento e le modalità per comunicare l'autolettura. In ogni bolletta deve essere inoltre posto in evidenza il consumo annuo dell'Utente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili.

#### **9.2. RILEVAZIONE CONSUMI E ADDEBITO**

La fatturazione e l'emissione della fattura avvengono sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento considerato, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale (trasmessa secondo le modalità adottate dal Gestore e indicate in bolletta e opportunamente validata dal Gestore), ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di lettura, dati di auto lettura;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

La lettura dei contatori deve essere effettuata almeno una (1) volta l'anno per utenza. Tanto anche al fine di informare l'utente in modo da verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

#### **9.3. PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE**

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno una bolletta nell'anno. Con cadenza annuale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi.

#### **9.4. BOLLETTA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la bolletta di chiusura entro il termine di quarantacinque

(45) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura, che coincide con il giorno di esecuzione, appunto, della voltura o della disattivazione della fornitura. In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Con la bolletta di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'Utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

#### **9.5. PAGAMENTO DELLA BOLLETTA**

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'Utente finale.

Il pagamento deve avvenire a mezzo bollettino postale.

#### **9.6. RATEIZZAZIONE**

Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare .

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale che ne ha diritto è fissato nella scadenza della relativa fattura.

#### **9.7. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. La rettifica può anche essere richiesta dall'Utente, secondo le modalità esplicitate al paragrafo "Richieste di rettifica di fatturazione".

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'Utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati in relazione al "tempo di rettifica di fatturazione", il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta entro 90 giorni dalla verifica.

#### **10. INFORMAZIONE E TUTELA**

Il Gestore, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il Servizio Idrico Integrato, provvede a mettere a disposizione degli Utenti tutte le informazioni inerenti sia l'erogazione del servizio, sia la possibilità di segnalare o reclamare avverso una qualsiasi violazione degli stessi principi.

In particolare la presente Carta, completa di tutti gli allegati, ed i Regolamenti del Servizio Idrico Integrato sono resi disponibili alla consultazione presso gli sportelli e scaricabili dal sito *internet* del Comune. Le eventuali modifiche sono pubblicizzate sia sul sito *internet* sia comunicate tramite avviso in fattura.

#### **11 RECLAMI**

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli Utenti possono esercitare nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli Utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale

un cattivo funzionamento del servizio, nonché una qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta.

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

### **11.1 PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI**

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi obbligatori decritti nel seguito.

Ai fini del rispetto dello standard specifico di qualità per la risposta a reclami scritti, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Indicatore Standard specifico

Tempo di risposta motivata a reclami scritti 30 giorni lavorativi

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito *internet* in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'Utente finale:

i. il nome ed il cognome;

ii. l'indirizzo postale o telematico;

iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);

iv. il codice Utente;

v. l'indirizzo di fornitura;

c) un campo per indicare l'autolettura, che il Gestore può utilizzare;

d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

a) nome e cognome;

b) l'indirizzo di fornitura;

c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi obbligatori di seguito descritti.

Il reclamo può essere anche presentato direttamente tramite sportello.

Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal

ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'Utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito *internet* in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'Utente finale:

i. il nome ed il cognome;

ii. l'indirizzo postale o telematico;

iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);

iv. il codice Utente;

v. l'indirizzo di fornitura;

c) un campo per indicare l'autolettura, che il Gestore può utilizzare ai fini della fatturazione;

d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi addebitabili all'Utente nel caso in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante.

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

a) nome e cognome;

b) l'indirizzo di fornitura;

c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

L'Utente può in ogni caso presentare reclamo anche attraverso le Associazioni dei Consumatori. A tal fine il Gestore promuove, previa intesa con l'Ente di Governo dell'Ambito, apposite convenzioni o protocolli d'intesa.

## **11.2. CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE**

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;

b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b) del primo paragrafo:

a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;

b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;

c) le seguenti informazioni contrattuali:

15

- i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
- ii. la tipologia di uso;
- iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- d) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b) del primo paragrafo, l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con paragrafo "rilevazione consumi";
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'Utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'Utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

## **12. INDENNIZZI**

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità ricapitolati in allegato alla presente Carta, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

### **12.1. MODALITÀ DI CORRESPONSIONE ALL'UTENTE DELL'INDENNIZZO**

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'Utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'Utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'Utente finale entro 90 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento

deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Gli indennizzi sono corrisposti attraverso accredito dell'importo nella prima fatturazione utile. Tale accredito potrà avvenire o sulla bolletta medesima o tramite altra forma di accredito ritenuta opportuna. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzia un credito a favore dell'Utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

## **12.2. CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO**

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

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili all'Utente finale (ad es. 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) o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili all'Utente, quali, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente;
- d) nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- e) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta.

Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta.

## **13. PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTE E GESTORE**

Il Gestore attiva almeno una delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, privilegiando forme di conciliazione paritetiche predisposte dagli Enti locali o dall'Ente di Governo dell'ambito con le rappresentanze delle Associazioni dei Consumatori. Tali procedure vengono adeguatamente pubblicizzate tramite la Carta del Servizio, nonché attraverso vari canali informativi di cui il Gestore dispone (sito *internet Comune di Paola* bollette, ecc..).

## **14. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI**

Viene assicurato l'accesso agli atti del Gestore relativi al S.I.I., in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184. In particolare l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

Il Gestore impiega al massimo 30 giorni lavorativi per rispondere in merito. Il rifiuto e la mancata risposta da parte dello stesso può essere denunciato dall'Utente nel termine di 30 giorni

## **15. OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE**

Entro il 30 novembre di ogni anno, il Gestore è tenuto a predisporre e a trasmettere all'AEEGSI un resoconto che contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli

obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta del Servizio, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni. Nel resoconto sono anche riportati il numero e l'entità dei rimborsi effettuati nell'anno di riferimento.

Tale resoconto è reso disponibile agli Utenti che ne fanno richiesta.

#### 16.TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARDS E DEGLI INDENNIZZI

STANDARD	VALORE	INDENNIZZO
Tempo di attesa allo sportello	60 minuti	€ 30,00
Tempo disbrigo pratica allo sportello	20 minuti	€ 30,00
Continuità del servizio (carenza e/o sospensione erogazione acqua potabile)	MAX 48 H	-
Preavviso per Interventi programmati	48H	€ 30,00
Interruzione per interventi programmati	MAX 24 H	€ 30,00
Preventivazione allaccio acquedotto e fognatura (senza sopralluogo)	10 gg	€ 30,00
Preventivazione allaccio acquedotto e fognatura (con sopralluogo)	20 gg	€ 30,00
Preventivazione lavori semplici e complessi (senza sopralluogo)	10 gg	€ 30,00
Preventivazione lavori semplici e complessi (con sopralluogo)	20 gg	€ 30,00
Esecuzione allaccio idrico (lavori semplici)	15 gg	€ 30,00
Esecuzione allaccio idrico (lavoro complesso)	30 gg	€ 30,00
Esecuzione allaccio fognatura (lavori semplici)	20 gg	€ 30,00
Esecuzione allaccio fognatura (lavoro complesso)	30 gg	€ 30,00
Attivazione fornitura	5 gg	€ 30,00
Riattivazione fornitura senza modifica al misuratore	5 gg	€ 30,00
Riattivazione fornitura con modifica al misuratore	10 gg	€ 30,00
Riattivazione fornitura a seguito di sospensione per morosità	2 gg	€ 30,00
Disattivazione fornitura	7 gg	€ 30,00
Voltura fornitura	5 gg	€ 30,00
Verifica funzionalità misuratore	10 gg	€ 30,00
Verifica funzionalità misuratore con appuntamento concordato	5 gg	€ 30,00
Sostituzione misuratore	10 gg	€ 30,00
Verifica livello di pressione	10 gg	€ 30,00
Emissione bolletta di chiusura del rapporto contrattuale	45 gg	€ 30,00
Accredito con rimessa diretta	90 gg	-
Preavviso sospensione per morosità	30 gg	-
Sollecito a seguito di preavviso per morosità	20 gg	-
Riposta reclami scritti	30 gg	€ 30,00
Tempo per corrispondere gli indennizzi automatici	90 gg	-
Accesso atti	30 gg	-