



Carta del servizio idrico integrato

Testo approvato dall'Assemblea Consortile del 22 aprile 2010 ed integrato nella successiva seduta del 29 giugno 2010

Carta del servizio idrico integrato	1
Presentazione	3
Premessa	4
ASPETTI GENERALI	4
<i>1. PRINCIPI FONDAMENTALI</i>	<i>4</i>
<i>2. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA</i>	<i>5</i>
<i>3. DEFINIZIONI</i>	<i>5</i>
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	6
4. STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	6
4.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e/o alla fognatura	6
4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto	7
4.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura	7
4.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	7
4.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	7
4.6 Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura	7
5 STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	7
5.3 Sportelli al pubblico dedicati	9
5.5 Facilitazioni per utenti particolari	9
5.6 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli	10
5.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente	10
5.8 Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte	10
6 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	10
6.1 Fatturazione	10
6.2 Rettifiche di fatturazione	12
6.3 Ritardato pagamento e morosità	12
6.4 Correttezza nella misura dei consumi	13
7 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	15
7.1 Continuità	15
7.2 Cause di interruzione	15
7.3 Tempi di preavviso e durata delle interruzioni	15
7.4 Pronto intervento	16
7.5 Altri interventi	16
7.6 Crisi idrica	16
7.7 Crisi qualitativa	16
8 COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ	16
9 INFORMAZIONE ALL'UTENTE	17
9.1 Diritto di accesso agli atti	19
9.2 Trattamento dei dati sensibili	19
10 TUTELA	20
10.1 La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta	20
10.2 Controlli esterni	21
10.3 Valutazione del servizio da parte dell'utente	21
10.4 Servizi di consulenza	21
10.5 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato	21
11 INDENNIZZI AUTOMATICI E A RICHIESTA	21
11.1 Casi di indennizzo automatico e a richiesta	21
11.2 Modalità di corresponsione all'utente dell'indennizzo automatico ed a richiesta	21
11.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico	22

Presentazione

Publiacqua S.p.A. è la società, formata dalle istituzioni locali, affidataria dal 1° gennaio 2002 della gestione del servizio idrico integrato dell'ATO n. 3 Medio Valdarno e costituisce una delle prime attuazioni della legislazione nazionale (L. 36/94 in seguito integrata nel d.lgs 152/06), e regionale (L.R. 81/95), nel settore idrico.

Infatti, sulla base della norma europea di riorganizzazione del settore idrico e dei servizi di pubblica utilità, la legislazione ha tracciato le linee guida di una profonda riforma del settore idrico che:

- a) prevede una separazione formale tra i soggetti titolari del servizio, cioè i Comuni, ed il soggetto gestore, cioè l'impresa che svolge il servizio;
- b) definisce, per garantire livelli di quantità e qualità equi e solidali per tutti gli abitanti, che vi debba essere un unico gestore del servizio idrico integrato, in Ambiti Territoriali Ottimali, denominati ATO, costruiti in base al criterio idrografico e non più politico-amministrativo;
- c) pone pertanto l'esigenza ineludibile di superare l'esistente frammentazione di gestioni e di uscire dai confini della municipalità, dando vita a soggetti industriali che siano in grado per dimensioni territoriali sufficientemente ampie di realizzare significative economie di scala, innovazione tecnologica e modalità di gestione tali da realizzare un efficiente servizio idrico integrato e di attuare il piano di investimenti, contenendo l'incidenza dei costi sulla tariffa che i cittadini sono chiamati a pagare;
- d) indica che gli investimenti necessari, per l'adeguamento complessivo della funzione idrica, insieme ai suoi costi d'esercizio, siano interamente coperti da un meccanismo tariffario.

L'Autorità di Ambito n.3 Medio Valdarno (di seguito Autorità) ha affidato a Publiacqua (di seguito Azienda) il compito di riorganizzare il Servizio Idrico Integrato portando a sintesi unitaria le esperienze ed i risultati raggiunti dalle precedenti gestioni, attuando il piano di investimenti necessari, sì da poter conseguire una gestione ottimale della risorsa e del servizio nell'intera area metropolitana Firenze – Prato – Pistoia - Valdarno superiore - Mugello - Val di Sieve – Chianti fiorentino, un territorio di circa un milione e duecentomila abitanti, più di un terzo dell'intera regione.

L'Azienda è chiamata quindi, con una naturale progressione temporale, ad assicurare ai propri utenti standard europei di qualità, di quantità e di diffusione del servizio idrico integrato, tutelando l'ambiente in una chiara linea di sviluppo sostenibile, puntando a garantire un equilibrio ambientale tra la risorsa usata e la capacità di reintegro naturale.

Gli obiettivi primari dell'Azienda sono quindi:

- 1) la messa in funzione di un buon servizio idrico integrato all'utenza;
- 2) l'attuazione del piano di investimenti necessari (circa 800 milioni di Euro) per lo sviluppo qualitativo del sistema idrico integrato;
- 3) la costituzione di un'impresa efficiente, competitiva, di stampo europeo.

Per conseguire questi obiettivi è necessario non solo l'impegno della struttura e delle istituzioni, ma anche la collaborazione dei singoli cittadini utenti - consumatori e delle loro organizzazioni.

Un grande territorio, un patrimonio considerevole di mezzi, impianti, tecnologie e risorse umane, questa è Publiacqua in cifre:

- ◆ Comuni gestiti: 49
- ◆ Km² di superficie: 3.403
- ◆ Abitanti: 1.195.070
- ◆ Km di rete idrica: 6.296
- ◆ Utenze idriche: circa 340.000
- ◆ Km di rete fognaria: 3.954
- ◆ Depuratori: 136
- ◆ Impianti di potabilizzazione: 102
- ◆ Laboratori di analisi per il controllo della qualità: 2
- ◆ Addetti: circa 730
- ◆ Fatturato oltre 150 milioni di euro nel 2006
- ◆ Investimenti previsti: circa 800 milioni di euro nei 20 anni di durata dell'affidamento.

Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di-utenza.

In particolare si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e l'Azienda fornitrice dei servizi.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi:

- a) Uso domestico – è considerata tale l'acqua utilizzata per l'alimentazione, per i servizi igienici e per gli altri impieghi di natura idropotabile effettuati all'interno di unità abitativa/e;
- b) Piccolo uso produttivo – sono le forniture per uso idropotabile nei locali destinati ad attività industriale, artigianale, commerciale o di altro settore terziario, nonché per uso edilizio, con consumi annui fino a 500 mc.
- c) Grande uso produttivo – sono le forniture per uso idropotabile nei locali destinati ad attività industriale, artigianale, commerciale o di altro settore terziario, nonché per uso edilizio, con consumi annui superiori a 500 mc.
- d) Uso agricolo e allevamento animale – sono le forniture per uso idropotabile destinate ad imprese agricole e/o di allevamento animale
- e) Uso antincendio – rientra in tale tipologia l'attingimento d'acqua dalla presa all'uopo predisposta per essere utilizzata esclusivamente per lo spegnimento di incendi.
- f) Uso promiscuo – sono le forniture per uso idropotabile a utenze raggruppate nelle quali coesistono le tipologie di utenza di cui sopra.

Per gli usi non potabili, l'Azienda informerà gli utenti delle norme fissate dalla legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito, resi noti all'utenza attraverso gli strumenti informativi prescritti dalla presente Carta nel paragrafo relativo alle "Informazioni all'utente"

Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che l'Azienda si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici indicati al paragrafo 11 l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra l'Azienda e gli utenti: gli utenti sanno che cosa possono e devono attendersi dall'Azienda, l'Azienda sa che cosa deve garantire agli utenti.

La presente Carta è stata adottata dall'Azienda in data 30.06.2002, emendata il 12.05.2003, revisionata il 22 04 2010 e emendata il 29.06.2010, secondo le modalità ed i tempi stabiliti al momento dell'affidamento alla stessa, da parte dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n.3 Medio Valdarno, del servizio idrico integrato.

Eventuali variazioni e/o integrazioni alla presente Carta saranno approvate dall'AATO n.3, successivamente alla obbligatoria consultazione delle Associazioni dei Consumatori, su proposta dell'Azienda o a seguito di un processo di analisi svolto dall'Azienda ma promosso dall'Autorità medesima. Le variazioni saranno rese note mediante comunicazione scritta all'ultimo indirizzo indicato dall'utente oppure e mediante avviso pubblicato sulla stampa locale. L'Autorità di Ambito si impegna a verificare l'applicabilità della presente Carta ai fini di una eventuale necessità di revisione congiunta con l'Azienda, tenendo conto dei risultati del monitoraggio effettuato ai sensi del paragrafo 9.

La Carta è disponibile sul sito internet aziendale www.publiacqua.it e sarà consegnata agli sportelli oltre che al momento della sottoscrizione del contratto e comunque su richiesta.

ASPETTI GENERALI

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali:

UGUAGLIANZA - L'erogazione dei servizi attinenti alla gestione idrica integrata effettuata dall'Azienda si basa sul principio di uguaglianza degli utenti.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di utenti omogenee.

Viene prestata particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative ed a utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

IMPARZIALITA' - Nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA' - Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti qualora tali interruzioni non siano evitabili in considerazione dell'elevata onerosità delle operazioni altrimenti necessarie.

L'utente non può avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta, fatto salvo l'impegno aziendale di informare gli utenti delle interruzioni del servizio ed adottare i provvedimenti necessari atti a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi ed ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

PARTECIPAZIONE - L'utente singolarmente o tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti o che rappresentano interessi collettivi, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente l'Azienda garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili dei procedimenti.

L'Azienda acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato.

COMPORAMENTO DEL PERSONALE - Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti dell'Azienda sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI – L'Azienda pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente e alla sua massima semplificazione.

EFFICACIA ED EFFICIENZA – L'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza, applicando, nelle forme maggiormente compiute, le norme vigenti.

2. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del servizio idrico integrato, che costituisce, insieme alla presente Carta, un allegato del contratto di utenza.

3. DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- *Autorità* è l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n.3 Medio Valdarno, istituita ai sensi della Legge 36/1994 e successive modifiche ed integrazioni e della Legge Regionale Toscana 81/1995;
- *Servizio Idrico Integrato* è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, trattamento e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- *L'Azienda* è il gestore del servizio idrico integrato al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte dell'Autorità di Ambito;
- *Utente* è persona fisica o giuridica che ha un contratto di utenza con l'Azienda o che richiede l'esecuzione di una prestazione finalizzata alla stipula del contratto ;
- *Utenti particolari* sono utenti per i quali sono previste specifiche agevolazioni d'accesso al servizio. I portatori di handicap ed i malati gravi -devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative A.S.L. del Comune di appartenenza, oppure presentare certificazione medica,
- *UtENZE deboli* sono utenti in disagiate condizioni economiche desumibili dall'indicatore ISEE
- *Contratto di utenza* è il contratto di somministrazione stipulato fra l'utilizzatore di servizi idrici e l'Azienda ;

- per *indicatore ISEE* si intende l'indicatore della situazione economica equivalente così come definito dal D.Lgs.109/98 e modificato dal D.Lgs.130/00. L'ISEE è calcolato come rapporto tra valori reddituali e patrimoniali e un parametro ancorato al nucleo familiare così come indicato dal d.m.29 luglio 1999 e dal d.p.c.m.18 maggio 2001;
- per *fattori di qualità* si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (es.: il tempo di preventivazione, l'attesa agli sportelli, il pronto intervento, ecc.);
- gli *indicatori di qualità* sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo;
- *livello di qualità (o standard)* è il livello del servizio prefissato dall'Azienda per ciascun indicatore di qualità.
- *Standard specifico di qualità* è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
- *Standard generale di qualità* è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- nella nozione di *causa di forza maggiore* rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi;

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta predispone standard specifici e generali di qualità che si riferiscono:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente;
- all'accessibilità del servizio;
- alla gestione del rapporto contrattuale;
- alla continuità e regolarità del servizio.

In caso di mancato rispetto di alcuni di essi, come di seguito specificato, sono previsti *indennizzi automatici* all'utente da parte dell'Azienda.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze già comunicate, il Gestore provvederà a dare all'utente tempestiva comunicazione della nuova data e del motivo del rinvio

4. STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In particolare i *livelli di qualità del servizio* relativi ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente si riferiscono al:

- tempo di preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto e/o alla fognatura;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto;
- tempo di attivazione o riattivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura.

4.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e/o alla fognatura

È il tempo, misurato in *giorni lavorativi*, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Azienda della richiesta documentata del cittadino e la data di spedizione da parte dell'Azienda del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

Il livello di qualità è di *15 giorni lavorativi* dalla richiesta.

Il preventivo contiene:

- a** l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- b** l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'utente;
- c** l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, l'utente deve

presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta ed una informativa sul contratto di utenza;
d l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente;

Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dall'Azienda salvo il caso in cui le autorizzazioni da parte degli Enti proprietari dei terreni su cui si devono svolgere le operazioni di posa delle tubazioni contengano prescrizioni superiori rispetto a quanto mediamente richiesto per la stessa tipologia di allaccio. Di conseguenza i relativi oneri saranno adeguatamente ricalcolati in un nuovo preventivo

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione da parte dell'utente dell'avvenuto pagamento del corrispettivo preventivato e la data di completamento del lavoro richiesto.

Il livello di qualità è di *20 giorni lavorativi* (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi).

4.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di ~~fornitura~~ utenza, previa presentazione, da parte dell'utente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto e l'attivazione della fornitura o la riattivazione della fornitura mediante la riapertura o posa del contatore senza modifica della sua portata .

Il dettato di questo paragrafo non si applica alle riattivazioni della fornitura in seguito a sospensione della fornitura per morosità dell'utente €, (vedi 4.5), né alle variazioni del contratto di utenza che non richiedono intervento di riattivazione (quali volture o subentri immediati).

Il livello di qualità è di *7 giorni lavorativi* per l'attivazione e di *5 giorni lavorativi* per la riattivazione.

4.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si effettua a tutti gli interventi effettuati su richiesta dell'utente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore. Tale rilevazione non si effettua per le richieste presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura, quali volture o subentri immediati.

Il livello di qualità è di *5 giorni lavorativi*.

4.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

È il tempo intercorrente tra la data di comunicazione dell'attestazione di pagamento delle somme dovute all'Azienda e la data di riattivazione della fornitura. L'Azienda, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, può richiedere all'utente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

Il livello di qualità è di *2 giorni lavorativi*.

4.6 Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione documentata dell'avvenuto pagamento del corrispettivo da parte dell'utente e la data di completamento del lavoro richiesto, nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento degli scarichi civili ed industriali..

Il livello di qualità è di *20 giorni lavorativi* (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi).

5 STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

In particolare i *livelli di qualità del servizio* relativi ai tempi caratteristici riferiti all'accessibilità al servizio da parte dell'utente si riferiscono a:

- periodo di apertura al pubblico degli sportelli; tempi di attesa
- modalità ed orari dello svolgimento di pratiche varie per via telefonica; tempi di attesa
- differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
- facilitazioni per utenti particolari ed utenti deboli
- rispetto degli appuntamenti concordati

- tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni e/o ai reclami scritti

5.1 Svolgimento di pratiche per via telefonica

Gli utenti possono chiamare il *Numero Verde 800 238 238*, dal lunedì al venerdì–dalle ore 9,00 alle ore 18,00 con orario continuato e dalle ore 9 alle ore 13 il sabato, per ricevere informazioni e per svolgere tutte quelle pratiche attinenti all'erogazione del servizio idrico integrato. È inoltre attivo 24 ore su 24 un servizio di risponditore automatico.

Il servizio è gratuito solo da rete fissa. Da rete mobile il numero è 199 138 138. Il costo della chiamata è comunicato da un messaggio automatico.

In particolare telefonicamente è possibile:

Richiedere:

- l'allacciamento al pubblico acquedotto e/o alla pubblica fognatura
- la posa del contatore
- la riapertura o la chiusura del contatore
- la verifica del contatore
- la-verifica della corretta fatturazione
- la ristampa della bolletta

Effettuare:

- la stipula del contratto di fornitura
- la disdetta o la voltura della fornitura
- le variazioni contrattuali: per utilizzo, unità immobiliari, ragione sociale ecc...
- la richiesta di informazioni e moduli per presentare reclami
- la comunicazione dei dati di autolettura
- la segnalazione di eventuali errori di fatturazione

Avere informazioni su elementi essenziali dei servizi come:

orari, tariffe, modalità di svolgimento delle pratiche, controlli letture e contatori, estratti conto, chiarimenti su fatture o sulla periodicità delle letture e sulla fatturazione, allacciamento stradale, spostamento contatore, contatori supplementari, regolamenti fornitura, carta dei servizi, diritto di accesso agli atti, autocertificazioni, imposte ecc...

Per pratiche di particolare complessità od urgenza, complicate anche da condizioni svantaggiate dell'utente, quale ad esempio l'età o la difficoltà linguistica, e per le quali il rapporto telefonico appare, a giudizio dell'operatore, inidoneo alla risoluzione della pratica stessa, può essere concordato un appuntamento personalizzato presso gli uffici–competenti.

I valori dei *tempi di attesa* al telefono sono i seguenti:

- tempo medio: 3 minuti

Ogni modifica di particolare rilevanza relativa al servizio in questione verrà tempestivamente reso noto attraverso gli strumenti di informazione ritenuti più idonei ed attraverso le fatture.

5.2 Sito Internet www.Publiacqua.it

Collegandosi al sito www.publiacqua.it i cittadini possono:

- trovare informazioni e chiarimenti generali;
- consultare le tariffe vigenti;
- essere informati sui lavori in corso e sulle eventuali interruzioni di fornitura previste;
- trovare tutte le informazioni sulla qualità media dell'acqua, divise per comune;
- scaricare copia della Carta del Servizio e dei Regolamenti di fornitura;
- scaricare la modulistica;
- leggere consigli per usare l'acqua correttamente;
- prenotare visite guidate agli impianti

I cittadini utilizzando la casella di posta info@publiacqua.it possono richiedere:

- informazioni e chiarimenti generali
- l'allacciamento al pubblico acquedotto e/o alla pubblica fognatura
- la posa del contatore
- la riapertura o la chiusura del contatore
- la verifica del contatore
- la correzione delle fatture

possono inoltre inviare documentazione ed inoltrare reclami o segnalare disservizi.

5.3 Sportelli al pubblico dedicati

Gli sportelli dell'Azienda aperti al pubblico osservano l'orario indicato in calce alla presente Carta. Vi vengono espletate le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- Richiesta allacciamenti;
- Richiesta ristampa fattura
- Stipulazione contratti di utenza;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Disdetta dei contratti di utenza;
- Inoltro reclami;
- Inoltro segnalazione disservizi;
- Richiesta di verifica contatori.
- Saldo delle fatture

Il tempo medio di attesa agli sportelli dedicati *non deve superare i 15 minuti*. Esso rappresenta il tempo medio che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (distributori numeri di coda) e la chiamata allo sportello.

Nei comuni ove non è presente uno sportello dell'Azienda, la stessa promuove con gli URP la diffusione di adeguate informazioni.

5.4 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Per il *saldo delle fatture* sono disponibili le seguenti modalità:

- Presso tutti gli uffici postali su bollettino premarcato e con addebito delle spese normalmente previste per i bollettini di conto corrente postale;
- Tramite postagiuro per i correntisti postali con indicazione del numero cliente e fattura;
- Mediante domiciliazione bancaria e/o postale con addebito automatico delle fatture sul proprio conto corrente;
- Tramite Carta di Credito;
- Tramite bonifico bancario con indicazione obbligatoria del numero cliente e della fattura;
- Presso gli sportelli aziendali tramite Bancomat o Carta di Credito;

5.5 Facilitazioni per utenti particolari

A tutela di queste categorie di utenti sono previste le seguenti *facilitazioni minime*:

- sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;
- materiale informativo in formato audio sulla Carta del Servizio e sul Regolamento per gli ipovedenti: trascodifica in Braille a disposizione negli uffici aperti al pubblico.
- traduzioni della sintesi nelle lingue inglese, spagnolo, arabo e cinese del contratto di fornitura e dei suoi allegati;
- tempi di allacciamento ed attivazione della fornitura ridotti di 1/3 per i portatori di handicap e malati gravi;
- possibilità di accedere, tramite il sito internet aziendale, ad una apposita area, con caratteristiche adeguate agli audiolesi, dove, durante l'orario di funzionamento, è possibile comunicare con un operatore;
- tempo di preavviso, per malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 15 giorni di calendario rispetto a quello minimo ordinario.

L'Azienda garantisce un idoneo accesso ai propri uffici al pubblico ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

In particolare sono realizzate rampe e servizi igienici per disabili, segnali tattili per non vedenti e servizi di comunicazione per non udenti.

Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per- disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti-

L'Azienda pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli utenti deboli tramite la fattura ed apposite comunicazioni con gli strumenti informativi ritenuti, di volta in volta, più idonei fra spot radiofonici, spot televisivi, inserzioni su quotidiani, affissioni locandine e/o manifesti e sul sito www.publiacqua.it.

5.6 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli

Agevolazioni tariffarie sono previste per utenti in disagiate condizioni economiche in base a quanto stabilito nel Regolamento delle Agevolazioni Tariffarie, reperibile sul sito aziendale e diffuso attraverso gli URP e le associazioni dei consumatori.

5.7 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 ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento, l'Azienda è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente.

L'utente assicura la propria disponibilità a ricevere il personale dell'Azienda per tutta la fascia di puntualità concordata con il medesimo.

Il livello di qualità è di 3 ore.

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.

Nel caso di disdetta dell'appuntamento, sia l'Azienda sia l'utente hanno l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore.

5.8 Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

È il tempo massimo, misurato in *giorni di calendario*, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata dell'Azienda all'utente, quali risultanti dal protocollo dell'Azienda.- Le richieste di prestazioni, quali ad esempio le richieste di parere, di danni non rientrano nella definizione di reclamo o di richieste di informazioni.

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo del responsabile del procedimento a cui richiedere, ove necessario, e sempre in forma scritta, eventuali ulteriori-elementi.

Inoltre contiene l'indicazione delle motivazioni -per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere- dall'Azienda.

In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, l'utente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati concernenti sia le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia l'esecuzione delle prestazioni medesime.

In tutti questi casi il tempo massimo è di 30 giorni di calendario-

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'utente deve essere informato entro *20 giorni di calendario* dello stato di avanzamento della pratica di reclamo e della fissazione di un nuovo termine.

6 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1 Fatturazione

Le modalità e la periodicità delle fatturazioni sono fissate dall'Azienda. In ogni caso, è garantita almeno una fatturazione semestrale sulla base della tipologia delle utenze allacciate e di scelte organizzative e funzionali per garantire il miglior servizio all'utenza.

Sulla base di questi criteri generali, e per conseguire una significativa economicità riguardo al servizio di rilevazione consumi, l'Azienda potrà emettere "fatture d'acconto" tra una lettura effettiva e l'altra.

I consumi d'acconto saranno determinati sulla base dei consumi storici dell'utente dei due anni precedenti, con l'esclusione dei due maggiori consumi rilevati nel periodo di riferimento e sono chiaramente esplicitati in fattura. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi d'acconto saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza.

In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, sarà effettuato un primo conguaglio ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva. Quale ulteriore garanzia per l'utente della corretta applicazione degli scaglioni tariffari annui o di eventuali variazioni tariffarie intervenute, l'Azienda effettuerà il conguaglio definitivo con la fatturazione, a seguito di lettura effettiva, successiva al 31 dicembre di ciascun anno. In caso di cessazione di

utenza e/o variazioni alle condizioni contrattuali originarie l'Azienda provvederà al conguaglio fino alla data della suddetta operazione. Tali conguagli saranno effettuati con il criterio del pro-die (giorno per giorno). Il consumo avuto fra le due letture viene suddiviso per i giorni che sono intercorsi fra queste, ottenendo così un valore medio giornaliero. In base a quest'ultimo viene ricalcolato il consumo relativo al periodo di riferimento e, se ci sono delle discrepanze fra il nuovo calcolo e quello già effettuato, queste vengono compensate (con accredito o con addebito) nella stessa fattura. Nel caso di rimborsi a favore dell'utente, derivanti dalle operazioni di conguaglio sopra descritte, ad eccezione dei rimborsi per cessazione di utenze, l'Azienda procederà, in via automatica, al rimborso detraendo tale credito dal pagamento delle fatture successive. L'utente può, per cifre superiori ai 100€, concordare con l'azienda una diversa modalità di rimborso. L'Azienda invierà all'utente comunicazione dell'importo del credito con l'indicazione del termine entro il quale l'utente può richiedere l'erogazione mediante assegno.

Tranne nel caso di cessazione dell'utenza, per crediti inferiori a 5€ l'azienda emetterà fatture senza esigerne il pagamento ma i relativi importi saranno assommati nella fattura successiva.

Per i crediti relativi a cessazione di utenza, verrà emesso assegno bancario non trasferibile, entro 60 giorni di calendario dalla data di comunicazione all'utente del credito.

In caso di morosità pregresse le procedure di cui sopra non saranno applicate e l'Azienda procederà alla compensazione contabile manuale inviando all'utente richiesta di saldo oppure il rimborso, a mezzo assegno bancario non trasferibile, del credito residuo.

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'utente. L'utente può richiedere in ogni momento copia dei calcoli particolareggiati relativi alle proprie fatture, senza che nessun onere aggiuntivo sia posto a suo carico.

L'utente ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento, al personale della società o comunque incaricato dalla stessa, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici

In ogni semestre l'Azienda effettua almeno una lettura del contatore con propri incaricati; qualora ciò non sia possibile, per cause imputabili all'utente, quest'ultimo ha l'obbligo di restituire la cartolina di autolettura. Tale cartolina dovrà essere utilizzata per comunicare l'autolettura del contatore secondo le modalità e i tempi indicati nella stessa; in alternativa l'utente potrà comunicare l'autolettura anche telefonicamente al Call Center aziendale nei modi e nei tempi indicati nella cartolina. La mancata restituzione della stessa comporterà l'addebito di un consumo d'acconto, come sopra determinato. Entro tre anni dalla approvazione della presente carta sarà cura dell'Azienda specificare in ogni bolletta il periodo della successiva lettura e la tipologia della medesima.

L'azienda potrà richiedere mediante raccomandata A.R. l'accesso al contatore per eseguire la lettura e i controlli sul contatore. In caso di inadempienza l'utente sarà soggetto al pagamento di una penale che sarà addebitata nella prima fattura utile, ed alla possibile interruzione del servizio.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione all'utente indicati nel capitolo 9.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche. Nel caso di errori nella fatturazione l'Azienda si attiverà per le dovute correzioni e/o rimborsi nel rispetto degli standard di qualità indicati nel paragrafo 6.2

Al fine di migliorare la leggibilità del documento di fatturazione, l'Azienda utilizza il comune formato dei fogli A4, capace di contenere informazioni in maniera estesa.

Le informazioni in fattura devono essere riportate in forma chiara, con caratteri grandi e con linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta dell'interessato è garantita la possibilità di reindirizzamento della fattura a persona di fiducia dell'utente.

Al suo interno infine deve essere ben individuata la divisione tra una prima parte relativa alla determinazione dei consumi e degli importi, ed una seconda parte relativa alle informazioni all'utenza.

In particolare la fattura e i suoi allegati devono contenere:

- ragione sociale, indirizzo dell'Azienda;
- la dicitura "fattura per la fornitura di servizi idrici";

- data di emissione della fattura e di scadenza del pagamento
- nome dell'intestatario del contratto;
- tipologia di utenza
- consumo in mc;
- struttura della tariffa applicata;
- tipo di lettura sulla base della quale la fattura si basa;
- letture e date iniziali e finali del periodo qualunque sia il tipo di lettura;
- aliquota e ammontare dell'imposta;
- situazione contabile dell'utente;
- condizioni di pagamento e penalità;

In particolare alle informazioni relative all'importo, alla data di scadenza, al consumo e alle letture iniziali e finali che concorrono alla individuazione dei consumi, verrà dato opportuno rilievo grafico anche tramite l'utilizzo di caratteri facilmente leggibili.

L'Azienda effettua fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti, ecc..)

6.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'Azienda provvederà alla correzione degli stessi eseguendo, ove ritenuto necessario, verifiche e sopralluoghi presso il luogo di fornitura. La rettifica di fatturazione può ~~inoltre~~ avvenire d'ufficio oppure può essere conseguente ad una segnalazione dell'utente che comunica all'Azienda la differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua addebitati sull'ultima fattura. L'Azienda potrà accettare la segnalazione, annullare la fattura e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche.

La comunicazione di errata fatturazione deve essere effettuata entro il termine di scadenza del pagamento della fattura. In caso di fatturazione in eccesso:

- se dovuta ad errori di lettura, l'Azienda provvederà all'emissione entro 20 giorni lavorativi di una nuova fattura in base alle letture comunicate dall'utente. L'Azienda si riserva di verificare la correttezza della lettura comunicata.
- Se dovute a richieste di verifica del contatore, si procederà secondo quanto previsto al successivo punto 6.4

Qualora, invece, l'azienda ritenga necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento della fattura ritenuta errata rimane sospeso fino a quando l'utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica.

L'Azienda è tenuta a comunicare all'utente l'esito positivo o negativo delle verifiche svolte non oltre i 25 giorni lavorativi dalla richiesta di rettifica di fatturazione inoltrata dall'utente medesimo. L'emissione di fattura su cui è esplicitato che si tratta di nota di pagamento emessa a seguito di rettifica costituisce comunicazione dell'esito della verifica. Nei casi in cui i tempi di verifica dipendano da atti di terzi, ad esempio in presenza di domiciliata bancaria, l'Azienda entro 25 giorni lavorativi comunicherà all'utente la presa in carico della richiesta fornendo, ove possibile, indicazione circa i tempi di evasione della stessa.

I livelli di servizio di cui sopra non sono applicabili nel caso in cui l'utente abbia richiesto l'intervento della Commissione Mista Conciliativa o dell'Autorità di Ambito.

Nel caso di rimborsi a favore dell'utente l'Azienda procederà, in via automatica, al rimborso detraendo tale credito dal pagamento delle fatture successive;

Nel caso in cui la complessità della rettifica non consenta il rispetto dei tempi prefissati, l'utente deve essere informato entro 20 giorni di calendario dello stato di avanzamento della pratica e della fissazione di un nuovo termine.

6.3 Ritardato pagamento e morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato dal Regolamento del servizio idrico integrato.

Trascorsi almeno 20 giorni dalla data di scadenza indicata in fattura e sempre che la stessa non sia stata pagata, l'utente sarà messo in mora dall'Azienda attraverso una comunicazione scritta con

indicazione della fattura insoluta. In caso di utenze raggruppate l'Azienda procederà ad inviare detta comunicazione anche all'amministratore di condominio o ad altra persona allo scopo incaricata dai condomini. In assenza di informazioni su detti soggetti, l'Azienda provvederà, nelle forme ritenute più idonee, a dare comunicazione all'intestatario del contratto e ai singoli condomini.

Il costo della messa in mora sarà addebitato nella fattura successiva. In detta comunicazione sarà inoltre indicato il termine, non inferiore a 20 giorni dalla data di ricezione della notifica, dopo il quale l'Azienda, se l'utente non avrà provveduto al saldo di quanto dovuto, procederà alla disattivazione della fornitura senza ulteriori comunicazioni. In caso di manomissione degli impianti, persistenza, reiterata o ingente morosità la disattivazione assumerà la forma della rimozione del contatore. L'azienda si impegna a fornire il duplicato della fattura insoluta su richiesta dell'utente. Trascorsi ulteriori 15 giorni, persistendo le condizioni di morosità, il contratto sarà automaticamente risolto.

L'utente a cui sia stata notificata la messa in mora oppure a cui sia stata già sospesa la fornitura e che effettui il pagamento entro i termini sopra indicati dovrà provvedere a darne comunicazione scritta all'Azienda stessa, indicando in maniera esaustiva i termini dell'avvenuto pagamento nelle modalità che saranno indicate dall'Azienda al momento della notifica della messa in mora.

L'utente potrà evitare la disattivazione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato dell'intervento di chiusura o rimozione del contatore, in questo caso sarà soggetto al pagamento delle spese sostenute dall'azienda per l'invio del personale.

Ai fini di una maggior tutela degli utenti a basso reddito, l'Azienda potrà prevedere forme di rateizzazione di pagamento, qualora l'utente ne faccia espressa richiesta.

Le forniture disattivate per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso, le spese di chiusura e riattivazione e le spese relative alle attività di recupero del credito. In tal caso la riattivazione della fornitura deve avvenire entro 2 giorni lavorativi dalla dimostrazione all'azienda dell'avvenuto pagamento.

L'utente che ha avuto la fornitura risolta per morosità dovrà sottoscrivere un nuovo contratto, previo pagamento del debito pregresso, delle spese relative alla rimozione del contatore ed alle attività di recupero del credito.

Il contratto di fornitura decorre, ai fini della fatturazione, dalla data di posa del contatore.

Le penali relative alla chiusura e/o riapertura del contatore sono esplicitate nell'allegato al Regolamento.

In caso di disattivazione della fornitura per morosità, risultata saldata in data antecedente all'intervento e per la quale l'utente abbia fornito adeguata comunicazione con modalità indicate dall'azienda nell'avviso di messa in mora e comunque previste nella presente Carta e nel Regolamento, non verrà addebitata alcuna spesa per la riattivazione della fornitura e sarà erogato un indennizzo pari a 26 Euro.

Non è in ogni caso sospesa la fornitura:

- nei casi in cui il servizio è necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza o vi è intervento dell'Autorità competente;
- nei giorni prefestivi o festivi;
- in presenza di controversie relative alla ricostruzione dei consumi.

Nel caso di erronea azione per morosità, l'Azienda si impegna a risarcire i danni materiali subiti dall'utente nonché erogare il relativo indennizzo.

Il titolare di un'utenza deve comunicare il recesso dal contratto di utenza quando si trasferisce o lascia ad altri il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, dell'immobile. La mancata comunicazione comporta l'assunzione solidale, con il nuovo utilizzatore del servizio, del pagamento dei servizi erogati.

6.4 Correttezza nella misura dei consumi

a) Verifica del contatore

L'Azienda 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 dell'Azienda: facendone richiesta secondo le modalità previste ai punti 5.1, 5.2, 5.3 .

Per procedere alla verifica l'Azienda fissa un appuntamento per l'esecuzione della prova sul posto o per la rimozione del contatore entro il termine massimo di *7 giorni lavorativi* dalla richiesta dell'utente. Nel caso in cui l'utente non sia presente all'esecuzione della prova o alla rimozione non si provvederà alla medesima: saranno comunque addebitate le spese e la richiesta sarà annullata. A seguito della rimozione la prova sarà effettuata presso l'Azienda entro 30 giorni di calendario previo appuntamento con l'utente. Qualora l'utente richiedesse un'ulteriore prova, questa sarà svolta in un laboratorio accreditato presso le Camere di Commercio. I costi della prova contatore saranno di volta in volta comunicati preventivamente all'utente e saranno addebitati con le stesse modalità di cui al presente articolo.

Nel caso in cui il contatore risulti idoneo (all'interno della tolleranza prevista di +/- 5%), l'utente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo, previsto nel tariffario, che sarà addebitato nella prima fattura utile. Oltre al corrispettivo previsto sarà addebitato anche il costo del contatore sostituito. Se risulta, invece, un errore superiore ai limiti di tolleranza stabiliti, l'Azienda si accolla i costi di tale operazione, ricostruisce i consumi in base al coefficiente di correzione accertato, se inferiore al +/-10%, con effetto retroattivo dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta ove lo stesso sia determinabile, ovvero, nei casi di indeterminabilità, il periodo di riferimento per la ricostruzione dei consumi non può superare i 365 giorni precedenti la data in cui è stata effettuata la verifica. Per errori superiori al +/- 10%, il ricalcolo sarà effettuato utilizzando, di norma, il consumo riscontrato nel corrispondente periodo dell'anno precedente oppure, nel caso in cui non esistano consumi precedenti, in base ai consumi registrati successivamente alla sostituzione del contatore oppure in base al consumo medio della stessa tipologia d'uso salvo conguaglio con i consumi registrati successivamente.

Nel caso in cui l'utente non abbia presenziato alla verifica del contatore, l'Azienda deve comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro *30 giorni di calendario* dalla medesima. L'emissione di fattura su cui è esplicitata la verifica del contatore costituisce comunicazione dell'esito della verifica.

b) Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. L'apposizione dello strumento di verifica sarà effettuata, previo appuntamento, entro *7 giorni lavorativi dalla richiesta della stessa*.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, l'azienda addebiterà il contributo per l'intervento così come previsto nell'allegato al Regolamento.-

L'Azienda dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 30 giorni di calendario dalla medesima

c) Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte

In caso di perdite a valle del punto di consegna posizionate in luoghi non direttamente ispezionabili e causate dalla rottura di tubazioni incassate nei muri o interrato o comunque derivanti da guasti a manufatti inaccessibili, che abbiano generato un consumo superiore del 30% dei consumi medi effettivi rilevati negli ultimi due anni o del minor periodo fatturato, l'Azienda applicherà la tariffa base (ovvero la tariffa applicata al secondo scaglione di consumi per le utenze domestiche) ai consumi eccedenti quelli medi. Sui volumi conteggiati a perdita sarà calcolata la sola tariffa per il servizio acquedotto. Per i "grandi usi produttivi" i quantitativi di acqua impegnata saranno comunque fatturati senza alcuna riduzione.

Il periodo di ricostruzione dei consumi è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare -365 giorni.

Nel caso di nuove utenze le condizioni di cui sopra verranno applicate considerando il consumo medio della stessa tipologia d'uso.

Per ottenere le agevolazioni previste l'utente, entro la data di scadenza della fattura che evidenzia il consumo anomalo e comunque non oltre 10 giorni dalla medesima, dovrà presentare richiesta scritta all'Azienda allegando, anche successivamente entro al massimo 30 giorni dalla richiesta, tutta la documentazione utile fra cui la descrizione dell'intervento, la documentazione fotografica e la fattura o autocertificazione per le spese sostenute per la riparazione del guasto. La riduzione tariffaria sarà applicata sui consumi rilevati dal contatore alla data della riparazione, detratti i

consumi medi come sopra descritti, ed a decorrere dal momento in cui hanno avuto inizio i consumi anomali e, comunque non oltre i 365 giorni precedenti all'avvenuta riparazione del guasto. Ogni richiesta potrà essere inoltrata esclusivamente decorso almeno un anno dalla precedente.

Nel caso in cui l'Azienda, a seguito di lettura effettiva del contatore, rilevi una registrazione di consumi anomali rispetto ai dati storici, la stessa provvederà entro 25 giorni dalla rilevazione, a dare comunicazione all'utente di un'eventuale perdita occulta. Se la comunicazione non avviene o avviene con ritardo, l'Azienda effettuerà la ricostruzione dei consumi utilizzando la tariffa agevolata ovvero quella applicata al primo scaglione delle utenze domestiche. Similmente si procederà allorché la lettura riguardante la perdita avverrà oltre un semestre dalla precedente lettura effettiva.

Nessuna altra riduzione sarà applicata alle perdite occulte.

7 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

7.1 Continuità

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

Conformemente a ciò l'Azienda utilizza tutte le soluzioni tecniche ed organizzative di seguito descritte per garantire la continuità del servizio:

- a) Impiega una rete di distribuzione prevalentemente di tipo magliato, che consente di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto.
- b) Dispone di un sistema di telecontrollo che consente di monitorare con continuità, da un posto centrale presidiato costantemente, lo stato di gran parte della rete e di mantenere i parametri di esercizio entro valori prestabiliti.
- c) In caso di lavori sulla rete di distribuzione, attiva tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione;

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 12 ore, l'Azienda è tenuta ad attivare, ove ciò abbia senso tecnico, il servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

7.2 Cause di interruzione

Qualora sia comunque necessario interrompere l'erogazione, le operazioni di sospensione del servizio verranno effettuate secondo gli standard previsti dalla normativa in vigore relativamente, sia ai tempi di preavviso, sia alla durata delle interruzioni.

In particolare le cause delle interruzioni possono essere imputabili solo a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di Autorità pubblica, eventi eccezionali naturali e non, scioperi, mancato ottenimento di atti da terzi;
- b) guasti o manutenzioni necessarie, intese come interventi di riparazione e manutenzione programmata, per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Le modalità con le quali vengono effettuate le sospensioni sono le seguenti:

- viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta;
- l'utente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari;
- nel caso di un condominio, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista.
- qualora il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore e/o volantinaggio.

7.3 Tempi di preavviso e durata delle interruzioni

L'Azienda 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.

Per sopperire a fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, l'Azienda avrà, in ogni caso, la facoltà di

sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici.

L'Azienda s'impegna ad informare gli utenti nei modi più adeguati alla circostanza. Nel caso di interruzioni programmate del servizio idrico, l'Azienda avviserà gli utenti almeno 48 ore prima.

L'avviso indicherà la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

Le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle 12 ore per gli interventi sulle condotte fino a 300 mm, 18 ore per le condotte fino a 600 mm, 48 ore per le altre condotte.

Sono escluse le interruzioni per forza maggiore per crisi idrica qualitativa o da scarsità

7.4 Pronto intervento

L'Azienda dispone di un servizio di Pronto Intervento e reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, chiamando il numero verde 800 314 314.

L'intervento è immediato (ove immediato si intende pari al tempo strettamente necessario al trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, a fronte di situazioni di pericolo derivanti da segnalazione di Pubbliche Autorità.

L'Azienda garantisce comunque i seguenti livelli minimi di pronto intervento, fatte salve cause di forza maggiore:

- a) il primo intervento in situazioni di pericolo derivanti da segnalazione di Pubbliche Autorità, è stabilito in *2 ore*;
- b) il primo intervento in caso di guasto al contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà dell'Azienda installati fuori terra è stabilito in *12 ore*.

7.5 Altri interventi

La riparazione dei guasti deve avvenire:

- a) entro *12 ore* dalla segnalazione in caso di guasti ordinari;
- b) entro *48 ore* dalla segnalazione per i guasti straordinari.

Nel caso di esondazione o altri guasti della fognatura, la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati:

- a) entro 24 ore in caso di guasti ordinari;
- b) entro 96 ore in caso di guasti straordinari.

7.6 Crisi idrica

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa l'Azienda è tenuta a darne adeguato preavviso all'utenza e deve adottare una delle misure contenute nel *Piano di gestione delle interruzioni del servizio* approvato dall'Autorità d'Ambito.

Tali misure possono comprendere:

invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;

utilizzo di risorse destinate ad altri usi;

limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;

turnazione delle utenze.

7.7 Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, l'Azienda può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale. L'Azienda comunica all'Autorità di Ambito che detiene il potere di controllo sull'attività dell'Azienda, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

8 COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità si intende espresso in giorni di calendario, qualora la Carta non specifichi che si tratta di giorni lavorativi.

Qualora il termine di scadenza cada in un giorno festivo, s'intende prorogato al primo giorno feriale

successivo.

Dal computo dei tempi per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità sono esclusi:

- i tempi necessari per l'ottenimento di atti di terzi;
- i ritardi imputabili ad eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità dell'Azienda (cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali, scioperi, qualsiasi fatto imputabile all'utente ecc.)

Il tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per prima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

In tutti i casi in cui per le suddette cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà a rispettare le scadenze ~~garantite~~ già comunicate, l'Azienda è tenuta a comunicare tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non possa essere eseguito nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba quindi fissare un nuovo appuntamento, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

Per il tempo di esecuzione dell'allacciamento si tiene conto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente, mentre non si computa il tempo per l'elaborazione del preventivo nei casi in cui questo sia necessario.

Altresì non si tiene conto dei tempi per gli eventuali lavori di adeguamento a carico dell'utente indicati nel preventivo. Peraltro, se l'utente non completa i lavori a proprio carico entro 60 giorni dalla data di ricezione, da parte dell'Azienda, del pagamento dei lavori di allacciamento, la richiesta di esecuzione dell'allacciamento stesso si intende annullata e di conseguenza saranno rimborsati gli importi versati al netto dei costi già sostenuti.

Nei casi di risposta a richieste e reclami scritti, le date di arrivo e di partenza della corrispondenza, ai fini della decorrenza dei tempi di esecuzione delle prestazioni, sono certificate dal protocollo aziendale.

Nel caso della rettifica di fatturazione, le date di arrivo della corrispondenza sono certificate dal protocollo aziendale, la data di partenza può essere rappresentata dalla data di protocollo della lettera di risposta o dalla data di emissione della fattura corretta. Il tempo per la rettifica di fatturazione comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non possa essere seguito nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba quindi fissare un nuovo appuntamento, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

9 INFORMAZIONE ALL'UTENTE

L'Azienda provvederà a mettere a disposizione dell'utente la presente Carta ed i Regolamenti con gli allegati annessi contenenti le condizioni di somministrazione dei servizi e le regole del rapporto intercorrente tra le parti.

L'Azienda e l'Autorità di Ambito si impegnano ad attivare forme di consultazione dei Comuni, delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti, dei Difensori Civici nei casi in cui si intenda, previo accordo con l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n.3 Medio Valdarno, dare attuazione, verificare o modificare la Carta, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla stessa.

L'Azienda deve portare a conoscenza degli utenti e delle associazioni dei consumatori le modifiche

della presente Carta e del Regolamento di utenza.

L'Azienda ha l'obbligo di monitorare periodicamente l'adeguatezza degli standard del servizio e di comunicare gli stessi alle Associazioni dei Consumatori- Utenti e all'Autorità di Ambito che possono esprimere osservazioni e proposte al fine di migliorare il servizio idrico.

Inoltre per garantire all'utente una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative dell'Azienda che possono interessarlo, vengono utilizzati, oltre al Call Center, agli sportelli, ecc..., i seguenti strumenti:

a) Fatture dei consumi

b) Materiale informativo

Sono disponibili opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti consigli sul corretto utilizzo degli impianti in termini di sicurezza e di risparmio della risorsa acqua in modo da evitare eventuali sprechi; detti opuscoli verranno messi a disposizione degli utenti nei modi ritenuti più appropriati;

c) Comunicazioni radiofoniche, televisive e a mezzo quotidiani locali, via Internet

Le comunicazioni sono finalizzate ad informare circa eventuali attività, notizie ed eventi, che è necessario od opportuno che l'utenza conosca con la massima tempestività.

d) Campagne promozionali, informative, di sensibilizzazione

Le campagne sui problemi idrici, svolte attraverso gli strumenti tradizionali (notiziari aziendali, mass-media locali, manifesti, ecc.), hanno l'obiettivo di sensibilizzare i cittadini al risparmio dell'acqua potabile ed al rispetto delle risorse idriche e dell'ambiente, fornendo utili consigli per un suo uso razionale.

Campagne informative vengono di volta in volta realizzate per la pubblicizzazione di eventuali novità riguardo ai servizi offerti dall'Azienda;

e) Attività didattiche nelle scuole e visite agli impianti aziendali

L'Azienda si impegna ad effettuare nelle scuole elementari e medie specifici corsi sulla risorsa acqua e sul suo corretto uso. Tali attività didattiche sono supportate da apposite pubblicazioni realizzate dall'Azienda stessa e distribuite ad alunni e insegnanti e da visite a impianti aziendali.

f) Il sito www.publiacqua.it.

In particolare l'Azienda, attraverso i suddetti strumenti, si impegna anche a:

informare l'utente sulla corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, è tenuta a fornire, su richiesta di questo, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio (Ca)

concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH

residuo fisso a 180° C in mg/l

nitrati in mg/l di NO₃

nitriti in mg/l di NO₂

ammoniaca in mg/l di NH₄

fluoruro in µg/l di F

cloruri in mg/l di Cl

rendere note agli utenti le variazioni alle condizioni di somministrazione del servizio e alle regole del rapporto intercorrente fra le due parti;

informare sulle procedure di pagamento delle fatture, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti;

informare l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;

rendere note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;

predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;

comunicare agli utenti, in caso di richiesta, in forma scritta, i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle tubature;

rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;

informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa;

informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione attraverso report statistici globali aggiornati periodicamente;

informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti, per quanto non di competenza dell'Autorità di Ambito e/o dell'ARPAT e/o di altri soggetti a ciò deputati;

predisporre miglioramenti ai servizi telefonici per renderli sempre più adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, ecc.);

effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

L'Azienda, infine, rende noti agli utenti e alle associazioni dei consumatori i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

9.1 Diritto di accesso agli atti

Viene comunque assicurato l'accesso agli atti dell'Azienda relativi al S.I.I. in conformità alla L. 7 Agosto 1990, n. 241.

In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

Il Regolamento per l'accesso agli atti è disponibile sul sito www.publiacqua.it, presso gli Uffici al Pubblico oppure può essere richiesto telefonicamente chiamando il Numero Verde 800.238.238.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata all'Azienda, la quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte dell'Azienda deve essere denunciato dall'utente all'Autorità di Ambito nei successivi 30 giorni.

9.2 Trattamento dei dati sensibili

L'Azienda effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'Art. 13 della L. 675/1996 e sue modifiche.

Ai sensi dell'Art. 13 del D. Lgs. 135/1999 è consentito il trattamento dei dati in possesso dell'Azienda al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima.

Il trattamento dei dati da parte dell'Azienda non è soggetto a notificazione ai sensi dell'Art. 7 della L. 675/1996. L'Azienda è comunque tenuta a fornire a chiunque ne faccia richiesta gli elementi di cui al comma 4 del medesimo articolo.

10 TUTELA

10.1 La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta

L'utente può segnalare all'Azienda qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta-tramite comunicazione scritta, utilizzando anche l'indirizzo info@publiacqua.it, oppure contattando di persona gli uffici al pubblico. Nel caso in cui l'Utente presenti reclamo presso gli sportelli, gli addetti provvederanno a registrarlo nell'apposita scheda di reclamo che dovrà essere contrassegnata da parte dell'Utente stesso.

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

Entro i termini indicati dalla presente Carta del Servizio, l'Ufficio riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti. In particolare la sua risposta motivata deve contenere:

- il riferimento al reclamo dell'utente;
- l'indicazione dell'ufficio e della persona a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti
- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali l'Azienda provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dall'Azienda per evitare il ripetersi di tale situazione,
- l'indicazione della possibilità di fare appello alla Commissione mista conciliativa a cui l'utente può rivolgersi indirizzando la propria richiesta alla sede di Publiacqua S.p.A. a Firenze in via Villamagna n.90/c entro 30 giorni dalla data di risposta dell'Azienda al precedente reclamo.
- l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità di Ambito, e della possibilità di adire in giudizio l'Azienda per l'eventuale richiesta di risarcimento danni.

La composizione e il funzionamento della Commissione mista conciliativa sono disciplinati da apposito Regolamento disponibile sul sito www.publiacqua.it e presso gli uffici al pubblico, diffuso attraverso gli urp, le associazioni dei consumatori e degli utenti.

L'Azienda è tenuta a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- la data di presentazione del medesimo
- l'autore del reclamo
- la data di invio della risposta motivata
- i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo
- l'eventuale soluzione del problema e la data della stessa
- quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

La medesima procedura è istituita anche per le richieste di informazioni.

Almeno una volta l'anno, l'Azienda predispose un resoconto inviato all'Autorità di Ambito e alla Associazioni dei Consumatori, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente, oltre alle informazioni sulla quantità, sul tipo dei reclami ricevuti e sul rispetto dei tempi di risposta agli stessi, anche le eventuali azioni correttive pianificate ed implementate dall'azienda. Tale rapporto analizza anche gli indici sui tassi di reclamo, riporta un confronto intertemporale, rileva eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni. Tale documento rappresenta la base per una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra Autorità di ambito, Azienda ed Associazioni

dei Consumatori ed Utenti.

10.2 Controlli esterni

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti al paragrafo 5.8, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità di Ambito.

10.3 Valutazione del servizio da parte dell'utente

Per essere aggiornato sui giudizi degli utenti riguardo alla qualità del servizio reso, l'Azienda effettua rilevazioni campionarie con cadenza almeno triennale mediante gli strumenti più idonei ed attuali per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, ~~verbalmente~~ o per iscritto, presso gli uffici della società al seguente indirizzo: Publiacqua S.p.A., via Villamagna, 90/C – 50126 -Firenze

10.4 Servizi di consulenza

L'Azienda mette a disposizione degli utenti un servizio di consulenza su:

- ◆ problematiche relative a quantità e qualità della fornitura;
- ◆ caratteristiche chimiche e microbiologiche sull'acqua per la rispondenza alle norme di qualità;
- ◆ risparmio idrico.

È possibile accedere a tale servizio-per iscritto anche tramite il sito internet www.publiacqua.it.

Il servizio di consulenza ha sede in via Villamagna, 90/C 50126 Firenze

10.5 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato

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

11 INDENNIZZI AUTOMATICI E A RICHIESTA

11.1 Casi di indennizzo automatico e a richiesta

L'utente ha diritto ad essere rimborsato nel caso in cui l'Azienda non rispetti gli standard dichiarati. Pertanto, in caso di mancato rispetto per ciascuno dei **8** livelli specifici di qualità sotto elencati l'Azienda corrisponderà all'utente un *indennizzo automatico* pari ad *euro 26*€

Livelli specifici di qualità ad indennizzo automatico:

- 1) Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione;
- 2) Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento;
- 3) Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione o riattivazione della fornitura;
- 4) Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura;
- 5) Mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- 6) Mancato rispetto del tempo massimo di risposta alle richieste scritte degli utenti;
- 7) Mancato rispetto del tempo massimo di risposta ai reclami.
- 8) Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione

Inoltre è erogato un indennizzo a richiesta di 26 euro nel caso di errata chiusura per morosità.

- 9) Errata chiusura del contatore per morosità

11.2 Modalità di corresponsione all'utente dell'indennizzo automatico ed a richiesta

Gli indennizzi automatici e a richiesta, ove non esclusi, sono corrisposti attraverso accredito dell'importo nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, *entro 90 giorni di calendario* dall'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente -. Per ciò che attiene allo standard di cui al paragrafo 5.8, l'indennizzo deve essere erogato entro 90 giorni di calendario dalla scadenza del tempo massimo per la risposta. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo ~~automatico~~, 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.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo ~~automatico~~ entro i termini indicati, l'indennizzo è dovuto: in misura pari a € 52.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo ~~automatico~~ per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dalla Carta dei Servizi del servizio idrico integrato".

Nel medesimo documento deve essere indicato che—la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

11.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

L'Azienda non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici 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, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;

b cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'Azienda per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;

Inoltre l'Azienda non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

L'utente non avrà diritto a ricevere l'indennizzo a richiesta, previsto per le chiusure del contatore effettuate ad utenti che hanno già saldato una pregressa situazione di morosità, quando non abbia effettuato la comunicazione dell'avvenuto pagamento nei tempi e nei modi riportati nell'avviso di messa in mora inviato dall'Azienda nonché nella presente Carta e nel Regolamento.

Qualora l'utente richieda un appuntamento *personalizzato*, fissato in data successiva di *oltre 60 giorni di calendario* rispetto alla data di richiesta della prestazione, l'Azienda non è tenuta a corrispondere all'utente medesimo l'indennizzo nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

In caso di mancato rispetto degli altri standard di qualità, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, l'utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.