

1	PREMESSA	3
2	SEZIONE I - ASPETTI GENERALI	4
2.1	Il soggetto gestore	4
2.2	Principi fondamentali	4
2.2.1	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	4
2.2.2	Continuità del servizio	5
2.2.3	Partecipazione	5
2.2.4	Cortesia	5
2.2.5	Efficacia ed efficienza	5
2.2.6	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	5
2.3	Condizioni generali della fornitura del servizio idrico integrato	6
2.4	Definizioni	6
3	SEZIONE II - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	7
3.1	Avvio del rapporto contrattuale. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente	7
3.1.1	Livelli specifici	7
3.1.2	Livelli generali	9
3.2	Accessibilità al servizio	12
3.2.1	Sportelli dedicati o partecipati: orario di apertura al pubblico	12
3.2.2	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o corrispondenza. Gestione di un servizio informazioni	13
3.2.3	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	14
3.2.4	Facilitazioni per utenze particolari	15
3.2.5	Tempi di attesa agli sportelli e al telefono	15
3.3	Gestione del rapporto contrattuale	16
3.3.1	Fatturazione e lettura dei contatori	16
3.3.2	Trasparenza nell'applicazione delle variazioni tariffarie e applicazione del pro-die	17
3.3.3	Trasparenza del documento di fatturazione	17
3.3.4	Rettifiche di fatturazione	17
3.3.5	Ritardato pagamento e morosità	18
3.3.6	Verifica del contatore	19
3.3.7	Verifica del livello di pressione	19
3.3.8	Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte	20

3.4	Continuità del servizio	20
3.4.1	Continuità e servizio di emergenza	20
3.4.2	Tempi di preavviso per interventi programmati	20
3.4.3	Durata delle interruzioni programmate	21
3.4.4	Pronto intervento	21
3.4.5	Altri interventi	21
3.5	Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui ai paragrafi precedenti	21
3.6	Informazione all'utenza	23
3.6.1	Accesso alla documentazione in possesso del gestore	23
3.6.2	Trattamento dei dati sensibili da parte del gestore	25
3.7	La tutela	25
3.7.1	La gestione dei reclami	25
3.7.2	Controlli esterni	26
3.7.3	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	26
3.7.4	Servizi di consulenza agli utenti	27
3.7.5	Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità	27
3.7.6	Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato. Rinvio.	27
3.7.7	Indennizzi automatici	27
3.7.8	Casi di esclusione del diritto all'indennizzo	28

Carta dei Servizi

1 PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è stata redatta in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 27.1.1994 e dal D.P.C.M. 29.4.1999 recante lo "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*".

La presente Carta deve essere considerata, in via di principio, un documento di riferimento già dall'inizio delle attività del nuovo gestore. Tuttavia considerando l'evidente difficoltà ad attivare, al momento del passaggio di gestione, tutte le direttive impartite dai D.P.C.M. di cui sopra, si assegna al gestore un periodo di transizione di anni tre, a far data dall'inizio delle attività, in cui attivare compiutamente il servizio e garantire il rispetto di ogni prescrizione contenuta nel presente documento.

La Carta del S.I.I. fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce un **allegato** del contratto di utenza, stipulato tra il gestore del servizio medesimo e i singoli utenti. Pertanto, le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella stessa si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di utenza. La Carta si riferisce, **per il servizio di acquedotto**, agli usi non potabili ed ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni, aeroporti, ...);
- altri usi relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili, il gestore informerà gli utenti (cfr. paragrafo 3.6 della Carta, relativo a "*Informazione all'utenza*") delle norme fissate dalla legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito.

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 il gestore si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici indicati al paragrafo 3.7.7 l'utente ha diritto ad un indennizzo forfetario.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il gestore e gli utenti: i cittadini-utenti sanno che cosa possono e devono attendersi dal gestore, il gestore sa che cosa deve garantire agli utenti.

La presente Carta è stata adottata dal gestore in data _____, al momento dell'affidamento allo stesso, da parte dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n.5 Enna, del servizio idrico integrato.

La Carta è soggetta a revisione triennale. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra gestore e Autorità di Ambito devono essere portate a conoscenza degli utenti (cfr. paragrafo 3.6 della Carta relativo a "Informazione all'utenza").

La Carta verrà distribuita a tutti gli utenti al momento dell'affidamento del servizio idrico integrato e consegnata a ciascun nuovo utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa potrà, altresì, essere richiesta, per lettera o telefonicamente, agli uffici del gestore: Acquaenna s.c.p.a. Via S. Agata, 71 Enna - oppure scaricata dai siti: (**inserire il sito del gestore e quello dell'Autorità**).

2 SEZIONE I - ASPETTI GENERALI

2.1 Il soggetto gestore

1. COSTITUZIONE:

2. FINALITA' DELL'AZIENDA: Gestione del servizio idrico integrato nell'A.T.O. n. 5 di Enna

3. DATI SIGNIFICATIVI DELL'AZIENDA: Acquaenna S.c.p.A.

Via S. Agata n. 90

Enna -

P. Iva e Iscrizione Reg. Imprese 01087110860

4. DATI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO FORNITO: Gestione, in via esclusiva per la durata di anni 30, del servizio idrico integrato nell'A.T.O. di Enna costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

2.2 Principi fondamentali

Il gestore basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali:

2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il

territorio di competenza. Il gestore si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Il gestore si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2.2 Continuità del servizio

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo a eventi di forza maggiore e a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza e si impegna a comunicare l'interruzione del servizio in tempi utili .

2.2.3 Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il gestore garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

2.2.4 Cortesia

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai propri dipendenti opportune istruzioni al riguardo. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

Il gestore garantisce inoltre l'identificazione del personale mediante cartellino di riconoscimento o altre modalità analoghe di identificazione.

2.2.5 Efficacia ed efficienza

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste dell'utente.

2.2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore si impegna a porre la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

2.2.7 Diritto dell'utente

Per il mancato rispetto di quanto previsto nella presente carta dei servizi , l'utente ha il diritto di richiedere all'ATO opportuno intervento nei riguardi del gestore .

2.3 Condizioni generali della fornitura del servizio idrico integrato

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.

2.4 Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- "Autorità" è l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale, istituita ai sensi della Legge 36/1994 e del Decreto del Presidente della Regione del 7 agosto 2001;
- "Servizio Idrico Integrato" è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- "Gestore" 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 il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il gestore il contratto di utenza;
- "Utenti particolari" sono i portatori di handicap, gli anziani, gli stranieri e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative A.S.L. del Comune di appartenenza;
- "Utenti speciali" : Ospedali , Scuole, Università, Carceri e tutti gli enti Pubblici strategici di protezione civile;
- "Contratto di utenza" è il contratto di fornitura che l'utente stipula con il gestore;
- per "definizione del contratto" si intende la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento del servizio idrico integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- per "completamento dell'intervento" si intende la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dell'utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale;

- “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;
- “manutenzioni necessarie” sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata;
- 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.

3 SEZIONE II - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard di qualità, generali e specifici, fissati nella presente Carta si riferiscono:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l’utente nella fase di avvio del rapporto medesimo;
- all’accessibilità al servizio;
- alla gestione del rapporto contrattuale;
- alla continuità e regolarità del servizio.

3.1 Avvio del rapporto contrattuale. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l’utente

3.1.1 Livelli specifici

3.1.1.1 Tempo di preventivazione

E’ il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta documentata del cittadino e la data di spedizione da parte del gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente, per lavori che non necessitino di impianti specifici o di interventi per estensione o adeguamento della rete. Varia a seconda che si debba effettuare o meno il sopralluogo.

<u>Tempo di preventivazione</u>	<u>GIORNI</u>
Tempo massimo senza sopralluogo	20 gg. lavorativi dalla richiesta
Tempo massimo con sopralluogo	30 gg. lavorativi dalla richiesta

3.1.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento richiesto, che non necessitino di impianti specifici o di interventi per estensione o adeguamento della rete.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento	GIORNI
Tempo massimo	20 gg. lavorativi dalla accettazione formale del preventivo

Nel caso di lavori di allacciamento che comportino la realizzazione di impianti specifici o di interventi per estensione o adeguamento della rete, il tempo di esecuzione è comunicato all'Utente di volta in volta e comunque non oltre gg. 60 per gli allacci all'interno del PRG.

3.1.1.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura o la riapertura del contatore senza modifica della sua portata o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Tempo di attivazione/riattivazione fornitura	GIORNI
Tempo massimo di attivazione	7 gg. lavorativi dalla definizione del contratto
Tempo massimo di riattivazione	7 gg. lavorativi dalla definizione del contratto

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si applica alle variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione (quali volture o subentri immediati).

3.1.1.4 Tempo di riattivazione della fornitura sospesa per morosità

E' il tempo massimo, misurato in giorni feriali, di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione della fornitura per morosità dell'utente intercorrente tra la data di pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute ovvero dalla data di comunicazione, mediante idonea documentazione da parte dell'Utente, dell'avvenuto pagamento delle medesime somme.

Tempo di riattivazione fornitura	GIORNI
Tempo massimo di riattivazione	2 gg. feriali dal pagamento delle somme dovute

3.1.1.5 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura.

Tempo di disattivazione fornitura	GIORNI
Disattivazione su richiesta dell'utente	5 gg. lavorativi dalla richiesta

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

3.1.1.6 Tempo di esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto e la data di completamento dell'intervento richiesto.

Tempo di esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura	GIORNI
Tempo massimo	20 gg. lavorativi dalla definizione del contratto

3.1.2 Livelli generali

3.1.2.1 Percentuale minima richiesta di rettifiche di fatturazione evase entro il tempo massimo

Il tempo massimo di risposta alle richieste di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della richiesta di rettifica da parte dell'Utente e la comunicazione dell'avvenuta rettifica o l'invio di una bolletta correttiva.

Se il controllo dell'errore segnalato dall'Utente comporta un sopralluogo da parte del gestore per verificare il corretto funzionamento del contatore, al termine indicato andrà aggiunto il tempo necessario per l'operazione di verifica.

Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto
45 gg lavorativi	90%

3.1.2.2 Percentuale minima di rimborsi effettuati tramite emissione di assegno entro il tempo massimo

Il tempo massimo di emissione di assegno a rimborso derivante da una rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di emissione della fattura correttiva e la data di emissione dell'assegno a rimborso.

Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto
30 gg lavorativi	90%

3.1.2.3 Percentuale minima di richieste di verifica del misuratore evase entro il tempo massimo

Il tempo massimo di verifica del contatore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di conferma della richiesta di verifica da parte dell'Utente e la comunicazione dell'esito della verifica stessa.

Le modalità di verifica, comprensive degli eventuali oneri a carico dell'Utente, fanno parte delle condizioni di fornitura del servizio.

Nel caso in cui per l'esecuzione della prova sia necessario inviare il misuratore presso un laboratorio qualificato oppure installare un contatore-campione presso l'utenza, per il tempo di verifica si intende quello intercorso tra la data di richiesta dell'Utente e la data di invio o installazione.

Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto
10 gg lavorativi	90%

3.1.2.4 Percentuale minima di risposta alle richieste di informazioni e ai reclami scritti degli Utenti entro il tempo massimo

Il tempo massimo di risposta alle richieste e ai reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente.

In via eccezionale, per problemi di particolare rilevanza o per richieste che prevedano la consultazione di documenti archiviati da alcuni anni, il tempo massimo indicato deve intendersi come il tempo di prima risposta.

Tutta la corrispondenza inviata al gestore riporterà l'indicazione del referente dell'Utente ed il numero telefonico interno cui l'Utente si può rivolgere.

Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto
---------------	--------------------------------

20 gg lavorativi	90%
------------------	------------

3.1.2.5 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

E' il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata telefonica e l'arrivo del personale incaricato sul luogo di pronto intervento.

Ai fini della Carta dei Servizi, la rilevazione si effettua solo per segnalazioni relative a:

- 1 interruzione della fornitura, che comporti un sopralluogo sull'utenza e che non sia legata ad interventi non programmati di manutenzione sugli impianti o sulla rete;
- 2 guasti o fughe di acqua che possono causare danni a persone o cose (allagamento di locali).

Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto
120 minuti	90%

3.1.2.6 Grado di rispetto degli appuntamenti concordati per preventivi lavori

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.

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

Al momento di concordare un appuntamento, il gestore è tenuto a fissare, anche in relazione alle esigenze dell'utente, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità, pari a **3 ore**.

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

Nel caso di disdetta dell'appuntamento, il gestore ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno **24 ore**.

Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto
3 ore	90%

3.1.2.7 Percentuale minima di utenti con un numero annuo di letture e autoletture non inferiori a uno

Il numero annuo di letture e autoletture per Utente è, per ogni singolo Utente, la somma delle letture effettuate in un anno, comprese le autoletture comunicate dall'Utente stesso.

Il gestore rileva annualmente almeno una lettura per ciascuna utenza.

Percentuale minima di rispetto
90%

3.1.2.8 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati

Tempo intercorrente tra la data di recapito al domicilio dell'Utente della comunicazione di sospensione del servizio per fini di manutenzione programmata e la data di effettiva interruzione del servizio stesso.

Ai fini della Carta dei Servizi, la rilevazione si effettua solo per interventi programmati che comportino la sospensione del servizio per più di un'ora.

Durata della sospensione programmata	Tempo minimo di preavviso	Percentuale minima di rispetto
Da 1 a 6 ore	1 gg.	90%
Da 6 a 12 ore	2 gg.	90%

3.1.2.9 Durata massima delle sospensioni programmate

Tempo intercorrente tra l'ora nella quale ha avuto inizio l'interruzione della fornitura dovuta a manutenzione programmata e l'ora nella quale il servizio è ripristinato e nuovamente messo a disposizione degli Utenti.

Ai fini della Carta dei Servizi, la rilevazione si effettua solo per interventi programmati che comportino la sospensione del servizio per più di un'ora.

Tempo massimo di interruzione (ore)	Percentuale minima di rispetto
12 ore.	90%

3.2 Accessibilità al servizio

3.2.1 Sportelli dedicati o partecipati: orario di apertura al pubblico

Negli sportelli dedicati o partecipati vengono espletate le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- Richiesta allacciamenti;

- Stipulazione contratti di utenza;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Disdetta dei contratti di utenza;
- Inoltro reclami;
- Richiesta di verifica contatori.

GIORNI DI APERTURA	ORARIO
LUNEDI'	8,30 – 12,30
MARTEDI'	8,30 – 12,30
MERCOLEDI'	8,30 – 12,30
GIOVEDI'	8,30 – 12,30
VENERDI'	8,30 – 12,30
SABATO	8,30 – 12,30

Sarà garantita inoltre l'apertura pomeridiana per almeno un giorno alla settimana

3.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o corrispondenza. Gestione di un servizio informazioni

Il gestore ritiene fondamentale aumentare l'accessibilità ai propri servizi definendo le proprie procedure interne in modo tale che il maggior numero di operazioni possa essere svolto senza che l'Utente debba recarsi personalmente presso gli sportelli dell'azienda.

Per questo motivo, tutte le più consuete operazioni commerciali potranno essere svolte telefonicamente oppure via internet:

- 3 Richieste preventivi di allacciamento o di altri lavori e servizi
- 4 Stipula e risoluzione di contratti di fornitura
- 5 Informazioni su tariffe e bollette.

Il gestore disporrà di un risponditore automatico attivo 24/24h e con operatori presenti nei seguenti orari:

Presenza degli operatori nel call-center	ORARIO
LUNEDI'	10 ore
MARTEDI'	10 ore
MERCOLEDI'	10 ore
GIOVEDI'	10 ore
VENERDI'	10 ore

SABATO	5 ore
--------	-------

E' possibile effettuare richieste anche per corrispondenza, concordando un eventuale appuntamento per l'evasione della pratica.

Nel call-center l'utente può:

- ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione consumi;
- svolgere direttamente le pratiche commerciali che non richiedono la consegna di documentazione o il pagamento anticipato.

3.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento delle bollette o delle fatture lavori può essere effettuato:

- presso gli sportelli del gestore avente funzione di cassa, a tale scopo, con il seguente orario:

GIORNI	ORARIO
LUNEDI'	8,30 - 12,30
MARTEDI'	8,30 - 12,30
MERCOLEDI'	8,30 - 12,30
GIOVEDI'	8,30 - 12,30
VENERDI'	8,30 - 12,30
SABATO	8,30 - 12,30

- presso gli uffici postali;
- presso gli sportelli bancari;
- tramite domiciliazione bancaria;
- presso gli sportelli bancomat convenzionati;
- tramite carta di credito.

Il pagamento degli oneri di contratto e di altre prestazioni accessorie può essere effettuato anche a mezzo di bonifico bancario.

3.2.4 Facilitazioni per utenze particolari

Il gestore presta particolare attenzione alle categorie più disagiate di cittadini (portatori di handicap, cittadini stranieri, ecc.) e si rende quindi disponibile a modificare le proprie procedure interne per risolvere i problemi specifici di questi Utenti.

Il gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

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

Il gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli utenti deboli tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'utenza e tramite idonei strumenti informativi quali linee telefoniche di informazione, audio cassette, diffusione a mezzo stampa e coinvolgimento delle principali associazioni di utenti, di anziani e disabili.

3.2.5 Tempi di attesa agli sportelli e al telefono

I tempi medi di attesa agli sportelli variano a seconda della tipologia di sportello:

TIPO DI SPORTELLLO	Tempo medio di attesa
	15 minuti

Il tempo medio di attesa agli sportelli al pubblico non deve superare i **15 minuti**. Esso rappresenta il tempo medio che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore.

TIPO DI NUMERO TELEF.	Tempo medio di attesa
Numero tel. a tariffa ordinaria	2 minuti
Numero verde	4 minuti

Il tempo medio di attesa al telefono non deve superare i **2 minuti**, nel caso di numero telefonico a tariffa ordinaria, **4 minuti** nel caso di numero verde. Per la misurazione del tempo medio al telefono il gestore dispone di rilevatori automatici.

Il gestore dovrà tenere un registro, anche informatico, dove annotare le chiamate. L'ATO potrà svolgere proprie verifiche a campione sul grado di soddisfacimento dell'utenza rispetto ai tempi su indicati.

3.3 Gestione del rapporto contrattuale

3.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori

La fatturazione, distinta per tipologia di utenza, viene effettuata con periodicità **trimestrale** e decorre dal giorno in cui ha inizio l'erogazione del servizio: il gestore deve applicare con scrupolo ed imparzialità le disposizioni in materia e fare in modo che le bollette siano chiare e comprensibili.

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 bollette, senza che nessun onere aggiuntivo sia posto a suo carico.

La lettura dei contatori viene effettuata **almeno una volta l'anno**. Le letture possono essere presunte, purché:

- sia esplicitato in bolletta che si tratta di una lettura presunta;
- siano utilizzati i dati storici più recenti per il calcolo dei consumi presunti.

E' fondamentale che gli importi riscossi relativi ai consumi siano sempre conguagliati sulla base dell'applicazione di fasce annuali di consumo.

E' garantita all'utente la possibilità di autolettura, secondo le modalità indicate nel Regolamento del servizio idrico integrato.

L'utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).

3.3.2 Trasparenza nell'applicazione delle variazioni tariffarie e applicazione del pro-die

Il gestore garantisce idonea pubblicità a variazioni tariffarie utilizzando i mezzi a propria disposizione e facendone apposita menzione nella prima bolletta utile. Per le modalità di applicazione si rinvia al Regolamento del servizio idrico integrato.

3.3.3 Trasparenza del documento di fatturazione

Al fine di migliorare la leggibilità del documento di fatturazione deve essere utilizzato un formato capace di contenere informazioni in maniera estesa quale è il comune formato dei fogli A4.

Le informazioni in bolletta debbono essere in forma chiara, con caratteri grandi ed un linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta degli interessati è garantita la possibilità di reindirizzamento (invio di copia delle bollette a persona di fiducia dell'utente).

Il documento di fatturazione deve inoltre adempiere agli obblighi posti dalle normative relative all'indicazione degli importi in Euro ed alla protezione dei dati personali.

3.3.4 Rettifiche di fatturazione

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

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare una differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua fatturati sull'ultima bolletta, il gestore potrà accettare la segnalazione, annullare la bolletta e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche. Nel primo caso, dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, qualora non sia necessario uno specifico sopralluogo, si provvederà **all'immediato ricalcolo della fattura**. Nel secondo caso, qualora sia necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento rimane sospeso fino a quando l'utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica. In tal caso il tempo massimo per la rettifica di fatturazione è fissato in **45 giorni lavorativi**. Esso esprime il tempo intercorrente tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'utente e la data di comunicazione all'utente dell'esito positivo o negativo delle verifiche svolte dal gestore.

Rettifica (o ricalcolo) della fattura	GIORNI
Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto
45 gg lavorativi	90%

Se risulta che la bolletta è esatta, l'utente risponderà oltre che del consumo, anche del pagamento delle indennità di mora nella misura per tempo stabilita.

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche svolte, il gestore comunichi all'utente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro **30 giorni di calendario** dalla data di comunicazione all'utente del documento recante l'esito delle verifiche.

3.3.5 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 nel Regolamento del servizio idrico integrato. La bolletta dovrà essere recapitata almeno 20 gg. Prima della scadenza.

Trascorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura, il gestore invia all'Utente un primo sollecito, a mezzo lettera, con l'invito a procedere al pagamento utilizzando il bollettino postale allegato alla comunicazione.

Trascorsi ulteriori 30 giorni dalla data di spedizione del primo sollecito, il gestore provvede a costituire in mora l'utente, mediante raccomandata semplice con l'indicazione di un termine di preavviso per la sospensione nell'erogazione del servizio. Il tempo di preavviso non può essere inferiore a **30 giorni di calendario**.

Qualora l'utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, il gestore sospende il servizio secondo le modalità indicate nel preavviso, con addebito delle spese sostenute per l'intervento di chiusura del servizio stesso.

L'utente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato dell'intervento di sospensione della fornitura.

Ai fini di una maggior tutela degli utenti a basso reddito, il gestore prevedrà forme rateizzate di pagamento, qualora l'utente ne faccia espressamente richiesta.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e di riattivazione. In tal caso la riattivazione della fornitura deve avvenire entro 2 giorni feriali dal pagamento.

Vi sono dei casi in cui la fornitura non può essere sospesa e per questi si rinvia al Regolamento del servizio idrico integrato.

Nel caso invece di erronea azione per morosità, il soggetto gestore si impegna a risarcire i danni subiti dall'utente. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

3.3.6 Verifica del contatore

La società garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'utente può richiedere, in ogni tempo, la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del gestore, rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli aziendali.

Per procedere alla verifica il soggetto gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla verifica.

Tipo di intervento	Tempo massimo
VERIFICA DEL CONTATORE	7 gg. lavorativi dalla richiesta

Per la verifica del contatore, le conseguenze della stessa e le modalità di ricostruzione dei consumi si rinvia al Regolamento del servizio idrico integrato.

Il gestore deve, comunque, comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 20 giorni di calendario dalla medesima.

3.3.7 Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Per procedere alla verifica il soggetto gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente.

Tipo di intervento	Tempo massimo
VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	7 gg. lavorativi dalla richiesta

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il soggetto gestore deve provvedere a risolvere il problema.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, la società potrà addebitare in bolletta un risarcimento così come indicato nel Regolamento del servizio idrico integrato.

Il soggetto gestore dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 20 giorni di calendario dalla medesima.

Il gestore rende note le modalità e i costi di verifica almeno una volta l'anno nella parte della bolletta relativa alle informazioni all'utenza.

3.3.8 Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte

Il periodo di ricostruzione dei consumi è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se determinabile con certezza) e la sostituzione o la riparazione della tubazione. In caso di incertezza del momento del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno dalla segnalazione della perdita.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici dei due anni precedenti.

Per le ulteriori modalità di ricostruzione dei consumi si rinvia alla sezione 1 del Regolamento del servizio idrico integrato.

3.4 Continuità del servizio

3.4.1 Continuità e servizio di emergenza

Il gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie (per la cui definizione cfr. paragrafo 2.4 della presente Carta) per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. A tal fine andrà data apposita comunicazione all'Ente locale interessato, nonché inserire nel proprio sito internet la notizia dell'interruzione del servizio e darà apposita comunicazione agli organi di stampa.

Il gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle **48 ore**, il gestore è tenuto ad attivare il **servizio sostitutivo di emergenza mediante autobotte**, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

3.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, la società ha l'obbligo di avvisare gli utenti **almeno 24 ore prima**. L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

3.4.3 Durata delle interruzioni programmate

Le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle **12 ore** per gli interventi sulle condotte fino a 600 mm e **24 ore** per le altre condotte.

3.4.4 Pronto intervento

I gestori comunicano la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Il gestore risulta organizzato per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- Servizio di reperibilità (n.tel. *da comunicare*) 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.
- Il primo intervento in situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, è stabilito in **1 ora**.
- Il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra è stabilito in **12 ore**.

3.4.5 Altri interventi

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa il gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all'utenza e deve adottare una delle misure contenute nel Piano di gestione delle interruzioni al servizio approvato dall'Autorità di Ambito. Le misure adottate dovranno essere, altresì, portate a conoscenza dell'utenza con mezzi idonei (sul punto si veda il paragrafo 3.6 della Carta).

3.5 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui ai paragrafi precedenti

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

Per il calcolo dei tempi delle prestazioni indicate nel paragrafo 3.1 non si tiene conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità del gestore (esempio: scioperi): in particolare non viene considerato il tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente. A tal fine il tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per ultima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore (per la cui definizione cfr.paragrafo 2.4) o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il gestore è tenuto 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 venga fatto nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

Nel caso di cui al paragrafo 3.1.1.2 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.

Nel caso di cui al paragrafo 3.1.1.6 non si tiene conto dei tempi per gli eventuali lavori di adeguamento a carico dell'utente indicati nel preventivo. Pertanto, se l'utente non completa i lavori a proprio carico entro 60 giorni, la richiesta di esecuzione dell'allacciamento si intende annullata.

Nei casi di cui al paragrafo 3.2.2 (in quest'ultimo caso per i 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 o dal timbro postale.

Nel caso di cui al paragrafo 3.3.4 le date di arrivo e di partenza della corrispondenza sono certificate dal protocollo aziendale, a meno che vi sia una segnalazione diretta da parte dell'utente per la quale fa fede la data di protocollo della comunicazione. Il tempo per la rettifica di fatturazione comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Qualora, tuttavia, il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo per la rettifica decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

3.6 Informazione all'utenza

3.6.1 Accesso alla documentazione in possesso del gestore

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del s.i.i. che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 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.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha **30 giorni** di tempo per rispondere in merito.

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

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Internet;
- Ufficio informazioni;
- Bollette;
- Organi di informazione (TV, stampa);
- Opuscoli informativi;
- Campagne promozionali;
- Visite presso gli impianti aziendali.
- Utilizzando tali strumenti, il gestore si impegna a:
- Consegnare a tutti gli utenti copia della Carta del servizio;
- Consegnare a tutti gli utenti copia del Regolamento del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- Portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del s.i.i.;
- Attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, vulture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il call-center;
- Effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;

- Informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- Assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, su richiesta dell'utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
 - Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio;
 - Concentrazione di 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;
 - Fluoro in µ/l di F;
 - Cloruri in mg/l di Cl.
- Rendere note agli utenti le norme di legge e i limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito per gli usi non potabili dell'acqua erogata;
- Informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
- Informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- Informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
- Comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
- Rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo;
- Rendere noti agli utenti i contenuti della Relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio;
- Informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
- Informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di

depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

- 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.

3.6.2 Trattamento dei dati sensibili da parte del gestore

Il gestore 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.675/96.

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.135/99 è consentito il trattamento dei dati in possesso del gestore, 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 del gestore non è soggetto a notificazione ai sensi dell'art.7 della L.675/96. Il gestore è, comunque, tenuto a fornire a chiunque ne faccia richiesta gli elementi di cui al comma 4 del medesimo articolo.

3.7 La tutela

3.7.1 La gestione dei reclami

L'utente può segnalare al gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo **in forma scritta** o **fatto verbalmente di persona** presso l'ufficio indicato dal gestore (l'indirizzo e numero telefonico relativo a tale ufficio devono essere riportati nei documenti contrattuali). Nel caso di reclamo fatto di persona, l'addetto che lo riceve deve redigere verbale da far sottoscrivere all'utente.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima) affinché l'ufficio reclami possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

La **risposta motivata**, da inviare entro i tempi indicati al paragrafo 3.1.2.4, deve contenere:

- il riferimento al reclamo dell'utente;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;

- l'indicazione dei tempi entro i quali il gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal gestore per evitare il ripetersi di tale situazione;
- l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale e della possibilità di adire in giudizio il gestore per l'eventuale richiesta di risarcimento di danni.
- Il gestore è tenuto a tenere traccia in **apposito registro** di ogni reclamo presentato 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;
 - la soluzione del problema e la data della stessa;
 - quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

Annualmente il gestore riferisce al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici e all'Autorità di Ambito competente circa il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

Almeno una volta l'anno il gestore predispose un resoconto, a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui al comma precedente, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Il gestore definirà una procedura di reclamo che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio. Per la definizione della suddetta procedura si fa riferimento alla norma UNI 10600. Tale procedura e le sue modifiche dovranno essere preventivamente sottoposte all'approvazione dell'Autorità di Ambito.

3.7.2 Controlli esterni

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti al paragrafo 3.1.2.4, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità di Ambito e al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche.

3.7.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Con periodicità triennale verranno effettuate, da parte del gestore, rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza. Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti oralmente

(anche per telefono al n. _____) o per iscritto, presso gli uffici del gestore al seguente indirizzo: Acquaenna s.c.p.a. – Via S. Agata, 71 Enna.

I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicati in un **Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente**, disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

3.7.4 Servizi di consulenza agli utenti

E' possibile accedere a tale servizio sia oralmente (anche per telefono) che per iscritto.

Il servizio di consulenza ha sede in _____, tel. _____.

3.7.5 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

- a) **cause di forza maggiore**, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali , scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
- b) **cause imputabili all'utente**, quali la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato con il gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
- c) **cause imputabili al gestore**, intese come tutte le cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

3.7.6 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato.

Rinvio.

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

3.7.7 Indennizzi

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti nei paragrafi 3.1.1.1-3.1.1.2-3.1.1.3-3.1.1.6-3.1.2.4-3.1.2.6, il gestore corrisponderà all'utente un indennizzo.

L'ammontare di tale indennizzo è stabilito in misura pari a Euro 25,00.

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 3.7.8, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro 90 giorni di calendario dalla scadenza dei tempi massimi, previsti nei paragrafi 3.1.1.1-3.1.1.2-3.1.1.3-3.1.1.6-3.1.2.4-3.1.2.6, per l'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente, ovvero entro 90 giorni di calendario dalla data dell'appuntamento concordato con l'utente. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzierà 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 entro i termini indicati nel comma precedente, l'indennizzo è dovuto:

- in misura pari a Euro 50,00, se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.
- in misura pari a Euro 250,00, se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del s.i.i.". Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

3.7.8 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

L'obbligo del gestore di corrispondere all'utente l'indennizzo previsto al paragrafo precedente non sussiste qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nei paragrafi 3.1.1.1-3.1.1.2-3.1.1.3-3.1.1.6-3.1.2.4-3.1.2.6, sia riconducibile ad una delle cause di cui al paragrafo 3.7.5 lettere a) e b).

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

Qualora l'utente richieda che un appuntamento con il gestore sia fissato in data successiva di oltre 60 giorni di calendario rispetto alla data di richiesta della prestazione, il gestore non è tenuto a corrispondere 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.