

# AST

AZIENDA SERVIZI TOANO SRL UNIPERSONALE

## CARTA DEI SERVIZI



Servizio Idrico Integrato

## INDICE GENERALE

<p>1) INTRODUZIONE .....</p> <p>1.1 Presentazione</p> <p>1.2 Definizioni</p> <p>1.3 Ente di governo dell'ambito</p> <p>1.4 Compiti del gestore</p> <p>1.5 La Carta dei Servizi</p> <p>2) PRINCIPI FONDAMENTALI .....</p> <p>2.1 Uguaglianza e imparzialità</p> <p>2.2 Continuità</p> <p>2.3 Partecipazione</p> <p>2.4 Comportamento del personale</p> <p>2.5 Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni</p> <p>2.6 Condizioni di fornitura</p> <p>2.7 Efficacia, efficienza ed economicità</p> <p>2.8 Privacy</p> <p>2.9 Miglioramento continuo</p> <p>3) STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO .....</p> <p>3.1 Standard Specifici e Generali</p> <p>3.2 Cause di mancato rispetto degli standard di qualità</p> <p>4) STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO ED ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....</p> <p>4.1 Avvio del rapporto contrattuale</p> <p>4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura</p> <p>4.3 Tempo di esecuzione dei lavori</p> <p>4.4 Tempo di attivazione o riattivazione/subentro della fornitura</p> <p>4.5 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale</p> <p>4.6 Modalità e tempo per la richiesta e l'esecuzione della voltura</p> <p>5) STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO .....</p> <p>5.1 Svolgimento delle pratiche per via telefonica</p> <p>5.2 Svolgimento delle pratiche per via telematica</p> <p>5.3 Sportelli fisici</p> <p>5.4 Modalità di pagamento</p> <p>5.5 Facilitazioni utenze vulnerabili</p> <p>5.6 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli</p> <p>5.7 Tempo massimo per l'appuntamento concordato</p> <p>5.8 Tempo di risposta a reclami scritti e richieste di informazioni scritte</p> <p>5.9 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione</p> <p>5.10 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione</p> <p>6) GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....</p>	<p>Pag. 4</p> <p>Pag. 9</p> <p>Pag. 10</p> <p>Pag. 12</p> <p>Pag. 18</p> <p>Pag. 25</p>
--	--

<b>AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 3 di 35 Rev. 5 Data Emiss.:
---	--------------------------	--

- 6.1 Misure e fatturazioni
- 6.2 Rettifiche di fatturazione
- 6.3 Ritardato pagamento e morosità
- 6.4 Correttezza nella misura dei consumi

**7) GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO .....Pag. 29**

- 7.1 Continuità del servizio
- 7.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna
- 7.3 Tempo di preavviso per interventi programmati
- 7.4 Durata delle sospensioni programmate
- 7.5 Crisi di scarsità idrica
- 7.6 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile
- 7.7 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile
- 7.8 Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile
- 7.9 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
- 7.10 Controllo e pulizia della rete fognaria

**8) QUALITA' DEL SERVIZIO E INDENNIZZI AUTOMATICI .....Pag. 31**

- 8.1 Valutazione della qualità del servizio
- 8.2 Indennizzi automatici

**ALLEGATO A - Deliberazione Aeegsi 655/2015. Tabella riassuntiva .....Pag. 33**

<b>AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 4 di 35 Rev. 5 Data Emiss.:
---	--------------------------	--

## 1) INTRODUZIONE

### 1.1 Presentazione

Azienda Servizi Toano Srl Unipersonale (AST) è la società, soggetta a direzione e coordinamento da parte del socio unico Comune di Toano, che si occupa della gestione del Servizio Idrico Integrato nel comune di Toano (con esclusione della località Fora di Cavola) e in località Lusignana del comune di Villa Minozzo.

La rete acquedottistica di questo territorio, inaugurata nell'anno 1963, è stata gestita fino all'anno 1982 dal consorzio Destra Secchia composto dai Comuni di Toano e Villa Minozzo, successivamente e fino al 2001 direttamente dal Comune di Toano mentre da tale data la gestione è stata affidata alla società Azienda Speciale Toano, trasformata nel dicembre dell'anno 2004 nell'attuale società di capitali.

Gli obiettivi primari dell'azienda sono:

- garantire la qualità del servizio all'utenza;
- l'attuazione del piano degli investimenti necessario per lo sviluppo quali-quantitativo del sistema idrico integrato;
- la costituzione di un'impresa efficace, economica ed efficiente;
- il rispetto dell'ambiente.

La presente Carta dei Servizi, aggiornata sulla base delle direttive contenute nella delibera dell'Authority Aegsi n. 655/2015, illustra i principi fondamentali e gli standard di qualità che AST si impegna a rispettare nel rapporto con gli utenti del servizio.

### 1.2 Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

**accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espresse nel preventivo, coincidente con il momento in cui il richiedente effettua il pagamento dell'importo e il gestore riceve la documentazione richiesta;

**acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

**albero fonico o IVR (Interactive voice responder)** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o tramite riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

**allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

**allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

**appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;

**atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

**attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

**autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

**Aegsi** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

**Atersir** è l'ente dotato di personalità giuridica istituito con la Legge Regionale Emilia Romagna n. 23/2011 che si occupa della regolazione e organizzazione nel territorio dell'Emilia-Romagna delle gestioni relative al Servizio Idrico Integrato e al Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani;

**call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

**causa di forza maggiore** atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi. Sono causa di forza maggiore tutti gli atti e fatti, imprevedibili ed imputabili al Gestore, tale da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;

**cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

**codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

**consumo storico** è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII;

**contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;

**data di invio** è:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro. Nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

**data di ricevimento** è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

**dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

**depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

**disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;

**fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia e comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

**gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

**giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

**giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**guasto al contatore:** guasti al misuratore che provocano disservizio all'utente finale, quali, ad esempio mancanza acqua e/o infiltrazioni.

**indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

**interessi di mora:** in caso di inosservanza dei termini di pagamento stabiliti dal Gestore, sono applicati all'Utente finale gli interessi di mora che decorrono automaticamente dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento della fattura;

**lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

**lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

**lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

**livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;

**misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

**morosità:** stato in cui si trova l'Utente finale che non ha effettuato il pagamento della bolletta entro la scadenza. Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore.

**operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

**perdita occulta:** è una perdita che si genera a valle del punto di consegna, non individuabile dall'utente finale secondo il principio della normale diligenza. Essa si verifica in conseguenza di una rottura avvenuta in tratti di tubazione incassate o interrate o a causa di guasti ad impianti, inaccessibili o non ispezionabili, escludendo ad esempio malfunzionamenti a galleggianti, valvole, rubinetti e ad altri apparati visibili direttamente o comunque ispezionabili;

**perfezionamento del contratto** si intende la sottoscrizione quando espressamente prevista e/o la presentazione da parte dell'utente finale di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi;

**piano d'Ambito** è il Piano dei lavori predisposto ed aggiornato da Atersir ai sensi del D.Lgs.152/2006;

**portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

**prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

**punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il contatore. Gli impianti di alimentazione idrica dell'utente finale sono da intendersi quelli posti all'interno della proprietà privata dell'utente medesimo.

**punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;

**reclamo scritto** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica nelle modalità indicate dall'Azienda sul sito, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale o un'Associazione dei Consumatori, esprime lamentele motivate circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal Regolamento del Servizio, dalla Carta del Servizio, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione e della consuntivazione, i casi di reiterazione o sollecito di uno stesso reclamo per mancata risposta al primo, non saranno considerati reclami e non saranno previsti indennizzi;

**riattivazione** si intende il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla limitazione o alla sospensione della stessa per morosità;

**richiesta di informazione** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazione in merito al servizio idrico, richiesta che non sia collegabile ad un disservizio percepito;

**richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

**risoluzione del contratto per morosità:** risoluzione del contratto – anche con rimozione del contatore - effettuata d'ufficio dal Gestore nei casi in cui il mancato pagamento da parte dell'utente finale perduri, dopo la sospensione o la limitazione della fornitura, oltre i tempi stabiliti nel Regolamento del Servizio;

**RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

**servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;

**servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

**sopralluogo** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o lo stato dei luoghi;

**sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

**sportello on-line** sportello riservato agli utenti sul sito del gestore e che fornisce servizi specifici;

**livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente finale;

**livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

**subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

**tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni, dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per prima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima;

**TIMSII** è il testo di regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale emanato da AEEGSI;

**utente finale** è il cliente finale allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede l'intervento del Gestore al fine di diventare utente o al fine di richiedere l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il contratto di fornitura;

**utenti vulnerabili** sono i portatori di handicap, i malati gravi. Questi ultimi possono essere segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza o dalle relative A.S.L.;

**utenti deboli** sono gli utenti che sono in condizioni socio/economiche disagiate, come definito dall'apposito regolamento che Atersir ha approvato con le deliberazioni del Consiglio d'Ambito n. 38/2014 e 44/2014;

**utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

**voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

### **1.3 Ente di Governo dell'Ambito**

La Regione Emilia Romagna, con l'emanazione della Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, ha adempiuto alle prescrizioni della L. 191/2009 prevedendo l'individuazione di un unico Ambito Territoriale

Ottimale comprendente l'intero territorio regionale, attribuendo le funzioni delle vecchie Agenzie provinciali (tra le quali anche l'Autorità di Ambito Territoriale di Reggio Emilia – ATO3) ad un nuovo

<b>AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 8 di 35 Rev. 5 Data Emiss.:
---	--------------------------	--

organismo pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - ATERSIR.

#### 1.4 Compiti del gestore

Il Gestore del SII ha i compiti e le attribuzioni indicati nella Convenzione di servizio stipulata con Atersir e nelle norme tecniche e regolamentari applicative e/o integrative previste dal D.Lgs. 152/2006 Testo Unico Ambientale.

Il Gestore può inoltre eseguire ogni altra attività, operazione e servizio attinente o connesso alla gestione del SII, ivi compreso lo studio, la progettazione, la realizzazione e la gestione di impianti specifici, sia direttamente che indirettamente, secondo gli indirizzi contenuti nella Convenzione e nel Piano d'Ambito.

#### 1.5 La Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è adottata dal Gestore in conformità alla normativa vigente e recepisce le direttive contenute nelle delibere dell'Authority Aeegsi e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni. La Carta è un allegato al contratto di fornitura stipulato con gli Utenti ed è il documento nel quale vengono indicati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e la loro modalità di fruizione.

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

- Fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti.
- Riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato di AST quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio.
- Indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte di AST.
- Indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie disciplinate nel "Regolamento di tutela dell'utenza".
- Specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo "Indennizzi automatici".

Nei casi di somministrazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, AST informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta del Servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura ed a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione al Gestore.

La Carta verrà consegnata a tutti gli Utenti che ne faranno richiesta e una sua sintesi sarà distribuita al momento della sottoscrizione del contratto di utenza.

Entro il 30 giugno di ogni anno, tramite gli allegati alla bolletta, AST comunica gli standard e gli indennizzi previsti nella Carta.

La stessa potrà essere richiesta agli uffici di AST o scaricata dal sito aziendale [www.acquatoano.it](http://www.acquatoano.it).

**Revisione e verifica:** la Carta è soggetta a verifica e revisione biennale. Le modifiche della Carta saranno oggetto di un'informativa di sintesi inserita in bolletta.



<b>AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 9 di 35 Rev. 5 Data Emiss.:
---	--------------------------	--

## 2) PRINCIPI FONDAMENTALI

### 2.1 Uguaglianza e imparzialità

AST garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, e il rispetto dei principi di eguaglianza degli Utenti attraverso il regolamento di distribuzione dell'acqua potabile che disciplina in via generale i rapporti tra gli Utenti e l'Azienda, specifica le norme in base al quale s'instaura, si svolge, si modifica e si estingue il rapporto contrattuale, gli obblighi e i diritti delle parti. Il Gestore si impegna ad agire, nel confronto degli Utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

### 2.2 Continuità

L'Azienda s'impegna a garantire all'Utenza la continuità del servizio di erogazione e, ove si verifichi l'interruzione per scarsità o guasti, ad attuare interventi sostitutivi e ove possibile a preavvisare l'Utenza.

### 2.3 Partecipazione

L'Utente ha diritto di accesso agli atti aziendali che lo riguardano nei limiti e con le modalità previste dalle leggi vigenti in materia e dal Regolamento Aziendale di accesso. Analogo diritto è riconosciuto alle associazioni portatrici d'interessi pubblici diffusi. I reclami pervenuti sono trattati come Non Conformità mediante apposita. I suggerimenti pervenuti dall'Utenza sono intesi come contributi al miglioramento del servizio e come tali sottoposti ad analisi e valutazione. Periodicamente è acquisita la valutazione dell'Utente tramite questionari di soddisfazione.

### 2.4 Comportamento del personale

L'Azienda s'impegna ad adottare nella propria organizzazione metodologie, procedure e controlli che prevedano da parte del personale, che ha rapporti con l'Utenza, la massima disponibilità e cortesia. Il personale sarà identificabile nei rapporti personali, telefonici ed epistolari.

### 2.5 Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

Qualunque comunicazione, anche simbolica, rivolta all'Utenza dovrà essere vagliata sotto il profilo della chiarezza, semplicità, efficacia e comprensibilità.

### 2.6 Condizioni di fornitura

Le condizioni di fornitura dei servizi per uso civile recepiscono lo spirito della Carta dei Servizi e costituiscono parte integrante dei rispettivi contratti di fornitura.

### 2.7 Efficacia ed efficienza

L'azione dell'Azienda è improntata ad elevare il livello di efficacia ed efficienza del servizio. A tale scopo adotta soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali volte alla massimizzazione del risultato e alla semplificazione e chiarezza nei rapporti con l'Utente. Tende a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza, nel rispetto delle norme vigenti.

### 2.8 Miglioramento continuo

Il principio di miglioramento continuo rappresenta la base delle strategie del Sistema di Gestione integrato della Qualità e della Sicurezza in atto in AST. Tale Sistema consente di monitorare periodicamente gli indicatori delle attività e di impostare le azioni di miglioramento che sono necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati.

### 2.9 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/06/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

<b>AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 10 di 35 Rev. 5 Data Emiss.:
---	--------------------------	---

### 3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

#### 3.1 Standard Specifici e Generali

Gli standard specifici di qualità, per i quali si fa riferimento al tempo massimo delle singole prestazioni del Gestore, si riferiscono:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente finale nella fase di avvio del rapporto medesimo;
- alla gestione del rapporto contrattuale;

Gli standard generali di qualità del servizio, per i quali si fa invece riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del Gestore, si riferiscono a:

- l'accessibilità al servizio;
- la continuità del servizio;
- la regolarità del servizio.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi salvo diversa indicazione nella Carta.

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

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni, il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo ove questo non effettivamente lavorato.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi verranno trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo 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 pareri, atti e autorizzazioni di terzi;
- i ritardi imputabili ad eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità del Gestore (cause di forza maggiore).

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 previste, l'Azienda è tenuta a comunicare tempestivamente all'utente finale 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.

Nel caso in cui il Gestore e l'Utente finale abbiano concordato un appuntamento, il Gestore dovrà assicurare che la prestazione venga effettuata nel termine concordato tenuto conto delle disposizioni dettate in materia di fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati non rilevando gli altri tempi di esecuzione della prestazione.

Per il tempo di esecuzione dell'allacciamento, al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi come da DPCM del 1999, si tiene conto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente finale, 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 finale indicati nel preventivo e comunque qualsivoglia altro adempimento a carico dell'utente finale o altro soggetto diverso dal Gestore.

#### 3.2 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**, atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi ed atti e fatti, imprevisti ed imprevedibili non imputabili

<b>AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 11 di 35 Rev. 5 Data Emiss.:
---	--------------------------	---

al Gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;

**b) cause imputabili all'utente finale**, quali la mancata presenza dell'utente finale 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 finale, quali ad esempio mancata esecuzione delle opere richieste o il mancato adeguamento delle prescrizioni richieste dall'Azienda, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o cause imputabili a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

**c) cause imputabili al Gestore**, intese come tutte le cause non indicate alle precedenti lettere a) e b). Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

#### **4. STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO ED ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

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

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

##### **4.1 Avvio del rapporto contrattuale**

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

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo documentata e la data di invio da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

Esso varia in base alla complessità degli accertamenti da effettuare e dalla necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

Il tempo massimo di preventivazione per allacci per i quali non è necessario il sopralluogo è pari a 10 giorni. Nel caso di necessità di sopralluogo tale tempo è di 20 giorni.

Se in seguito alla richiesta di preventivo il Gestore accerterà che la zona non è servita da acquedotto e/o da fognatura e/o depuratore, oppure le infrastrutture risultano insufficienti a garantire il servizio richiesto, sarà necessario un progetto per l'estensione della rete o potenziamento della rete/infrastruttura. Al momento del sopralluogo, l'Azienda darà un'informativa all'Utente sulla necessità di tale progetto.

Successivamente il richiedente potrà presentare una richiesta di estensione rete i cui tempi di esecuzione sono esclusi dalla presente Carta del Servizio.

Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario senza sopralluogo	10 giorni lavorativi dalla richiesta
Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario con sopralluogo	20 giorni lavorativi dalla richiesta

Il tempo di preventivazione decorre dalla data del sopralluogo nei seguenti casi:

- a) qualora il richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento concordato);
- b) in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al richiedente e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.

###### **4.1.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici**

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

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Preventivo per esecuzione lavori semplici senza sopralluogo: 10 gg. lavorativi dalla richiesta.

Preventivo per esecuzione lavori complessi con sopralluogo: 20 gg. lavorativi dalla richiesta.

Tempo di preventivazione per lavori complessi senza sopralluogo	10 giorni lavorativi dalla richiesta
Tempo di preventivazione per lavori complessi con sopralluogo	20 giorni lavorativi dalla richiesta

Il tempo di preventivazione decorre dalla data del sopralluogo nei seguenti casi:

- a) qualora il richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento concordato);
- b) in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al richiedente e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.

#### **4.1.3 Modalità di richiesta, contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari**

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione dei lavori deve essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta ordinaria, posta elettronica, fax, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal RQSII, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo (non inferiore a tre mesi). L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

Inoltre, il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere:

- a) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento fino all'attivazione della fornitura; l'indicazione specifica dei corrispettivi per l'attivazione della fornitura 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 della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta ed una informativa sul contratto di utenza;
- c) l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente finale.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.

Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dall'Azienda salvo il caso in cui, al momento dell'inizio dei lavori siano sopraggiunte o verificate in esecuzione condizioni tecniche precedentemente non prevedibili dovute, ad esempio, a maggiori prescrizioni di esecuzione dettate da Terzi in fase autorizzativa. Di conseguenza i relativi oneri saranno adeguatamente ricalcolati in un nuovo preventivo.

#### **4.1.4 Preventivi standardizzabili**

Il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite *call center*

ovvero tramite sportello fisico. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*.

Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

Tempo di preventivazione per prestazioni standard richiesta in forma scritta	10 giorni lavorativi dalla richiesta
--	--------------------------------------

#### **4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura**

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica e fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico e fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Allacci acquedotto semplici: 15 gg. lavorativi dall' accettazione formale del preventivo.

Allacci acquedotto complessi: 30 gg lavorativi dalla accettazione formale del preventivo, al netto degli atti autorizzativi.

Allacci fognatura semplici: 20 gg. lavorativi dalla accettazione formale del preventivo.

Allacci fognatura complessi: 30 gg lavorativi dall' accettazione formale del preventivo, al netto degli atti autorizzativi.

Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico semplice	15 giorni dall'accettazione del preventivo
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario semplice	20 giorni dall'accettazione del preventivo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	30 giorni dall'accettazione del preventivo
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	30 giorni dall'accettazione del preventivo

Nel caso in cui per l'esecuzione di allacci complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo intercorrente tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso in cui si applichi il precedente comma il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

#### **4.3 Tempo di esecuzione dei lavori**

E' il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari.

Il tempo di esecuzione per lavori semplici è 10 giorni lavorativi dall' accettazione formale del preventivo.

Il tempo di esecuzione per lavori complessi è 30 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo, al netto degli atti autorizzativi.

Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	20 giorni dall'accettazione del preventivo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso	30 giorni dall'accettazione del preventivo

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso in cui si applichi il precedente comma il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

#### **4.4 Tempo di attivazione o riattivazione/subentro della fornitura**

##### **4.4.1 Tempo di attivazione della fornitura**

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al *call center*, oppure via e-mail, fax, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito *internet* dedicato.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Tempo di attivazione pari a 5 gg lavorativi dalla definizione del contratto.

Tempo di attivazione, della fornitura	5 giorni lavorativi dalla definizione del contratto
---------------------------------------	---

##### **4.4.2 Tempo di riattivazione/subentro della fornitura**

E' il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa, fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal gestore e opportunamente comunicati all'utente finale.

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente articolo 4.4.1, al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Tempo di riattivazione: 5 gg lavorativi dalla definizione del contratto.

Tempo di riattivazione con modifica della portata del misuratore: 10 gg lavorativi dalla data di completamento dei lavori (eseguiti previa stipula del contratto).

Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni lavorativi dalla data di completamento dei lavori (eseguiti previa stipula del contratto)

##### **4.4.3 Modalità e tempo di riattivazione della fornitura in seguito alla disattivazione per morosità**

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in **giorni feriali**, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al

gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

Il tempo di riattivazione della fornitura a seguito della sospensione della fornitura per morosità dell'utente finale non deve superare 2 giorni feriali dalla comunicazione del pagamento. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo *e-mail*, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

2 giorni feriali dal pagamento

#### **4.5 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale**

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione: esso è definito pari a 5 giorni lavorativi.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale tramite il numero verde associato al *call center*, oppure via e-mail, fax, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito *internet* dedicato.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente è di 7 giorni lavorativi dalla data di richiesta.

Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, nel rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.

Tempo di disattivazione della fornitura

7 giorni lavorativi della richiesta

#### **4.6 Modalità e tempo per la richiesta e l'esecuzione della voltura**

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

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

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.



Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale e corrisponde a 5 giorni lavorativi.

Nei casi di cui all'art. 4.4.3, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- a) dell'autocertificazione attestante l'estraneità al precedente debito;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi dalla richiesta
-----------------------------------	--

#### **4.6.1 Voltura a titolo gratuito**

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito *internet* o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di richiesta di voltura a titolo gratuito di cui sopra il Gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'art. 4.6;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura.

## 5 STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

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

- periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempi di attesa;
- modalità ed orari dello svolgimento di pratiche varie per via telefonica e 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 800 684 846*, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 18,30 con orario continuato e dalle ore 8:30 alle ore 13.00 il sabato, per ricevere informazioni e per svolgere tutte quelle pratiche attinenti all'erogazione del servizio idrico integrato.

Il servizio è gratuito solo da rete fissa. Da rete mobile il numero è 0522.1845189 ed il costo è quello corrispondente alla chiamata verso un telefono fisso e dipende dal contratto sottoscritto dall'utente col fornitore del servizio telefonico.

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
- informazioni e moduli per presentare reclami
- la stipula del contratto di fornitura
- la disdetta o la voltura della fornitura
- le variazioni contrattuali: per utilizzo, unità immobiliari, ragione sociale etc.

#### **Effettuare:**

- la comunicazione dei dati di autolettura
- la segnalazione di eventuali errori di fatturazione

L'utente finale, sempre telefonicamente può accedere ad 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 etc.

Per pratiche di particolare complessità od urgenza, complicate anche da condizioni svantaggiate dell'utente finale, 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.

Oltre al numero commerciale, è attivo 24 ore su 24 un numero verde guasti **800.629.009** gratuito sia da rete fissa che mobile.

#### 5.1.1 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico (albero fonico), e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Il tempo medio di attesa è a 240 secondi per tutte le telefonate.

### 5.1.2 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Ai fini dell'adempimento dello standard si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è 120 secondi

Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)
--

CPI a 120 secondi
-------------------

### 5.2 Svolgimento delle pratiche per via telematica

Collegandosi al sito [www.acquatoano.it](http://www.acquatoano.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;
- scaricare copia della Carta del Servizio e dei Regolamenti di fornitura;
- trovare la procedura di tutela per l'utenza con relativo regolamento e le informazioni per accedere al servizio di conciliazione;
- scaricare la modulistica relative a pratiche previste nella presente Carta del Servizio;
- leggere consigli per usare l'acqua correttamente;
- prenotare visite guidate agli impianti;
- inviare, tramite schede precompilate, reclami, richieste informazioni, segnalazioni di disfunzioni, suggerimenti, richieste di prestazioni e segnalare guasti.

### 5.3 Sportelli fisici

L'Azienda garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia e che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

- a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Il Gestore pubblica sia in bolletta che sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli ai quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

Presso gli sportelli al pubblico vengono espletate le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;
- Richiesta appuntamenti;
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- Richiesta allacciamenti ed esecuzione lavori;
- Richiesta ristampa fattura;
- Stipulazione e risoluzione dei contratti di utenza;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Disdetta dei contratti di utenza;
- Richiesta di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti. Inoltre reclami;
- Inoltre segnalazione disservizi;
- Richiesta di verifica contatori e livello di pressione;
- Pagamento delle fatture;

- Divulgazione di materiale informativo: carta del servizio, regolamenti di utenza, modulistica

### 5.3.1 Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code" (es. distributori di numeri di coda), e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

Il tempo medio di attesa agli sportelli al pubblico non deve superare i 15 minuti.

Il tempo massimo di attesa per ogni singolo utente finale non deve essere superiore a un'ora.

Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti

### 5.3.2 Sportello on line

Sul sito internet [www.acquatoano.it](http://www.acquatoano.it) sono a disposizione dell'utente finale la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.

Il sito *internet* consente altresì all'utente finale di inoltrare, anche tramite apposite maschere o *web chat* per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

### 5.4 Modalità di pagamento

Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

In ogni caso, non sono previste forme di riscossione diretta nelle abitazioni degli utenti.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Il Gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Il tal caso, viene riconosciuta all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione indicata sul sito web, fatto salvo un diverso accordo tra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

### 5.5 Facilitazioni utenze vulnerabili

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

- sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;
- per gli ipovedenti: transcodifica in Braille a disposizione negli uffici aperti al pubblico;

- tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno 1/2 più rapidi di quelli normalmente definiti per l'esecuzione di allacciamenti, per l'attivazione e riattivazione della fornitura;
  - tempo di preavviso, per malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente finale, 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.  
Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti.

### **5.6 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli**

Agevolazioni tariffarie sono previste per utenti in disagiate condizioni economiche in base a quanto stabilito nel regolamento che Atersir ha approvato con le deliberazioni del Consiglio d'Ambito n. 38/2014 e 44/2014. Regolamento scaricabile e informazioni di base sono presenti sul sito internet dell'azienda.

### **5.7 Tempo massimo per l'appuntamento concordato**

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento. Laddove l'esecuzione della prestazione richieda necessariamente la presenza dell'utente e la fissazione di un appuntamento la prestazione dovrà essere erogata nei tempi previsti dallo standard relativo.

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato in 7 giorni lavorativi dalla richiesta (fatto salvo i casi di appuntamento concordato per verifica del misuratore). Nel calcolo dello standard si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo stabilito.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Tempo massimo per l'appuntamento concordato
---

7 giorni lavorativi dalla richiesta
-------------------------------------

#### **5.7.1 Tempo minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato**

E' il tempo misurato in ore, con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato con un preavviso di almeno 24 ore.

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'utente finale, senza che ne sia dato congruo preavviso, almeno 24 ore prima dell'orario concordato, il gestore addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato
---

24 ore
--------

#### **5.7.2 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è stabilita in 3 ore.

Fascia di puntualità per gli appuntamenti
---

3 ore
-------

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo.

Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente finale, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

### **5.8 Tempo di risposta a reclami scritti e richieste di informazioni scritte**

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni e reclamo scritto è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di informazioni e reclami scritti dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta. Tale tempo massimo è di 30 giorni lavorativi.

Tempo per la risposta a reclami scritti e richieste scritte di informazioni	30 giorni lavorativi
---	----------------------

### **5.9 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione**

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione scritta dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione è 30 giorni lavorativi.

Tempo per la risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	30 giorni lavorativi
---	----------------------

### **5.10 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione**

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

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere altresì riportati:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
  - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - ii. la tipologia di uso;
  - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- d) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati / stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;

<b>AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 23 di 35 Rev. 5 Data Emiss.:
---	--------------------------	---

- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

#### **5.10.1 Risposte ai reclami scritti multipli**

Ai reclami multipli si applicano i tempi di risposta riportati al paragrafo 5.8 e vengono gestiti nel seguente modo:

1) in caso di reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari inviato da un'Associazione Consumatori o direttamente dagli utenti, il gestore fornisce risposta motivata unica all'Associazione Consumatori o al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi descritti nel paragrafo 5.10.2.

2) in relazione a più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:

a) invierà una risposta scritta motivata a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscono a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui il gestore non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti finali serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi ai fini della registrazione si considera un unico reclamo. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

#### **5.10.2 Procedura di presentazione dei reclami scritti**

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

Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

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

Il gestore rende disponibile nell'*home page* del proprio sito *internet* una form di reclamo compilabile on line e un modulo per il reclamo scritto in modalità anche stampabile o disponibile presso gli sportelli fisici per l'utente finale. Il modulo e la form devono contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

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

b) i dati identificativi dell'utente finale:

i. il nome ed il cognome;

ii. l'indirizzo postale o telematico;

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

iv. il codice utente;

v. l'indirizzo di fornitura;

c) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare per la fatturazione;

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

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

a) nome e cognome;

<b>AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 24 di 35 Rev. 5 Data Emiss.:
---	--------------------------	---

- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Almeno una volta l'anno il gestore predispone e pubblica sul proprio sito una relazione sui reclami con un confronto con i dati precedentemente riscontrati raccogliendo eventuali segnalazioni e suggerimenti tesi a garantire una migliore qualità del servizio.

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. Tale procedura è allegata alla presente Carta.



## 6 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 6.1 Misure e fatturazioni

#### 6.1.1 Misura dei consumi, tempo per l'emissione della fattura, fatturazione.

In ogni anno il Gestore effettua almeno due tentativi di lettura del contatore con propri incaricati per consumi fino a 3000 mc/annui e almeno tre tentativi per consumi superiori a 3000 mc/annui, assicurando agli Utenti un intervallo di lettura non inferiore a 150 giorni solari in caso di due letture annuali e di 90 giorni solari in caso di tre letture annuali.

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare una nota cartacea informativa sull'impossibilità della lettura e sulle modalità di autolettura tramite posta elettronica, sportello on line e call center.

L'utente finale 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. Qualora ciò non sia possibile, per cause imputabili all'utente finale, quest'ultimo ha l'obbligo di comunicare l'autolettura nei tempi e nelle modalità fissate dall'Azienda. La mancata comunicazione comporterà l'addebito di un consumo stimato.

Sarà cura dell'Azienda specificare in ogni bolletta il periodo della successiva lettura e la tipologia della medesima e le modalità e i tempi con cui l'utente finale potrà comunicare l'autolettura.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione all'utente finale indicati nella presente Carta.

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore.

Il tempo per l'emissione della fattura è di 45 giorni solari.

Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari
-------------------------------------	------------------

Il Gestore può emettere fatture d'acconto calcolate sulla base della media dei consumi dell'ultimo anno, nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile:

- utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- procede ad una stima dei consumi sulla base della stessa categoria d'Utenza nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto devono essere esplicitate chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale.

Con la lettura effettiva del contatore, si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo (criterio del pro-die) : 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.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati sempre secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

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.

Nella fattura l'Azienda dovrà riportare i contenuti previsti nella deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica Gas e Servizio Idrico Integrato (AEEGSI) n° 586/2012/R e s.m.i.

### 6.1.2 Periodicità di fatturazione

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno in cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita e di seguito descritta.

Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

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

Il vincolo della periodicità di fatturazione non viene applicato con riferimento a:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese : in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

### 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 avvenire d'ufficio oppure può essere conseguente ad una segnalazione scritta dell'utente finale 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 finale oppure effettuare opportune verifiche.

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto dei tempi di rettifica, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

Resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica della fatturazione è di 60 giorni lavorativi per l'accredito.

Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi per l'accredito all'utente
------------------------------------	---

### 6.3 Ritardato pagamento e morosità

Il termine di scadenza per il pagamento delle fatture non può essere inferiore a 20 giorni solari dalla data di emissione delle stesse.

L'Utente finale che non effettua il pagamento entro il termine di scadenza è considerato moroso e sarà assoggettato alle disposizioni contenute nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

L'Utente finale moroso che intende stipulare con il Gestore altro contratto di somministrazione dovrà preliminarmente procedere alla regolarizzazione della propria posizione attraverso il pagamento integrale del proprio debito.

Le modalità ed i tempi di recupero del credito sono definiti nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

## **6.4 Correttezza nella misura dei consumi**

### **6.4.1 Verifica del misuratore e tempo di comunicazione**

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, si rende necessario per l'utente concordare entro 10 gg lavorativi un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica.

Il tempo di verifica in loco del contatore è di 10 gg. lavorativi dalla richiesta ; nel caso di verifiche in laboratorio il tempo di verifica è di 10 gg. lavorativi dall'appuntamento per la sua rimozione. Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito *internet* e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

Tempo di comunicazione della verifica in loco 10 gg lavorativi dalla verifica Tempo di comunicazione della verifica in laboratorio 30 gg lavorativi dalla verifica.

Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi dalla richiesta
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi dalla verifica
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi dalla verifica

Il tipo d'intervento sarà valutato e deciso dal Gestore in base al modello del contatore a servizio dell'utenza del richiedente.

Nel caso in cui il tipo di misuratore necessiti la prova in laboratorio, sarà necessaria la sostituzione dello stesso che avverrà entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale e comunque nel rispetto dell'appuntamento concordato con l'utente finale.

Qualora l'utente finale 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.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente finale richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013. Qualora, infatti, l'utente finale richiedesse un'ulteriore prova, questa sarà svolta in un laboratorio accreditato presso le Camere di Commercio. La verifica del misuratore presso ditte specializzate su banco di prova deve essere concordata in forma scritta con l'utente finale in quanto, nel caso in cui dall'accertamento risulti il corretto funzionamento dello strumento di misura, dovrà accollarsi tutte le spese che si renderanno necessarie.

### **6.4.2 Tempo di intervento per la sostituzione del misuratore**

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione

all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Tempo massimo di sostituzione del contatore 10 gg lavorativi.

Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'esito della verifica
---	--

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, da concordare entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta. Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.

Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

#### **6.4.3 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione**

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

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

Il tempo massimo per la verifica del livello di pressione è di 10 giorni lavorativi.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

Per procedere alla verifica il soggetto Gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di seguito riportato.

Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi dalla richiesta
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi dalla verifica

Il riferimento alla normativa vigente vale soltanto per le condotte di nuova realizzazione compatibilmente con quanto previsto nei singoli Piani d'Ambito, mentre i limiti non potranno ritenersi vincolanti per tutte quelle situazioni in cui la carenza di risorsa derivi da cause di forza maggiore o da condizioni strutturali del servizio preesistenti il Gestore. L'Azienda dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'utente finale i risultati della verifica entro 10 giorni lavorativi dalla medesima.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, l'Azienda addebiterà il contributo per l'intervento così come previsto da Regolamento.

<b>AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 29 di 35 Rev. 5 Data Emiss.:
---	--------------------------	---

## 7 GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

### 7.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e nei casi più rilevanti all'Autorità e comunque a limitare al minimo il disservizio. Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a 24 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità.

### 7.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima, per le utenze domestiche, pari a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nel le 24 ore. Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi, i livelli minimi di dotazione idropotabile sono definiti nello specifico contratto d'utenza.

### 7.3 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di intervento programmato sulla rete che determini l'interruzione del servizio, il Gestore ne dà preavviso agli utenti interessati dall'interruzione con almeno 36 ore di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- avviso diretto agli utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici;
- avviso diretto agli utenti mediante sms.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto.

L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

### 7.4 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 12, salvi casi particolari condivisi con l'Autorità.

### 7.5 Crisi di scarsità idrica

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

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 della fornitura delle utenze.

### 7.6 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile

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

### **7.7 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile**

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

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

### **7.8 Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile**

Il Gestore garantisce controlli in continuo nel processo di produzione di acqua potabile.

I parametri di rilevazione in continuo sono disponibili su richiesta dell'utente.

### **7.9 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile**

Il Gestore, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete. Sono a disposizione dell'utente: l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

Il Gestore rende disponibili sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, le informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura (selezione di punti di prelievo che caratterizzano specifici distretti di fornitura).

Le informazioni riportate riguardano i parametri definiti dalla Delibera 586/2012/R/idr, e vengono aggiornate almeno con cadenza semestrale.

### **7.10 Controllo e pulizia della rete fognaria**

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Gestore si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria sulla base delle esigenze operative riscontrate.

### **7.11 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione**

Il Gestore, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di Legge, effettua periodici controlli. I parametri controllati e la frequenza dei controlli sono disponibili a richiesta dell'utente.

## **8 QUALITA' DEL SERVIZIO E INDENNIZZI AUTOMATICI**

### **8.1 Valutazione della qualità del servizio**

Il Gestore predispose appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 5 anni successivi a quello della registrazione. Il Gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno annuale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta.

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

Entro il mese di giugno di ogni anno il Gestore pubblica sul proprio sito internet il Rapporto sulla qualità del servizio e la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli standard di servizio definiti e promessi, sia generali che specifici;
- le cause del mancato rispetto degli stessi;
- le eventuali azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi, la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse;
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti;
- la percentuale degli appuntamenti rispettati;
- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica;
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc.);
- i risultati di tali rilevazioni.

Il Gestore provvede inoltre a comunicare ad ogni utente contrattualizzato, mediante allegati in bolletta, una sintesi di tale Rapporto, nella quale sono indicati almeno tutti gli standard di qualità di sua competenza, specifici e generali, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard ed il grado di rispetto di tali standard nell'anno precedente.

### **8.2 Indennizzi automatici**

Il Gestore indica, in allegato alla Carta e sul proprio sito web, gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, sia prevista la corresponsione all'utente finale di un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

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

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

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura dovrà evidenziare un credito a favore dell'utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

<b>AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 32 di 35 Rev. 5 Data Emiss.:
---	--------------------------	---

- a) nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'utente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
  - b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
  - c) in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste al punto 5.10.2 della presente Carta.
- Nel caso in cui l'utente risulti moroso, il Gestore sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.



**ALLEGATO A**

Deliberazione Aeegsi 655/2015.

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi.

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	10 giorni 30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	Id. c.s.	10 giorni 30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	Id. c.s.	20 giorni 30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	Id. c.s.	20 giorni 30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	15 giorni 30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	Id. c.s.	20 giorni 30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	Id. c.s.	≤ 30 giorni 90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	Id. c.s.	≤ 30 giorni 90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	5 giorni 30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	5 giorni 30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	Id. c.s.	10 giorni 30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	2 giorni feriali 30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	7 giorni 30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	5 giorni 30 euro

Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	10 giorni	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	Id. c.s.	20 giorni	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	10 giorni	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	Id. c.s.	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	-	3 ore	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	7 giorni	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	24 ore	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	10 giorni	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 giorni	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	10 giorni	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	10 giorni	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	45 giorni solari	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	2/anno se consumi ≤ 100mc	30 euro
			3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	
			4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	
			6/anno se consumi > 3000 mc	

Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	-	20 giorni solari	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	Id. c.s.	30 giorni	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	60 giorni	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	60 minuti	95% delle singole
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	5 giorni	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	5 giorni	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	10 giorni	90% delle singole prestazioni