

Hera è una delle principali società multiutility nata dalla integrazione di preesistenti società fortemente radicate nei loro territori che, fin dagli anni '90, avevano aderito, tra le prime in Italia, all'iniziativa delle Carte dei Servizi.

Ora Hera intende stringere un nuovo patto con i propri clienti, e questo rinnovato impegno è il risultato di un importante e serio confronto con l'Agenda Territoriale d'Ambito della Provincia di Forlì-Cesena, che ha portato a ridefinire i parametri e gli standard di qualità del servizio, tenendo conto delle esigenze di una utenza le cui aspettative di efficienza e trasparenza si sono sempre più accresciute nel tempo. Pur consapevoli che i maggiori impegni assunti nei confronti dei cittadini potranno comportare inizialmente qualche difficoltà, riteniamo di aver fatto un buon lavoro per migliorare la qualità dei servizi e rendere più trasparente il nostro modo di agire sul territorio.

#### Indirizzi utili

##### **Hera Forlì-Cesena srl**

via A. Spinelli 60 47023 Cesena (FC)  
www.gruppohera.it/clienti  
info.fc@gruppohera.it



**servizio  
clienti**

chiamata gratuita  
da cellulare a pagamento **199.199.500**  
(costo come da contratto telefonico scelto dal cliente)  
dal lunedì al venerdì 8-18; sabato 8-13

##### **Agenzia d'Ambito per i Servizi Pubblici di Forlì-Cesena**

piazza G. B. Morgagni 2 47100 Forlì (FC)  
agenzia@ato.fc.it

# Carta del servizio idrico integrato

## Principi fondamentali standard di qualità e diritti di informazione al servizio

# Indice

## sezione I \_ INTRODUZIONE

- 1 Oggetto ed ambito di applicazione 4
- 2 Informazioni su Hera S.p.A., sulla Società Operativa Territoriale e definizione del Servizio Idrico Integrato 5
- 3 Validità della Carta del Servizio 6

## sezione II \_ PRINCIPI FONDAMENTALI

- 4 Eguaglianza 7
- 5 Imparzialità 7
- 6 Continuità 7
- 7 Partecipazione 8
- 8 Efficienza ed efficacia 8
- 9 Cortesia 8
- 10 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 8
- 11 Privacy 9
- 12 Qualità e tutela dell'ambiente 9
- 13 Condizioni principali di fornitura 9

## sezione III \_ INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

- 14 Premessa 10
- 15 Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'Utenza 10
  - 15.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto 10
  - 15.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto 10
  - 15.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura del servizio acquedotto 11
  - 15.4 Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto 11
  - 15.5 Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente / Sospensione della fornitura 11
  - 15.6 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura 12
  - 15.7 Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria 12
  - 15.8 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto 12
  - 15.9 Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto 13
  - 15.10 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione 13
  - 15.11 Modalità di pagamento 13

- 15.12 Deposito cauzionale 14
- 15.13 Rettifiche di fatturazione 14
- 15.14 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici 15
- 15.15 Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici 15
- 15.16 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza Servizio informazioni 15
- 15.17 Facilitazioni per particolari categorie di utenti 16
- 15.18 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati 16
- 15.19 Risposta alle richieste ed ai reclami scritti 16
- 15.20 Servizio di consulenza agli utenti 16
- 16 Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio 17
  - 16.1 Continuità del servizio 17
  - 16.2 Pronto intervento 17
  - 16.3 Standard tecnici del servizio 18
  - 16.4 Tempo di preavviso per interventi programmati sul servizio acquedotto 18
  - 16.5 Durata delle sospensioni programmate del servizio acquedotto e servizio sostitutivo d'emergenza 19
  - 16.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa 19
  - 16.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria 19
  - 16.8 Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del SII 19

## sezione IV \_ RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA

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

## sezione I \_ INTRODUZIONE

### 1 Oggetto ed ambito di applicazione

La “Carta del Servizio Idrico Integrato” applicata da Hera S.p.A., per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell’Agenzia di Ambito di Forlì - Cesena, è stata emessa in adempimento alla normativa vigente in materia di seguito esplicitata, agli atti della Delibera della Giunta Regionale n. 2679 del 3 dicembre 2001 sostituita dalla Del.G.R. 177/2005, agli indirizzi emanati dall’Autorità Regionale per la Vigilanza dei Servizi Idrici, allo Schema di riferimento elaborato dall’Agenzia d’Ambito di Forlì – Cesena (del. n. 16/2003).

- > Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994;
- > Art. 2 del D.L. 12 Maggio 1995 n. 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche Amministrazioni”;
- > D.P.C.M. 19 Maggio 1995 e D.P.C.M. 2 Dicembre 1997 concernenti l’individuazione di settori di erogazione dei Servizi pubblici;
- > Parlamento europeo 25/1/99. “Quadro generale per le attività comunitarie a favore degli interessi economici dei consumatori, diritto all’informazione, all’illustrazione e ad organizzarsi a tutela dei propri interessi”;
- > D.P.C.M. del 29 aprile 1999 “Schema di riferimento generale per la predisposizione della Carta dei Servizi del ciclo idrico integrato”;
- > Art. 1 c. 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 “Fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità”;
- > Art. 23 c. 1 Legge Regionale 6 settembre 1999 n. 25 e s.m.i;
- > Art. 151 D. Lgs. 152/06
- > Allegato 8 del DPCM 4 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- > D.Lgs. del 2 febbraio 2001 n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano”;
- > Legge 7 agosto 1990 del n. 241 “nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi”;
- > D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

La presente Carta del Servizio:

- > costituisce una dichiarazione di impegno formale di Hera S.p.A. nei confronti dei propri Utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati;
- > individua i principi fondamentali cui deve uniformarsi Hera S.p.A. nel gestire i Servizi Idrici Integrati;
- > individua standard di qualità del servizio che Hera S.p.A. si impegna a rispettare nel condurre le

proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti;

- > definisce inoltre il rapporto tra Hera S.p.A. e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli Utenti stessi.

### 2 Informazioni su Hera S.p.A., sulle società operative territoriali e definizione del Servizio Idrico Integrato

Hera S.p.A. (Holding Energia Risorse Ambiente) nasce il 1 novembre 2002 dalla integrazione tra Seabo S.p.A., che operava nel territorio bolognese e le altre società di gestione di servizi pubblici operanti nei Comuni di Imola, Faenza, Forlì, Cesena, Ravenna, Lugo, Rimini, Ferrara e in altri Comuni limitrofi delle relative Province. Il Gruppo Hera comprende anche le sue controllate e collegate.

L’attività del Gruppo Hera nel settore idrico consiste principalmente nella gestione del servizio idrico integrato, costituito dall’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, potabilizzazione, distribuzione acqua ad usi civili, fognatura e sollevamenti, depurazione reflui recapitanti in pubblica fognatura. Per meglio comprendere la realtà operativa del Gruppo HERA nel servizio idrico relativo al territorio di competenza di ATO Forlì - Cesena, si riportano i dati caratteristici al 31 dicembre 2006:

a) numero addetti dedicati al servizio idrico integrato	130
b) servizio acquedotto	
> numero comuni gestiti	30
> numero abitanti residenti nei Comuni serviti	378.000
> copertura del servizio	99%
> volume di acqua venduta (Mmc):	28,4
> fonti di approvvigionamento:	
- superficie (Romagna Acque)	67%
- superficie (autoproduzioni)	7%
- falda	21%
- sorgente	5%
c) servizio fognatura	
> numero comuni gestiti	30
> copertura del servizio	77%
> lunghezza della rete (km)	1.265
d) servizio depurazione	
> numero comuni gestiti	30
> copertura del servizio	76%
> volume di acqua depurata (Mmc)	32,72

La tabella riepilogativa dei dati di sintesi del Servizio Idrico Integrato annualmente aggiornata da Hera S.p.A. e fornita all'Agenzia d'Ambito, potrà essere richiesta dall'utente direttamente ad Hera S.p.A. e/o all'Agenzia d'Ambito ed è comunque disponibile sul sito internet della Società medesima.

La gestione operativa del Servizio Idrico Integrato è affidata alla Società Operativa Territoriale HERA Forlì – Cesena s.r.l. che svolge il servizio nei 30 Comuni della Provincia.

Nel prosieguo della presente Carta, con il termine “**Gestore**”, si intenderà tanto Hera S.p.A., quanto la Società operativa Hera Forlì - Cesena S.r.l.

### 3 Validità della Carta del servizio

La presente Carta del Servizio ha validità pari a quella della Convenzione d'affidamento del servizio ed è sottoposta a revisioni triennali. Può essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Agenzia d'Ambito, dal Gestore e dall'utenza. Le modifiche sono approvate dall'Agenzia d'Ambito. Il gestore comunica agli utenti, tramite bolletta o apposito opuscolo informativo, le modifiche apportate alla carta entro 3 mesi dalla loro approvazione da parte dell'Agenzia.

La Carta approvata viene consegnata, unitamente al Regolamento del Servizio, all'utente che fa richiesta di nuovo contratto; sarà inoltre resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, ecc.).

## sezione II \_ PRINCIPI FONDAMENTALI

### 4 Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il Gestore, provvede a:

- > pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per “accessibilità” si intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive);
- > ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- > in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione dell'acqua, fornire alle utenze sensibili (case di cura, ospedali, centri di dialisi, ecc.) acqua potabile mediante sistemi alternativi garantendo la continuità del servizio e minimizzando il disagio;
- > favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

### 5 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### 6 Continuità

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione di assoluta necessità per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure e provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi, volti ad arrecare

agli utenti il minor disagio possibile e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza. L'erogazione dei servizi in concomitanza di eventi straordinari quali terremoti, alluvioni, rilevanti inquinamenti della risorsa, periodi siccitosi, black-out elettrici etc. è effettuata sulla base di un **Piano di emergenza** concordato con l'Agenzia d'Ambito.

## 7 Partecipazione

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale e individuano i responsabili delle strutture.

L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami; l'Utente a questo scopo può avvalersi dell'attività del Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 24 L.R. n. 25/1999 e s.m.i..

L'Utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'Utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. nn. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi". Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

## 8 Efficienza ed efficacia

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

## 9 Cortesia

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

## 10 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

## 11 Privacy

Il Gestore garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i..

## 12 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore ha conseguito la certificazione ISO 14001, che si integra con la ISO 9001:2000 e la registrazione EMAS (per alcuni siti impiantistici gestiti) già acquisite.

Le certificazioni conseguite dimostrano l'impegno concreto del Gestore:

- 1) nell'operare con requisiti riconosciuti a salvaguardia di tutti i portatori di interesse (utenti, cittadini, operatori, fornitori, ecc.)
- 2) per minimizzare l'impatto ambientale dei processi e dei servizi conseguendo la conformità legislativa.

Il Gestore si è dotato ed ha in fase di continuo sviluppo un Sistema di Qualità aziendale che garantisce l'esistenza della documentazione di supporto dei risultati di qualità e costituisce un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dall'Agenzia o da altri Soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge. In tale contesto, il Gestore ha adottato il *Manuale della Qualità* nel quale sono contenute anche le procedure per il monitoraggio dei parametri qualitativi del servizio (qualità dell'acqua potabile, dell'acqua depurata, standard di servizio, ecc.). Il Gestore è soggetto a periodica verifica da parte di Ente terzo, accreditato a livello internazionale, del mantenimento degli obiettivi già raggiunti e del conseguimento di quelli pianificati.

Il Gestore produce annualmente un rapporto ambientale e informa i portatori di interesse dei risultati conseguiti.

## 13 Condizioni principali della fornitura

Le condizioni principali di fornitura sono allegate alla carta del servizio.

## sezione III \_ INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

### 14 Premessa

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli “standard” di qualità del servizio erogato all’Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore, e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall’Utente.

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

### 15 Indicatori e standard di qualità del rapporto con l’utenza

#### 15.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio

È il tempo massimo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell’Utente ed il giorno di invio del preventivo. L’Utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie. In fase di presentazione della richiesta di preventivo per allacciamento, il Gestore informa l’Utente della tipologia di allaccio possibile in funzione delle caratteristiche della rete esistente e dell’allaccio richiesto. A tal fine si distinguono:

##### lavori semplici:

> prestazioni standard, e relativi nuovi allacciamenti da tubazioni stradali esistenti, comprese nella procedura di forfettizzazione prevista dal Gestore e allegata alla Carta del servizio.

##### lavori complessi:

> tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.

**15 giorni.** per la preventivazione di lavori semplici. L’importo del preventivo viene formulato contestualmente alla richiesta. Entro i 15 giorni il preventivo verrà inviato all’indirizzo indicato dal richiedente. L’offerta economica inviata è valida per 6 mesi;

**40 giorni.** per la preventivazione di lavori complessi. L’offerta economica inviata è valida per 6 mesi. Per situazioni complesse il Gestore deve comunque fornire risposta scritta entro tale data – farà fede la data del protocollo del Gestore – con la precisazione, ove possibile, dei successivi tempi di intervento, nonché il nome e il recapito telefonico della persona a cui fare riferimento per ulteriori informazioni.

I tempi indicati non si applicano qualora per l’erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete.

#### 15.2 Tempo di esecuzione dell’allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

È il tempo massimo che intercorre tra il ricevimento dell’accettazione del preventivo da parte del-

l’Utente ed il completamento dei lavori.

**15 giorni.** Per interventi relativi a lavori semplici

**40 giorni.** Per interventi non compresi tra i precedenti

#### 15.3 Tempo per l’attivazione e la riattivazione della fornitura del servizio acquedotto

**10 giorni.** Tale tempo deve intendersi intercorrente tra la data di richiesta del contratto di fornitura e l’avvio della fornitura stessa.

In seguito a sospensione per morosità, la riattivazione della fornitura idrica avverrà entro **2 giorni** dal pagamento da parte dell’Utente del debito residuo e degli oneri di riattivazione previsti e a seguito di intervento dell’Autorità competente. In questo ultimo caso è facoltà del Gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati per iscritto all’Utente.

La riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco avverrà entro **3 ore** dalla segnalazione, senza oneri a carico dell’utente.

#### 15.4 Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d’acquedotto

**5 giorni.** È il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell’utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

#### 15.5 Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell’Utente / Sospensione della fornitura del servizio

Lo stato di morosità può essere costituito qualora siano inutilmente decorsi **30 giorni** dalla scadenza della fattura. In tal caso il Gestore provvede ad inviare un sollecito di pagamento con bollettino allegato riportante la nuova scadenza e la comunicazione di preavviso di sospensione del servizio a mezzo raccomandata. La sospensione potrà avvenire non prima che siano decorsi **30 giorni** dalla data della raccomandata.

Per le utenze di tipo domestico, ove tecnicamente possibile e su indicazione dell’Autorità competente, il Gestore può provvedere all’installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una minima erogazione di acqua. Tali strumenti rimarranno operativi sino alla regolarizzazione della morosità e al pagamento delle spese di installazione e di rimozione di tali dispositivi, che sono a carico dell’Utente e sono indicate nel prezzario predisposto dal Gestore. La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- > in caso di mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo gestore;
- > nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- > per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all’eventuale deposito cauzionale.

### 15.6 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura

È il tempo massimo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo (qualora necessario) ed il giorno di invio del preventivo. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie.

**15 giorni.** Per prestazioni standard che rientrano nei casi previsti dalla procedura di forfettizzazione adottata dal Gestore. L'importo del preventivo viene formulato contestualmente alla richiesta. Entro i 15 giorni il preventivo verrà inviato all'indirizzo indicato dal richiedente;

**40 giorni.** Per tutti i casi non riconducibili alle prestazioni standard.

### 15.7 Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria

È il tempo massimo intercorrente tra la data di arrivo dell'accettazione del preventivo da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

**40 giorni.** Il Regolamento del Servizio Idrico Integrato riporta indicazioni sulle modalità tecniche di realizzazione delle reti fognarie interne. L'individuazione del tracciato dell'allacciamento e la posizione del contatore viene effettuata con le modalità indicate nel Regolamento stesso.

Gli standard sopra riportati non sono applicabili per gli interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento o estensione della rete.

### 15.8 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori, alle quali ha facoltà di presenziare.

La verifica viene eseguita entro **10 giorni** dal ricevimento della richiesta. Nel caso in cui alla verifica non provveda direttamente il Gestore, ma una Ditta esterna specializzata ed accreditata, il Gestore provvederà, entro lo stesso termine, alla comunicazione del nominativo e del recapito della persona responsabile della verifica per conto del Gestore medesimo.

La comunicazione scritta del risultato della verifica verrà inviata entro **20 giorni** dalla data di esecuzione della prova.

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della stessa verrà addebitato all'Utente. Il contatore che non risulta guasto viene conservato dal Gestore per 1 anno a disposizione per ogni eventuale riscontro.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre i limiti di tolleranza predetti, il costo della verifica sarà a carico del Gestore, il quale procederà al ricalcolo dei consumi e al rimborso degli eventuali maggiori importi addebitati dal momento in cui si è verificata l'anomalia, se determinabile, fino ad un massimo di 365 giorni prima della verifica. Il ricalcolo verrà valutato sulla base della media dei consumi storici relativi all'anno precedente, tenendo anche conto della stagionalità, oppure, in mancanza dei consumi storici, facendo riferimento ai consumi rilevati per una utenza simile.

### 15.9 Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto

L'Utente, allorché riscontri una erogazione non sufficiente, può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna con tempi di intervento, da parte del Gestore, non superiori a **10 giorni** dal ricevimento della richiesta.

Qualora dalla verifica risulti un livello di pressione non compreso nei limiti indicati nel contratto, il Gestore provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile. Se invece dalla verifica risulta un livello di pressione compreso nei limiti indicati nel contratto, il costo della verifica è a carico dell'Utente.

L'utente ha facoltà di presenziare alla verifica e il Gestore comunicherà per iscritto i risultati della verifica entro **20 giorni** dal termine delle misurazioni sul campo. Qualora sia necessario più tempo per l'analisi dei dati rilevati, il Gestore informa l'Utente del nuovo termine per l'invio dei risultati.

Nel caso in cui il Gestore proceda a significative variazioni di pressione nel punto di consegna rispetto alla pressione normalmente erogata per esigenze di efficienza complessiva del servizio, è tenuto a dare comunicazione scritta agli Utenti presumibilmente interessati dalla variazione in argomento con un tempo minimo di preavviso, quando tecnicamente possibile, di 30 giorni.

### 15.10 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica dei contatori.

Il Gestore si impegna a valutare con l'Agenzia d'Ambito l'applicazione su larga scala di sistemi di lettura automatizzata che consenta un contestuale confronto con i consumi passati, al fine di poter rapidamente individuare eventuali perdite e perseguire quindi una politica di risparmio idrico.

Nel caso di assenze dell'Utente, viene lasciata una cartolina con le modalità di autolettura, che dovrà essere comunicata attraverso l'apposito numero verde, oppure tramite sito internet del gruppo, disponibile all'indirizzo [www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it).

La periodicità della fatturazione, di norma, è bimestrale, con 2 fatturazioni basate su consumi reali, alternate ad altre basate su consumi stimati. Il Gestore si riserva una periodicità di fatturazione diversa per forniture connotate da consumi notevolmente superiori ai valori medi.

Nei Comuni caratterizzati da una forte presenza di forniture idriche singole, con contatori del Gestore normalmente collocati all'interno della proprietà privata a servizio di Utenti stagionali, i contatori vengono letti di norma una sola volta all'anno, nel periodo di massima presenza. Resta salva la possibilità per l'Utente di comunicare la lettura del proprio contatore in ogni momento, attraverso il numero verde o il sito internet.

### 15.11 Modalità di pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a **20 giorni** rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che l'utente riceva la bolletta almeno **10 giorni** prima della scadenza.

Il Gestore prevede le seguenti forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza:

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

Su richiesta dell'utente è ammessa la rateizzazione del pagamento della bolletta per importi superiori a 50 €. Il Gestore concorda con l'utente le modalità ed i tempi di dilazione. La richiesta di rateizzazione deve essere formulata dall'utente, a pena di decadenza, entro il termine di scadenza del pagamento della bolletta. In difetto di richiesta entro tale termine, il Gestore non sarà tenuto a concordare alcuna rateizzazione. Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate di interessi pari al Tasso Ufficiale di riferimento.

### 15.12 Deposito cauzionale

Il Gestore può richiedere all'utente, alla stipula del contratto, il versamento di un deposito cauzionale. La domiciliazione bancaria e postale sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale. Il deposito viene restituito qualora l'utente opti per la domiciliazione bancaria o postale delle bollette successivamente alla stipula del contratto. Il deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale. Alle forniture intestate ad Enti pubblici non si richiede il deposito cauzionale. In caso di recesso dal contratto il deposito cauzionale viene restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto oppure con l'ultima fattura, maggiorato dagli interessi legali. Qualora l'Utente disdica la domiciliazione dei pagamenti su conto corrente bancario o postale, il Gestore addebiterà nella prima fattura utile il deposito cauzionale. Il deposito cauzionale per le utenze domestiche non può superare per ogni unità immobiliare il valore massimo di € 15. Per le utenze non domestiche l'ammontare del deposito è pari a € 100,00 per consumi inferiori a 2000 mc annui e può essere aumentato in caso di consumi maggiori, con un importo massimo di € 500,00.

### 15.13 Rettifiche di fatturazione

Il Gestore, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'Utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica è effettuata entro **60 giorni** dalla data di ricevimento della segnalazione stessa. Gli importi pagati in eccesso devono essere di norma accreditati sulla bolletta successiva nel caso di importi inferiori ad € 20,00 per le utenze domestiche e ad € 100,00 per le utenze non domestiche; negli altri casi mediante l'emissione, contestualmente alla rettifica, di un bollettino riscuotibile entro 20 giorni dall'emissione presso gli istituti di credito indicati sulla comunicazione. Per gli Utenti che hanno attivato la domiciliazione dei pagamenti la restituzione avviene con accredito sul conto corrente contestualmente alla rettifica.

In ogni caso alle somme versate e non dovute si applicano gli interessi legali decorrenti dalla data del versamento di tali somme.

### 15.14 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore, in relazione alle attuali esigenze dell'utenza, ha attivato sul territorio di competenza dell'ATO di Forlì – Cesena i seguenti sportelli:

- > Forlì, via Balzella 24
- > Cesena, via Spinelli 60
- > Savignano sul Rubicone, via Rubicone destro 1950

L'orario di apertura sarà il seguente:

- dalle ore 8 alle ore 15 dal lunedì al giovedì
- dalle ore 8 alle ore 13 il venerdì
- con esclusione dei giorni festivi.

Lo sportello dell'area del Rubicone potrà essere sostituito, previo accordo con le Amministrazioni comunali interessate, dall'attivazione di sportelli presso gli Uffici Relazioni con il pubblico dei Comuni. Gli orari di apertura di eventuali altri punti di accesso, gestiti mediante convenzioni con terzi, possono essere richiesti al Call Center Clienti e sono consultabili sul sito web del Gestore. Presso gli sportelli fisici e punti di accesso è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, nonché richiedere informazioni sulle condizioni del servizio.

### 15.15 Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici

Il Gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio Idrico Integrato:

- 25 minuti.** Tempo massimo di attesa agli sportelli fisici
- 15 minuti.** Tempo massimo di attesa agli sportelli telefonici

Il tempo indicato deve intendersi valido per condizioni normali di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e segnalazione di inapplicabilità temporanea delle condizioni espresse nella Carta del Servizio.

### 15.16 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - Servizio informazioni

Per informazioni su contratti, volture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, fatturazione, etc. il Gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde **800 999 500**, con un orario di accesso al servizio dalle ore 8 alle ore 18, nei giorni feriali da lunedì a venerdì. Il servizio è accessibile anche il sabato dalle ore 8 alle ore 13.

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni relative ad attivazione nuove forniture, volture e disdette, preventivi e lavori, pagamenti delle fatture, letture contatori e orari

appuntamenti. Il risponditore automatico fornisce all'utente il "codice operatore" relativo al personale preposto al contatto telefonico. Il Gestore svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

#### 15.17 Facilitazioni per particolari categorie di Utenti

Il Gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi del Gestore e si impegna a agevolare la fruizione dei servizi offerti. In particolare, sono previsti:

- > facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti) per disabili;
- > percorsi preferenziali agli sportelli per disabili e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese. In tale ultimo caso la condizione deve essere accertabile dal personale di sportello al momento dell'accesso.

#### 15.18 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti con l'Utente che, di norma, si svolgono entro **8 giorni** lavorativi dalla richiesta scritta dell'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'Utente. Al momento di concordare un appuntamento, il Gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'Utente è pari a **3 ore**.

#### 15.19 Risposta alle richieste ed ai reclami scritti

Il Gestore risponderà per iscritto ai reclami presentati dagli utenti in forma scritta entro un tempo massimo di **20 giorni** dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del Gestore). Il reclamo deve essere presentato entro il termine di 90 giorni dal verificarsi del disservizio. Il Gestore si impegna inoltre a rispondere ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti in forma scritta nel medesimo tempo previsto per il reclamo.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, informando anche sullo stato di avanzamento della pratica.

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

#### 15.20 Servizio di consulenza agli utenti

Il Gestore fornisce un servizio di informazione agli Utenti accessibile tramite gli sportelli fisici e il numero verde sopra indicati. Tramite gli sportelli fisici e il numero verde è inoltre possibile ricevere le indicazioni necessarie per formulare richieste di tipo tecnico.

## 16 Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio

### 16.1 Continuità del servizio

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti, o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e 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 ed a limitare al minimo il disservizio. Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un periodo superiore a **12 ore**, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. Il Gestore adotta una procedura di gestione delle interruzioni del servizio approvata dall'Agenzia d'Ambito.

Il Gestore adotta un *Piano di gestione delle interruzioni del servizio idropotabile* approvato dall'Agenzia di ambito ai sensi dell'allegato. 8.2.9 del D.P.C.M. 4/3/1996, che prevede, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

### 16.2 Pronto intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero verde: **800 019 361**

Il Gestore garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio. Essi sono da intendersi riferiti ad attività da svolgersi su reti ed impianti affidati al Gestore.

Il Gestore garantisce inoltre il rispetto dei seguenti tempi massimi di primo intervento:

> *a fronte di situazioni di pericolo (relativamente alla sicurezza degli Utenti e dei cittadini e connessa anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana): il tempo massimo di avvio dei lavori è immediato (coincidente con il trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.*

> *In caso di guasto al contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, il tempo massimo di primo intervento è:*

**6 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6 e le 22;

**14 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22 e le 6.

> *In caso di guasto o occlusione di tubazione, canalizzazione interrata o guasto alle tubazioni stradali, il tempo massimo di primo intervento è:*

**8 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6 e le 22;

**16 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22 e le 6.

> *In caso di occlusione/crollo della fognatura o blocco degli impianti di sollevamento* il tempo massimo di primo intervento è:

**8 ore** per il ripristino provvisorio del servizio anche mediante attivazione di servizi alternativi in caso di impossibilità di scarico in rete fognaria;

**10 ore** per l'avvio dei lavori in caso di intervento su reti miste per esondazioni e rigurgiti non riconducibili a precipitazioni di carattere eccezionale determinati dal sovraccarico delle reti dovuto alle acque di origine meteorica.

Qualora si verifichi una molteplicità di segnalazioni contemporanee, con conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, il Gestore informa l'utente dei tempi di intervento e riparazione necessari e fornisce le prime indicazioni comportamentali che l'Utente è opportuno segua in attesa dell'intervento del Gestore. Di norma il Gestore garantisce un primo sopralluogo entro **2 ore** dalla segnalazione.

### 16.3 Standard tecnici del servizio

Il Gestore deve garantire i livelli minimi del servizio fissati dall'Allegato 8 del D.P.C.M. 4 marzo 1996 "Livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale (art. 4 c. 1 lett. g della Legge 5 gennaio 1994, n. 36)". In particolare per le forniture domestiche del servizio acquedotto saranno garantiti i valori seguenti:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab giorno;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0.10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico di cui alla successiva lettera c;
- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete;
- d) un carico max riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivanti da condizioni infrastrutturali preesistenti.

### 16.4 Tempo di preavviso per interventi programmati sul servizio acquedotto

In caso di lavori programmati sulla rete che determinino interruzioni del servizio, si dà preavviso con almeno **2 giorni** di anticipo tramite le modalità, tra le seguenti, ritenute più utili ed efficaci al fine di garantire la capillare informazione:

- > avviso diretto (a mezzo operatore o telefono)
- > comunicato stampa
- > mezzi muniti di altoparlante
- > volantinaggio.

Per ospedali, case di cura, case di riposo per anziani, scuole ed utenze similari si prevede una comunicazione diretta con il preavviso sopra indicato.

Il preavviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

### 16.5 Durata delle sospensioni programmate del servizio acquedotto e servizio sostitutivo d'emergenza

La durata massima delle sospensioni programmate è di **12 ore**, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative. In tale caso il Gestore garantisce un servizio sostitutivo di emergenza (autobotti, sacchetti preconfezionati, ecc.).

### 16.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

In caso di carenza di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti da attività di gestione, il Gestore dà adeguato preavviso all'Agenzia d'Ambito, sottoponendo alla stessa e alle autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare.

In caso di crisi qualitativa il Gestore può erogare acqua non potabile subordinatamente al nullaosta dell'Autorità competente, purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione all'utenza.

### 16.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria

Il Gestore effettua, secondo il Piano di ricerca e riduzione delle perdite concordato con l'Agenzia d'Ambito, attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete acquedottistica.

In occasione delle normali attività di gestione delle reti fognarie, il Gestore effettua controlli relativi alla corretta funzionalità idraulica e alle condizioni statiche delle reti di fognatura.

### 16.8 Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del SII

Durante l'espletamento delle normali attività di gestione delle reti, il Gestore effettua le seguenti attività volte al miglioramento della qualità del servizio offerto all'utenza:

- > interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile;
- > controlli di qualità dell'acqua alle fonti di approvvigionamento, agli impianti di potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione;
- > controllo e pulizia periodica della rete fognaria;
- > controlli degli scarichi di acque reflue industriali in rete fognaria, controlli dei reflui fognari;
- > controlli di qualità dei reflui in uscita dagli impianti di depurazione.

## sezione IV \_ RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA

### 17 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.). Il Gestore predispone formulari e moduli esemplificativi per agevolare gli utenti nell'inoltro delle pratiche più usuali.

### 18 Informazione agli Utenti

Il Gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche. Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- > istituisce un portale internet accessibile ai disabili al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del Servizio ed ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- > informa gli Utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- > informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il gestore informa annualmente sul calendario delle scadenze delle bollette;
- > informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione;
- > predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- > cura i rapporti con l'Agenzia d'Ambito, i Comuni e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- > svolge promozione ed informazione finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- > pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo di cui all'art. 24 L. R. n. 25/1999 e s.m.i. e rende noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio;
- > promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, utilizzando a tal fine i suggerimenti del Comitato Consultivo degli Utenti presso l'ATO;
- > informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità e delle procedure di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse;
- > assicura l'Utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; rende inoltre

pubblici, con cadenza semestrale, i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata: pH, durezza, residuo fisso a 180°, ammoniaca, nitriti, nitrati, cloruri e fluoruri. Tali parametri qualitativi saranno forniti per aree territoriali omogenee secondo uno schema concordato con l'Agenzia d'Ambito.

### 19 Rapporti con gli Utenti

Il Gestore ha istituito appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura anche nelle ore pomeridiane. Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto a indicare le proprie generalità, sia nei rapporti, sia nelle comunicazioni telefoniche. Inoltre il personale a contatto con il pubblico deve essere munito di tesserino di riconoscimento, sul quale siano riportati il nome e la fotografia, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

### 20 Valutazione della qualità del servizio erogato

Il gestore, con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli utenti, sulla base della norma UNI 11098:2003 che definisce le linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente. A questo fine si avvale anche delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dal Comitato consultivo, dalle Associazioni di categoria o dei consumatori. Il Gestore pubblica entro il **30 giugno** di ogni anno un rapporto sulla qualità del servizio erogato nel quale vengono fra l'altro indicati:

- > i risultati conseguiti in relazione agli standard,
- > le cause del mancato rispetto degli stessi,
- > le azioni intraprese per porvi rimedio,
- > il numero ed il tipo di reclami ricevuti (confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi,
- > la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (confronto con l'anno precedente),
- > il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente),
- > la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- > la percentuale delle perdite sulla rete d'acquedotto (confronto con l'anno precedente),
- > il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);
- > le attività svolte per acquisire la valutazione degli Utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, etc).

Il Gestore è dotato di apposite strutture interne che svolgono funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del Servizio.

### 21 Procedure di reclamo

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del Servizio o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Idrico

Integrato da parte del Gestore, può presentare reclamo al Gestore stesso, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, posta, sportello del Gestore), e darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia d'Ambito e al Comitato Consultivo degli Utenti. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del Servizio il reclamo deve essere presentato entro **90 giorni** dalla scadenza del termine fissato nello standard, ovvero dal verificarsi del disservizio. Alla carta del servizio viene allegato il modulo per la presentazione di reclami. Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. Il Gestore, entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti, indicando, se necessario, i tempi entro il quale provvederà alla rimozione delle irregolarità ed anche il nominativo e il recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'Utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- > richiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad organizzare entro **20 giorni** lavorativi un incontro con l'Utente;
- > richiedere, per la soluzione in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso la C.C.I.A.A. o il Giudice di Pace;
- > richiedere l'intervento del Comitato Utenti o di altro soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche in argomento.

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard. L'Utente potrà dare comunicazione per conoscenza, all'Agenzia d'Ambito e al Comitato Consultivo degli Utenti, delle controversie nate e del loro esito.

## 22 Indennizzi

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente indicati nella Carta del servizio (riassunti nella tabella di cui al successivo art. 24), il Gestore, previa verifica, corrisponde all'Utente interessato un indennizzo. L'indennizzo viene corrisposto in modo automatico, salvo che in riferimento agli standard di qualità nn. 12, 13 e 19 della tabella di cui al successivo art. 24. In tali casi, l'indennizzo viene corrisposto a seguito di richiesta formale dell'Utente al Gestore, da avanzare nei tempi previsti per la presentazione dei reclami. Sono disponibili dei moduli all'uopo predisposti presso gli sportelli e sul sito web del Gestore. La corresponsione dell'indennizzo sarà effettuata mediante accredito sulla prima bolletta utile, ovvero sulle successive nel caso in cui l'importo addebitato nella prima bolletta non sia sufficiente a compensare l'importo dell'indennizzo. Qualora il gestore non rispetti i tempi di accredito stabiliti, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'Utente o a terzi. In sede di Convenzione fra Gestore e Agenzia d'Ambito sono definiti gli standard generali di servizio, i valori obiettivo ed i relativi premi o penalizzazioni per il Gestore.

## 23 Applicazione della tariffa

La tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio Idrico Integrato ed è riscossa dal Gestore. La tariffa sopraindicata, calcolata secondo il "metodo normalizzato" (Decreto Ministero dell'Ambiente del 1 agosto 1996) approvata dall'Agenzia d'Ambito, è correlata al livello di servizio offerto, agli investimenti programmati, nonché gli altri oneri relativi al capitale investito. Nel retro fattura e/o lettera circolare allegata alla fattura sono indicati i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del S.I.I. (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e tipologia di contratto).

## 24 Tabella riassuntiva

fattore di qualità	standard max	indennizzo
Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori semplici	15 giorni	26 Euro*
Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi complessi	40 giorni	26 Euro*
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori semplici	15 giorni	26 Euro
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi complessi	40 giorni	26 Euro
Attivazione e riattivazione della fornitura del servizio acquedotto	10 giorni	26 Euro*
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità	2 giorni	26 Euro*
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto per erroneo distacco del contatore	3 ore	26 Euro*
Cessazione della fornitura del servizio acquedotto	5 giorni	26 Euro*
Preventivazione di fornitura del servizio fognatura per prestazioni standard	15 giorni	26 Euro*
Preventivazione di fornitura del servizio fognatura per casi non riconducibili a prestazioni standard	40 giorni	26 Euro*
Tempo di esecuzione di allacciamento alla rete fognaria	40 giorni	26 Euro*
Verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto	10 giorni	26 Euro
Comunicazione dell'esito della verifica	20 giorni	26 Euro
Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto	10 giorni	26 Euro
Comunicazione dell'esito della verifica	20 giorni	26 Euro
Rettifiche di fatturazione	60 giorni	26 Euro*
Tempi di attesa agli sportelli	25 minuti	26 Euro**
Tempi di attesa agli sportelli telefonici	15 minuti	26 Euro**
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	26 Euro*
Risposta alle richieste ed ai reclami scritti	20 giorni	26 Euro*
Durata sospensioni programmate	12 ore	26 Euro

\* indennizzo automatico

\*\* la possibilità di attivazione del rimborso automatico diverrà effettiva solo dopo la valutazione delle casistiche verificatesi, effettuata da apposito Comitato di Controllo istituito da ATO