



Azienda Speciale

"Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Pavia per la regolazione e la pianificazione del Servizio Idrico Integrato"

Schema della Carta della qualità del Servizio Idrico Integrato

Sommario

| | |
|---|-----------|
| 1. PRESENTAZIONE | 4 |
| 2. IL GESTORE E I SUOI SERVIZI | 5 |
| 3. PRINCIPI | 5 |
| Diritto all'acqua | 5 |
| Eguaglianza ed imparzialità di trattamento | 5 |
| Continuità..... | 6 |
| Partecipazione | 6 |
| Cortesìa | 6 |
| Efficacia ed efficienza | 6 |
| Chiarezza e comprensibilità dei messaggi | 6 |
| 4. TUTELA DELL'UTENTE | 6 |
| Accessibilità al servizio | 6 |
| Sportelli al pubblico | 7 |
| Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza..... | 7 |
| Accessibilità al sito internet del Gestore | 7 |
| Facilitazioni particolari..... | 8 |
| Agevolazioni per Utenti in condizioni di disagio socio/economico..... | 8 |
| Servizio di consulenza Utenti..... | 8 |
| Rispetto degli appuntamenti concordati | 9 |
| Continuità del servizio | 9 |
| Tempi di preavviso di interventi programmati e durata | 9 |
| Pronto intervento | 9 |
| Crisi idrica | 10 |
| 5. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO | 10 |
| Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto | 10 |
| Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica | 11 |
| Attivazione e riattivazione del servizio | 11 |
| Cessazione del servizio | 12 |
| Preventivazione per l'allacciamento alla fognatura..... | 12 |
| Esecuzione dell'allacciamento alla fognatura | 12 |
| Rilevazione consumi..... | 12 |
| Verifiche funzionalità del contatore | 13 |
| Verifica del livello di pressione..... | 13 |
| 6. QUALITÀ DEL SERVIZIO | 13 |

| | |
|---|-----------|
| Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile | 13 |
| Dotazione idrica giornaliera | 15 |
| Portata di esercizio..... | 15 |
| Pressioni minima e massima | 15 |
| 7. RECLAMI | 15 |
| Reclamo verbale | 15 |
| Reclamo scritto | 16 |
| 8. RESOCONTO ANNUALE | 17 |
| 9. RIMBORSI ED INDENNIZZI | 18 |
| Casi di esclusione del diritto all'indennizzo | 19 |
| 10. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO | 19 |
| Fatturazione | 19 |
| Descrizione della bolletta..... | 20 |
| Pagamento della bolletta..... | 21 |
| Morosità..... | 21 |
| Contestazione | 22 |
| 11. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI | 22 |
| 12. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO | 22 |
| Numeri di telefono..... | 22 |
| Glossario | 23 |
| 13. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI | 27 |
| PARTE PRIMA: RECLAMI..... | 28 |
| PARTE SECONDA: RIMBORSI..... | 29 |
| PARTE TERZA: SEGNALAZIONI..... | 30 |
| 14. INDAGINI SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI | 30 |

1. Presentazione

La Carta della qualità dei servizi (di seguito “Carta dei servizi”) costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore del Servizio Idrico Integrato e gli Utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la Carta dei servizi si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli Utenti e il Gestore del Servizio Idrico Integrato.

Più nello specifico, la Carta del Servizio Idrico integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che il Gestore del Servizio Idrico Integrato s'impegna a rispettare.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una Carta dei servizi, la presente è concordata con le seguenti Associazioni di tutela dei consumatori: (indicare le associazioni).

Gli standard caratteristici del servizio, predeterminati dall'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito di Pavia, sono monitorati e trasmessi con frequenza annuale al Garante Regionale dei Servizi da parte dell'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito di Pavia.

La presente Carta dei servizi è stata adottata dal Gestore del Servizio Idrico Integrato in data ..., secondo le modalità ed i tempi stabiliti al momento dell'affidamento alla stessa da parte della Provincia di Pavia.

E' previsto l'aggiornamento della Carta dei servizi in occasione della revisione periodica del Piano d'Ambito, con contestuale revisione degli standard, su indicazione dei soggetti istituzionali nazionali e regionali all'uopo individuati, oppure per situazioni od esigenze man mano individuate. Anche in tale occasione saranno consultate le Associazioni di tutela dei consumatori. Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno preventivamente approvate dall'Azienda Speciale - Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Pavia per la regolazione e la pianificazione del Servizio Idrico Integrato e sottoposte alla Provincia di Pavia per l'approvazione definitiva prima di essere applicate e divulgate dal Gestore del Servizio Idrico Integrato. Eventuali variazioni potranno essere effettuate a seguito di un processo di analisi svolto dallo stesso Gestore, il quale dovrà produrre eventuali modifiche adeguatamente descritte e motivate da apposita relazione, ma promosso dall'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito di Pavia. Le variazioni significative saranno rese note mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avviso pubblicato sulla stampa locale. Le modifiche, che saranno intervenute a livello normativo e che potranno influire sulla presente Carta dei Servizi, si intenderanno automaticamente recepite e applicabili e saranno integrate in occasione del successivo aggiornamento della Carta dei servizi.

La Carta dei servizi è inviata a ciascun Utente del Servizio Idrico Integrato da parte del Gestore. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente allo stesso:

- presso il servizio clienti, telefonando al n°
- scaricandola direttamente dal sito :
 - o del Gestore www.----- nella sezione-----.
 - o del Comune www.----- nella sezione -----;
 - o dell'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito di Pavia - www.atopavia.it

Inserire eventuale certificazione UNI EN ISO posseduta dal Gestore.

2. Il Gestore e i suoi servizi

Descrizione del Gestore...(storia, indirizzo sede, informazioni sul personale,...)

Informazioni tecniche sulla rete di approvvigionamento idrico ... metri cubi acqua erogata, Km di rete esercitata, impianti di potabilizzazione

La Carta dei servizi si riferisce

1. al servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:
 - a) uso civile domestico;
 - b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.
2. al servizio di fognatura e depurazione

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal Gestore.

...informazioni rete fognaria... capacità, Km di rete esercitata

...informazioni depurazione... numero e tipologia impianti

3. Principi

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

Diritto all'acqua

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

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

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

Continuità

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

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

Cortesìa

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

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

4. Tutela dell'Utente

Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore del Servizio Idrico Integrato garantisce le seguenti modalità:

| Servizio | Accesso |
|---------------------------------------|---|
| ufficio relazioni con l'utenza | <ul style="list-style-type: none"> ➤ indirizzo: ➤ denominazione ufficio ➤ giorni e orari di apertura: ➤ telefono:..... (numero gratuito per l'utente/skype) ➤ fax: ➤ e-mail:..... |
| sito internet | |

| | |
|-------------------------|-------|
| indirizzo e-mail | |
|-------------------------|-------|

Sportelli al pubblico

Gli sportelli aperti al pubblico osservano il seguente orario: dal lunedì al sabato con almeno un giorno di orario continuato. Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

- nuove richieste di fornitura dell'acqua potabile e di allacciamento alla rete idrica;
- subentro a contratto esistente e comunicazione di cambio intestazione;
- modifiche del contratto di fornitura;
- disdetta del contratto di fornitura;
- richiesta di fornitura provvisoria;
- richiesta di verifica del corretto funzionamento del contatore;
- domanda di allacciamento alla fognatura,
-

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente di 15 e di 45 minuti, in funzione della tipologia di sportello.

Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza

Gli Utenti possono chiamare il numero gratuito, dal lunedì al venerdì dalle orealle ore... (almeno 10 ore) e al sabato dalle ore alle ore (almeno 5 ore).

In particolare, telefonicamente è possibile:

- richiedere informazioni in merito ai costi/tempi/modalità di espletamento delle diverse pratiche,
- comunicare l'autolettura,
-

I tempi di attesa dell'Utente agli apparecchi telefonici: medi e massimi risultano essere rispettivamente di 10 (dieci) e di 30 (trenta) minuti. Il Gestore risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 (trenta) giorni decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (farà fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al Gestore).

Accessibilità al sito internet del Gestore

Gli Utenti, accedendo al sito internet del Gestore, possono:

- visualizzare e scaricare la presente Carta dei servizi,
- ottenere informazioni generali sul risparmio idrico e l'utilizzo consapevole dell'acqua; il sito metterà a disposizione materiale proprio e delle associazioni dei consumatori.
- visualizzare l'esito delle analisi chimico-fisiche e maggiori dettagli sull'acqua prelevata e immessa in rete;
- le altre informazione di ordine generale che riguardano la fornitura.

Inoltre, gli Utenti possono registrarsi al sito internet del Gestore, accreditandosi con username e password ed effettuare le seguenti operazioni, nel rispetto dell'assoluta privacy all'utente:

- gestire in modo rapido e diretto i rapporti e le pratiche contrattuali, quali richieste di nuovo allacciamento, subentri, cambi di intestazione e disdette,
- comunicare l'autolettura del contatore,
- visualizzare lo stato di pagamento delle bollette,
- visualizzare il riepilogo dei consumi,
- verificare lo stato di avanzamento delle pratiche che lo riguardano, nello specifico, tramite l'assegnazione di un codice univoco di intervento;
- pagare le bollette;
-

Facilitazioni particolari

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

- tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti per i portatori di handicap e i malati gravi;
- percorsi agevolati e preferenziali (es. rampe, servizi igienici, porte automatiche...) e tempi di attesa ridotti negli uffici per disabili e anziani;
- trascodifica in Braille della presente Carta dei servizi che sarà inviata all'utente, su richiesta, entro 30 giorni;
- presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS) saranno adottati entro 12 mesi dall'adozione della presente Carta dei servizi ;
- Il Gestore adotta l'apposito regolamento ATO per le "utenze deboli/disagiate";

Agevolazioni per Utenti in condizioni di disagio socio/economico

Gli utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche o che utilizzino apparecchi di sussidio medico possono accedere, dietro presentazione di apposita documentazione, all'applicazione delle tariffe agevolate e facilitate come da regolamento ATO. Tale regolamento può essere migliorato dai gestori fatti salvi i parametri stabiliti dall'ATO.

Servizio di consulenza Utenti

Il Gestore svolge anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino può richiedere direttamente al Gestore stesso. Questi verranno definiti da apposito regolamento che il Gestore redigerà ed adotterà. I servizi a pagamento sono:

1. ;

2. ;

3.

E' possibile accedere a tale servizio telefonicamente tramite il numero verde
o per iscritto all'indirizzo.....

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'Utente: il Gestore richiede una disponibilità all'Utente non superiore a 3 (tre) ore.

Continuità del servizio

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro) in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Il Gestore limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 24 (ventiquattro) ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. Il Gestore riconosce agli Utenti un risarcimento nel caso di mancanza del servizio sostitutivo che dovrà essere previsto all'articolo 9.

Tempi di preavviso di interventi programmati e durata

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore avviserà gli Utenti almeno 48 (quarantotto) ore prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 (ventiquattro) ore. Il Gestore riconosce agli Utenti un risarcimento nel caso di mancanza del rispetto di tali tempistiche che dovrà essere previsto nel contratto nelle quantità previste dal successivo articolo 9.

Pronto intervento

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro), attivo chiamando il numero verde

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dal Gestore.

- pronto intervento con sopralluogo: entro 2 ore dalla segnalazione;

- riparazione di guasti ordinari:
 - entro 12 (dodici) ore per gli impianti,
 - entro 12 (dodici) ore per le tubazioni di diametro sino a 300 mm,
 - entro 24 (ventiquattro) ore per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm,
 -

salvo esiti diversi riscontrati e verificati in sede di sopralluogo di pronto intervento.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso. Il mancato rispetto di queste scadenze temporali determina il riconoscimento a favore dell'Utente di un rimborso forfettario che dovrà essere previsto nel contratto.

Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del Gestore, lo stesso provvederà ad informare con adeguato preavviso l'utenza.

Tali misure possono comprendere:

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

Il Gestore provvederà ad adottare a tal proposito adeguato "Piano delle emergenze".

5. Standard di qualità del Servizio Idrico Integrato

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

I costi relativi alle operazioni di seguito descritte saranno reperibili nei rispettivi prezzari dei regolamenti di acquedotto e fognatura del Gestore.

I tempi sono espressi in giorni lavorativi.

Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto

E' il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'Utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta se non è necessario il sopralluogo; entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta se è necessario il sopralluogo.

Rientrano nei lavori semplici: la realizzazione di allacci su reti di distribuzione già predisposte e la modifica o sostituzione di allacciamenti ad uso civile che non superino le 25 unità abitative o che richiedano una portata fino a 2 l/s (contatore DN 25mm).

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze previste, all'Utente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

Il preventivo, su costi stabiliti da apposito regolamento pubblicato su internet, contiene:

- corrispettivi con componenti di costo,
- documentazione necessaria per l'attivazione del servizio,
- schema del contratto di fornitura,
-

Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura compresa l'installazione del contatore nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: 30 (trenta) giorni , dalla data di accettazione formale del preventivo (con riscontro dell'avvenuto pagamento) da parte dell'Utente e dalla consegna da parte dello stesso di eventuali autorizzazioni/nullaosta a suo carico, per lavori semplici; per lavori complessi il tempo è di 60 (sessanta) giorni, a patto che l'Utente abbia eseguito i lavori di sua competenza e che siano state rilasciate tutte le necessarie autorizzazioni da parte di altri Enti competenti o dei soggetti privati interessati.

Qualora, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (ad esempio mancato rilascio di permessi da parte dell'Ente/i competente/i), insorgano difficoltà a rispettare le scadenze già comunicate, all'Utente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

Attivazione e riattivazione del servizio

E' il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della stessa nel caso di attivazione del servizio, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione nei casi di subentro.

Livello di qualità: 4 (quattro) giorni per l'attivazione e per la riattivazione, 24 ore per la riattivazione , dalla dimostrazione di avvenuto pagamento, nel caso di sospensione per morosità, fatta salva la possibilità per il personale del Gestore di accedere al contatore stesso.

La fornitura può rimanere attiva senza soluzione di continuità in caso di subentro contestuale dal vecchio al nuovo Utente, che può essere richiesto con efficacia immediata.

Per i casi nei quali siano necessari interventi sul contatore, l'intervento avverrà entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta.

Cessazione del servizio

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità: 4 (quattro) giorni dalla richiesta; nel caso di rimozione del contatore, il tempo massimo è di 40 (quaranta) giorni.

Preventivazione per l'allacciamento alla fognatura

E' il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'Utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: 30 (trenta) giorni dalla richiesta (esclusi i tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Esecuzione dell'allacciamento alla fognatura

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'allacciamento.

Livello di qualità: 30 (trenta) giorni dalla richiesta dalla data di accettazione formale del preventivo (con riscontro dell'avvenuto pagamento) da parte dell'Utente (per le utenze civili); 60 (sessanta) giorni dalla richiesta dalla data di accettazione formale del preventivo (con riscontro dell'avvenuto pagamento) da parte dell'Utente (per le utenze industriali).

Restano salve le procedure di rilascio dell'autorizzazione allo scarico delle acque reflue industriali e di prima pioggia di cui all'art. 48, comma 2, lettera i) della l.r. n. 26/2003 e s.m.i. da parte dell'Azienda Speciale/Ufficio d'Ambito; tale procedimento autorizzativo, salvo sospensioni del procedimento ai sensi dell'art. 2, comma 4, della L. 241/90 e s.m.i., ha durata di 90 (novanta) giorni dalla data di protocollazione.

Rilevazione consumi

La lettura dei contatori avviene 2 volte all'anno (almeno una lettura diretta). Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo.

L'autolettura è sempre consentita e può essere comunicata al Gestore anche per via telefonica al numero o per via telematica al sito web:

Qualora, effettuata la lettura del misuratore, il Gestore ravvisi significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dall'Utente negli anni precedenti, lo stesso è tenuto ad informarlo tempestivamente per iscritto per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

Verifiche funzionalità del contatore

L'Utente, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 40 (quaranta) giorni. L'Utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento. Il Gestore comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 30 (trenta) giorni dalla medesima. Il contatore rimosso deve essere tenuto a disposizione del cliente per 60 giorni dopo la verifica.

Il Gestore indicherà il corrispettivo dovuto dall'Utente in caso di idoneità del contatore ai sensi della normativa vigente e le modalità di sostituzione e risarcimento in caso di superamento dei limiti di tolleranza stabiliti. Il corrispettivo è riportato sul sito internet del Gestore.

La ricostruzione dei consumi avviene tramite coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo sino al momento in cui si è prodotta l'irregolarità ove sia determinabile; in caso di indeterminabilità la ricostruzione non può superare i 365 giorni.

Il risultato della verifica deve essere sempre comunicato all'Utente.

Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna, tale verifica sarà effettuata entro 30 giorni dalla richiesta della stessa. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente Carta dei servizi al successivo paragrafo 5, il Gestore provvederà a risolvere il problema. In caso contrario, il Gestore comunicherà all'Utente i risultati della verifica entro 30 (trenta) giorni dalla medesima.

6. Qualità del servizio

Il Gestore, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine raggiungere il soddisfacimento delle aspettative dell'Utenza. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione

della qualità dell'acqua. Il Gestore è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

| Parametri | Unità di misura | Valore rilevato | Valori di riferimento |
|-------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------------|
| durezza totale | °F | | |
| Na ⁺ | mg/l | | 200 |
| K ⁺ | mg/l | | - |
| Se ⁺⁺ | mg/l | | 10 |
| Ca ⁺⁺ | mg/l | | - |
| Mg ⁺⁺ | mg/l | | - |
| HCO ₃ ⁻ | mg/l | | - |
| SO ₄ ⁻ | mg/l | | 250 |
| NO ₃ ⁻ | mg/l | | 50 |
| F ⁻ | mg/l | | 1.5 |
| Cl ⁻ | mg/l | | 250 |
| pH | mg/l | | assente |
| residuo fisso a 180°C | mg/l | | 1500 |
| nitriti | mg/l | | 0.50 |
| ammoniaca | mg/l | | 0.50 |
| cloruri | mg/l | | 250 |

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Gestore e senza costi per l'Utente.

I valori di qualità dell'acqua erogata, misurati dal Gestore al punto di consegna all'Utente, devono essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente (D.Lgs. 31/2001).

La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dal laboratorio del Gestore.

Particolare attenzione è inoltre posta dal Gestore alle caratteristiche organolettiche dell'acqua distribuita, attraverso la scelta ottimale dei processi di disinfezione, che garantiscono comunque al punto di consegna le suddette caratteristiche.

Gli impianti di potabilizzazione e di distribuzione devono essere dotati di dispositivi di disinfezione da attivare in caso di necessità anche nei casi in cui le normali caratteristiche delle acque non lo richiedano.

Nel caso in cui le caratteristiche della rete lo richiedano, e ciò sia conveniente sotto il profilo igienico ed economico, si può fare ricorso a dispositivi di disinfezione sulle condotte della rete di distribuzione.

Nel caso risulti tecnicamente necessario ed economicamente conveniente, il Gestore ha l'obbligo di inserire dispositivi di controllo in rete per assicurarne il monitoraggio e poter effettuare le manovre necessarie e installare gli eventuali allarmi.

L'esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibili sul sito internet del Gestore

Dotazione idrica giornaliera

Il Gestore garantisce una dotazione idrica giornaliera di 150 l/abitante/giorno.

Portata di esercizio

Il Gestore garantisce non meno di 0,10 l/s per ogni unità abitativa, riferita al punto di consegna.

Pressioni minima e massima

Devono essere assicurati ad ogni utenza potabile (domestica e non domestica):

- un carico idraulico minimo di 5 m, misurato al punto di consegna all'utente, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Il dato è da riferire al filo di gronda o all'estradosso del solaio di copertura come indicato negli strumenti urbanistici comunali,
- nel caso siano ammesse deroghe al carico idraulico minimo, il Gestore dovrà esplicitare nel contratto d'utenza la quota piezometrica minima che sarà in grado di assicurare al punto di consegna. Per tali casi, e comunque ove necessario, nonché per edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici vigenti, l'Utente sarà obbligato ad installare a proprio carico appositi dispositivi di aumento di pressione che non potranno essere idraulicamente connessi alla rete di distribuzione;
- un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore ai 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto d'utenza.

7. Reclami

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli Utenti possono esercitare nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli Utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

Reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'Utente si reca presso l'Ufficio rapporti con l'utenza.

Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'Utente. L'Utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'Utente.

Reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare all'Ufficio rapporti con l'utenza al seguente indirizzo:

I reclami possono essere inoltrati anche tramite una delle associazioni consumatori riportate in elenco.

Il medesimo reclamo (scritto) può, altresì, essere inoltrato all'Ufficio rapporti con l'utenza a mezzo fax utilizzando il numero: oppure inviando un messaggio e-mail all'indirizzo

Per facilitare gli Utenti è stato predisposto il modulo allegato alla presente Carta dei servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'Utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet, e può essere richiesto al seguente indirizzo di posta elettronica I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati all'indirizzo e presentati entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Gestore in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte del Gestore decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Gestore s'impegna a riferire all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico interno aziendale.

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Gestore possono rivolgersi all'Azienda Speciale - Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Pavia per la regolazione e la pianificazione del Servizio Idrico Integrato ed alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli Utenti. Inserire i riferimenti locali delle associazioni di tutela dei consumatori e degli Utenti¹ validi nel territorio dell'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito di Pavia di riferimento.

¹ Le sedi regionali delle associazioni riconosciute dalla Regione Lombardia con Decreto della Direzione Commercio, Fiere e Mercati n. 8692 e pubblicato sul BURL, serie ordinaria, n. 33 del 13/8/07 sono le seguenti:

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna ad attivare, entro sei mesi, forme di conciliazioni paritetiche con le rappresentanze delle associazioni dei consumatori seguendo lo schema predisposto dall'ATO

8. Resoconto annuale

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato predispone annualmente entro il 31/3 un resoconto a seguito di confronto con le Associazioni di tutela dei consumatori coinvolte in sede di redazione della Carta dei servizi stessa e con l'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito di Pavia. Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta dei servizi, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni; è a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta.

Il Gestore è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo
- b) l'autore del reclamo
- c) la data di invio della risposta motivata

➤ CITTADINANZA ATTIVA:

SEDE: Via dei Mille, 130 - 27100 Pavia, Tel. 0382.309714

<http://www.cittadinanzattiva.pavia.it>

➤ MOVIMENTO CONSUMATORI PAVESE:

<http://www.movimentoconsumatori.it>

➤ FEDERCONSUMATORI:

SEDE: Via Cavallini, 9 - 27100 Pavia - Tel. 0382. 35000 -

<http://www.federconsumatoripavia.it>

➤ ADOC:

SEDE: P.za Botta, 1 - 27100 Pavia - No Tel. - <http://www.adocnazionale.it/Home.aspx>

➤ ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PAVIA - LOMBARDIA:

SEDE: C.so Cairoli, 68 - 27100 Pavia - Tel. 0382. 061467

<http://www.consumatoripavia.com/index.htm>

- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo
- e) la soluzione del problema e la data della stessa
- f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

9. Rimborsi ed indennizzi

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato riconosce agli Utenti un risarcimento automatico, previsto dal contratto), qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente del Gestore, dei seguenti standard:

| Standard | Rimborso |
|---|-----------------|
| Ritardo nella risposta alle richieste scritte |€ 50 |
| Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati |€ 60 |
| Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati |€ 60 |
| Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento |€ 50 |
| Ritardo sul tempo di preventivazione |€ 60 |
| Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura |€ 50 |
| Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio |€ 50 |
| Ritardo sul tempo di cessazione del servizio |€ 60 |
| Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione) |€ 60 |
| Mancata attivazione servizio sostitutivo in caso di interruzione di servizio superiore a 24 ore | € 60 |
| Errori di fatturazione |€ 50 |

L'importo viene accreditato sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. Per ottenere tale rimborso, l'Utente dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento provvede alla sua trasmissione (posta, fax e-mail). Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute all'Utente entro 20 (venti) giorni da quando il Gestore ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che il Gestore può impiegare sino ad un massimo di 30 (trenta) giorni per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei 20 (venti) giorni può essere garantito solo nel caso in cui il Gestore sia in possesso del presente modulo compilato in tutte le sue parti da parte dell'Utente in o comunque di tutte le informazioni in esso previste.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Gestore accrediterà l'importo dovuto entro e non oltre la data di emissione della prima bolletta utile. Tale accredito potrà avvenire o sulla bolletta medesima o tramite altra forma di accredito ritenuta opportuna.

Se il Gestore non rispetta i tempi di accredito è tenuto al rimborso di un indennizzo doppio.

In caso mancato riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Gestore darà comunicazione scritta e motivata all'Utente inoltrando la medesima, per conoscenza, anche all'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito di Pavia.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

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

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di Autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'Utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti.

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

10. Tariffe, fatturazione, contestazione sul pagamento

Fatturazione

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 4 e sono fatturati con periodicità almeno semestrale. Le fatture possono essere emesse o sulla base dei consumi reali o sulla base di consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate. A seguito di lettura verrà emessa una fattura di conguaglio. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore dell'Utente. La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica avverrà entro 30 (trenta) giorni (farà fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici del Gestore, la data di protocollo della comunicazione), per le modalità di presentazione del reclamo si veda il capitolo 6. Gli eventuali pagamenti in eccesso verranno restituiti entro 30 giorni dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione. La rettifica della fatturazione e il relativo rimborso saranno effettuati con la bolletta successiva, salvo espressa richiesta da parte dell'Utente.

Descrizione della bolletta

La bolletta, oltre a contenere i riferimenti dell'intestatario del contratto e gli eventuali codici di riferimento dell'Utente, fornisce informazioni circa (fonte DCO 348/2012/R/IDR dell'A.E.E.G. Autorità per l'Energia Elettrica e del Gas):

- la data di emissione ed il periodo di fatturazione;
- l'importo totale da pagare e la scadenza,
- il meccanismo di composizione e spiegazione di tutte le voci inserite in bolletta,
 - la modalità ammesse per il pagamento, - le conseguenze in caso di ritardato o mancato pagamento, in particolare: il tasso di interesse di mora applicabile in caso di pagamento oltre la scadenza, le procedure previste in caso di morosità; l'eventuale possibilità di rateizzare la bolletta e le relative modalità di richiesta
 - la modalità di lettura dei contatori,
 - le letture utilizzate per la fatturazione, specificando se si tratta di letture rilevate o autoletture e la relativa data di rilevazione,
 - le modalità di comunicazione dell'autolettura,
 - il periodo in cui è prevista l'effettuazione della lettura successiva,
 - i consumi fatturati per il periodo di riferimento, specificando se rilevati o stimati,
 - il consumo annuo dell'Utente calcolato, sulla base dei dati di misura effettivi o delle migliori stime disponibili e, per le forniture usi domestici, il consumo medio annuo nazionale di una famiglia-tipo a scopo comparativo,
 - l'indicazione, in forma grafica, dell'andamento delle medie di consumo giornaliero degli ultimi due anni, calcolate per periodi omogenei sulla base della periodicità di lettura in uso;
 - una sintesi degli importi totali addebitati/accreditati per ciascuna delle seguenti voci: quota fissa, servizio acquedotto, servizio fognatura, servizio depurazione, bonus acqua, oneri di perequazione, conguagli, altri oneri. Per le medesime voci l'Utente dovrà trovare, in una diversa pagina della bolletta, il dettaglio del calcolo, ossia degli importi unitari moltiplicati per le quantità a cui sono applicati;
 - gli eventuali aggiornamenti delle tariffe, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui derivano;
 - oltre all'importo addebitato, dovrà esserne chiaramente descritta la causa, con indicazione della fonte normativa o contrattuale che legittima l'addebito stesso. Per quanto riguarda gli eventuali interessi di mora, dovrà essere indicato il tasso, la base di calcolo (con il riferimento della bolletta pagata in ritardo) e il periodo per cui sono stati applicati;
 - su richiesta dell'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito, in relazione a specifiche circostanze, la possibilità di inserire in bolletta le comunicazioni destinate ai clienti finali; tale misura ha la finalità di agevolare una più capillare diffusione dell'informazione relativa ad interventi regolatori che hanno impatto sui clienti finali stessi;
 - gli strumenti di tutela a sua disposizione in caso di contestazione; la bolletta riporterà, pertanto, le modalità per presentare un reclamo scritto e i tempi di

risposta garantiti e l'indicazione di eventuali strumenti extragiudiziali di risoluzione delle controversie;

➤ l'elenco completo delle condizioni di fornitura applicabili; in bolletta l'Utente sarà pertanto informato su dove tali condizioni possono essere consultate;

➤ le informazioni che riguardano il rapporto contrattuale, ma che hanno stretta attinenza con la fatturazione; in particolare si propone che la bolletta riporti: le modalità ammesse di pagamento della bolletta, le conseguenze in caso di ritardato o mancato pagamento: in particolare il tasso di interesse di mora applicabile in caso di pagamento oltre la scadenza, le procedure previste in caso di morosità, l'eventuale possibilità di rateizzare la bolletta e le relative modalità di richiesta (indicazione da riportare solo sulle bollette rateizzabili);

➤ i parametri di qualità dell'acqua erogata, con una sintetica "guida alla lettura";

➤ l'indicazione di dove può essere recepita la Carta dei Servizi in vigore;

➤ i riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura;

➤ la comunicazioni e notizie utili [anche da parte delle A.E.E.G].

Pagamento della bolletta

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi di mora calcolati secondo quanto disposto dalla normativa di riferimento.

Sono previste le seguenti modalità di pagamento:

➤ tramite sportello bancario/postale,

➤ tramite bancomat allo sportello,

➤ tramite addebito bancario/postale (RID),

➤ tramite il sito del Gestore,

➤ tramite MAV,

➤ tramite servizi commerciali collegati alla rete Lottomatica Servizi e Sisal;

In ogni caso deve essere assicurato una modalità di pagamento non onerosa.

Si precisa che tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 15 giorni di calendario.

Morosità

Trascorsi 30 (trenta) giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, il Gestore costituirà l'Utente in mora e ne darà comunicazione allo stesso. Trascorsi ulteriori 40 (quaranta) giorni senza che alcun pagamento sia effettuato, previo preavviso tramite raccomandata, il servizio verrà sospeso.

L'Utente riceverà il preavviso di sospensione del servizio almeno 30 (trenta) giorni prima di sospendere il servizio. Di tale sospensione deve essere data comunicazione all'Azienda Speciale - Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Pavia per la

regolazione e la pianificazione del Servizio Idrico Integrato ed al Sindaco del Comune di competenza.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'Utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione ai sensi del regolamento riportato sul sito internet del gestore.

Il Gestore metterà in atto mezzi di limitazione della portata (min. 30 litri per utenza) e della pressione di fornitura, a seconda del tipo di contatore nei casi in cui siano state accertate le condizioni previste all'interno del regolamento per le "utenze deboli/disagiate".

La riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento. In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa.

Contestazione

In caso di contestazione relative al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture; in tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.

11. Diritto di accesso agli atti

E' assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti il Gestore, in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto a:

- Ufficio rapporti con l'utenza
- Indirizzo
- Numero verde
- Fax
- Indirizzo e-mail

Il Gestore deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore devono essere denunciati dall'utente all'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito di Pavia.

L'accoglimento della richiesta consente all'Utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso al Gestore dei costi di riproduzione.

12. Specchietto riepilogativo dei numeri di telefono da contattare e glossario

Numeri di telefono

| | |
|-------------------|-------------|
| Pronto intervento | numero..... |
|-------------------|-------------|

| | |
|----------------------|-------------|
| Richiesta rimborso | numero..... |
| Chiarimenti bollette | numero..... |
| | numero..... |
| | numero..... |

Glossario

Di seguito, ai fini di una corretta comprensione dei contenuti da parte dell'utente, si riporta un glossario con i termini chiave importanti.

(fonte DCO 348/2012/R/IDR dell'A.E.E.G.)

Informazioni sugli addebiti

Quota servizio di acquedotto: tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'Utente paga questo servizio (euro/mc) commisurato ai mc di acqua consumata.

Quota servizio di fognatura: tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane, sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'Utente paga questo servizio (euro/mc) commisurato ai mc di acqua consumata.

Quota servizio di depurazione: tramite il servizio di depurazione le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio (euro/mc) commisurato ai mc di acqua consumata.

Quota fissa: è una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il Gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

Altri oneri: comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad es., i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora.

Informazione su unità di misura, letture e consumi

Metro cubo (mc): il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Autolettura: è il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'Utente finale e comunicato al Gestore (che abbia messo a disposizione tale servizio).

Consumi rilevati: sono i consumi di acqua, in mc, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal Gestore (o autolettura).

Consumi fatturati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'Utente disponibili al Gestore.

Tipologia di fornitura: indica la tipologia di utilizzo dell'acqua; ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Altre informazioni

Deposito cauzionale: è una somma di denaro che l'Utente versa al Gestore a titolo di garanzia, se il pagamento della bolletta non è domiciliato in banca o in posta. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali.

Morosità: è la situazione in cui si trova l'Utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.

Carta del servizio: è il documento, previsto dalla normativa, con cui il Gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'Utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta del servizio è normalmente disponibile nel sito internet o presso gli Sportelli del Gestore.

Utente: è il Cliente finale o il consumatore, allacciato alla rete;

servizio: è il servizio di distribuzione e di vendita dell'acqua e di gestione della fognatura e del depuratore;

pressione: è la pressione di erogazione dell'acqua;

condotta: è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione dell'acqua;

allacciamento: è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori costituenti le installazioni necessarie a fornire l'acqua all'utente; esso ha inizio dall'organo di presa (compreso) e si estende fino al contatore (escluso); in assenza del contatore, l'impianto di derivazione di utenza finisce all'organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa;

contatore: è la parte dell'impianto di alimentazione dell'utente che serve per l'intercettazione, per la misura dell'acqua e per il collegamento all'impianto interno dell'utente; il contatore comprende un eventuale correttore dei volumi misurati

punto di consegna: è il punto di confine tra l'impianto di proprietà del Gestore o gestito dal Gestore e l'impianto di proprietà dell'utente;

esecuzione di lavori semplici è: la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà del Gestore o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al contatore;

esecuzione di lavori complessi: è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà del Gestore o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici;

completamento del lavoro richiesto: è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto dall'utente, comprese l'installazione del contatore e l'attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente;

atti di terzi: sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta all'utente;

tempo per l'ottenimento degli atti di terzi: è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo, quale essa risulta dal protocollo del Gestore;

attivazione della fornitura: è l'avvio dell'alimentazione del punto di consegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al contatore, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del contatore medesimo;

disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente o disattivazione della fornitura per morosità: è la sospensione dell'alimentazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del contatore;

riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte dell'utente moroso delle somme dovute.

verifica del contatore: è l'accertamento del corretto funzionamento del contatore con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

verifica della pressione di fornitura: è l'accertamento del livello di pressione nel punto di consegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale del Gestore con la quale l'utente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore ed utente;

richiesta di informazioni scritta: è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale del Gestore, con la quale l'utente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto o alle caratteristiche dell'acqua fornita;

lettura: è la rilevazione da parte del Gestore dei dati espressi dal contatore, al fine di quantificare a consuntivo i consumi dell'utente;

data di ricevimento della richiesta: è

- per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo del Gestore;

- per le richieste avanzate per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo del Gestore;
- per le richieste presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale del Gestore, la data riportata su appositi moduli predisposti dal Gestore, ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo del Gestore;

data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura dell'utente: è

- per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del Gestore;
- per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale del Gestore, la data riportata su appositi moduli predisposti dal Gestore ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del Gestore;

conferma della richiesta della verifica del contatore: è l'accettazione da parte dell'utente degli oneri previsti dal Gestore per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del contatore è conforme alla normativa tecnica vigente;

conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura: è l'accettazione da parte dell'Utente degli oneri previsti dal Gestore per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;

data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica: è

- per le conferme scritte, la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del Gestore
- per le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale del Gestore, la data riportata su appositi moduli predisposti dal Gestore;

appuntamento personalizzato: è l'appuntamento fissato, su richiesta dell'Utente, in data successiva a quella proposta dal Gestore.

13. Modulo unico per reclami, rimborsi, segnalazioni

(da compilare nelle parti di interesse)

Spettabile Gestore
del Servizio Idrico Integrato
Indirizzo
fax
indirizzo mail

Io sottoscritto/a nome _____

cognome _____

indirizzo _____ tt

telefono: _____

PARTE PRIMA: RECLAMI

PARTE SECONDA: RIMBORSI

PARTE TERZA SEGNALAZIONI

PARTE PRIMA: RECLAMI

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (*barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni*)

| | | |
|---|-----------------------|--|
| A | <input type="radio"/> | Ritardo nella risposta alle richieste scritte |
| B | <input type="radio"/> | Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati |
| C | <input type="radio"/> | Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati |
| D | <input type="radio"/> | Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento |
| E | <input type="radio"/> | Ritardo sul tempo di preventivazione |
| F | <input type="radio"/> | Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura |
| G | <input type="radio"/> | Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio |
| H | <input type="radio"/> | Ritardo sul tempo di cessazione del servizio |
| I | <input type="radio"/> | Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione) |
| L | <input type="radio"/> | Errori di fatturazione |
| M | <input type="radio"/> | Altro reclamo: |
| N | <input type="radio"/> | Note al reclamo: |

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (*barrare l'opzione scelta e scrivere numero/indirizzi*):

via fax al seguente numero:

via e-mail al seguente indirizzo:

con lettera al seguente indirizzo:

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

- _____
- _____

PARTE SECONDA: RIMBORSI

(Per i reclami della Parte Prima lettere A,B,C,D,E,F,G,H,I e L è previsto un rimborso automatico. Barrare la modalità di pagamento prescelta)

Per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

- assegno circolare inviato all'Utente (dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata) al seguente indirizzo:

- bonifico bancario: Banca (nome e sede):

IBAN _____
beneficiario: _____
- bonifico postale:
posta
(sede) _____
CAB _____ ABI _____ CIN _____ C/C
n. _____
- pagamento allo sportello Banca del Gestore :
indirizzo: _____
-
orari: _____

NOTE:

PARTE TERZA: SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

Data _____

Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____

Firma _____

Attenzione anche se si compila anche solo una parte del modulo, è necessario firmare per il consenso al trattamento dei dati; altrimenti la richiesta non può essere evasa.

14. Indagini sul gradimento dei servizi forniti

Il Gestore potrà chiedere agli utenti serviti di fornire informazioni sul servizio erogato e di compilare le tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse al Gestore in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo:..... ;
- via fax al numero: ;
- via mail al seguente indirizzo:
-

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.ors.regione.lombardia.it, sezione consumatori, e dal sito: www.----- del Gestore ;

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la

Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli Utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003 e s.m.i..

Il Gestore può incaricare le associazioni dei consumatori di condurre indagine o customer sul servizio fornito.

13.1. Dati relativi all'intestatario

1. Genere

| | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="radio"/> Maschio | <input type="radio"/> Femmina |
|-------------------------------|-------------------------------|

2. La preghiamo di indicare la sua età

| | | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> da 18 a 24 | <input type="radio"/> da 25 a 34 | <input type="radio"/> da 35 a 44 | <input type="radio"/> da 45 a 54 | <input type="radio"/> da 55 a 64 | <input type="radio"/> oltre 65 |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

| | | | | |
|-------------------------------|--|---|---|------------------------------|
| <input type="radio"/> nessuno | <input type="radio"/> licenza elementare | <input type="radio"/> licenza media inferiore | <input type="radio"/> licenza media superiore | <input type="radio"/> laurea |
|-------------------------------|--|---|---|------------------------------|

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

| | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| <input type="radio"/> 1 (da solo) | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> oltre 4 |
|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------|

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

| | | | |
|---|------------------------------------|--|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Studente | <input type="radio"/> Casalinga/o | <input type="radio"/> Pensionato/a | <input type="radio"/> Operaio/a |
| <input type="radio"/> Impiegato/a | <input type="radio"/> Insegnante | <input type="radio"/> Funzionario/Quadro | <input type="radio"/> Dirigente |
| <input type="radio"/> Libero professionista | <input type="radio"/> Commerciante | <input type="radio"/> Imprenditore | <input type="radio"/> Altro |

13.2 Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un Gestore fornitore di servizi idrici:

| | 1 bassa | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 alta |
|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, ecc. | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza | | | | | | | | | | |
| Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze | | | | | | | | | | |
| Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni | | | | | | | | | | |
| Nessuna di queste cose. Suggestimenti: | | | | | | | | | | |

13.3 Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un Gestore fornitore di servizi idrici

| | 1 bassa | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 alta |
|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| Qualità del servizio in generale | | | | | | | | | | |
| Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza | | | | | | | | | | |
| Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze | | | | | | | | | | |
| Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni | | | | | | | | | | |
| Nessuna di queste cose. Suggestimenti: | | | | | | | | | | |

13.4 Rapporto con l'Utente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto al Gestore fornitore di servizi per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con l'Utente:

| | 1 bassa | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 alta |
|--|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche) | | | | | | | | | | |
| Tempi di attesa (agli sportelli, al call center etc.) | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Cortesìa e disponibilit  del personale a contatto con il pubblico | | | | | | | | | | |
| Disponibilit  servizi via internet | | | | | | | | | | |
| Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.) | | | | | | | | | | |
| Disponibilit  di informazioni sul servizio (depliant sito web, Carta dei servizi, ecc.) | | | | | | | | | | |

13.5 Accessibilit  alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalit  di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con il Gestore indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

| | 1 bassa | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 alta |
|--------------------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| Sportello Utenti | | | | | | | | | | |
| Numero verde/call center | | | | | | | | | | |
| Sito internet | | | | | | | | | | |
| Posta elettronica | | | | | | | | | | |
| Nessuna di queste | | | | | | | | | | |

13.6 Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

| | 1 bassa | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 alta |
|--|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| Qualit  complessiva del servizio | | | | | | | | | | |
| Continuit  nell'erogazione del servizio | | | | | | | | | | |
| Tempestivit  di intervento per la riparazione dei guasti | | | | | | | | | | |
| Tempi di risposta alle richieste degli Utenti | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Percezione del rapporto qualità/ prezzo del servizio di igiene | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

13.7 Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti:(1= valutazione bassa; 10= valutazione alta)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale | | | | | | | | | | |
| Se si è rivolto almeno una volta al Gestore per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta? | | | | | | | | | | |

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dal Gestore, all'Azienda Speciale - Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Pavia per la regolazione e la pianificazione del Servizio Idrico Integrato competente territorialmente. I dati aggregati saranno trasmessi da parte dell'Autorità al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Ambiente, Energia e Reti della Regione Lombardia in Piazza Città di Lombardia n.1 - 20124 Milano, con modalità e tempi di trasmissione dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.