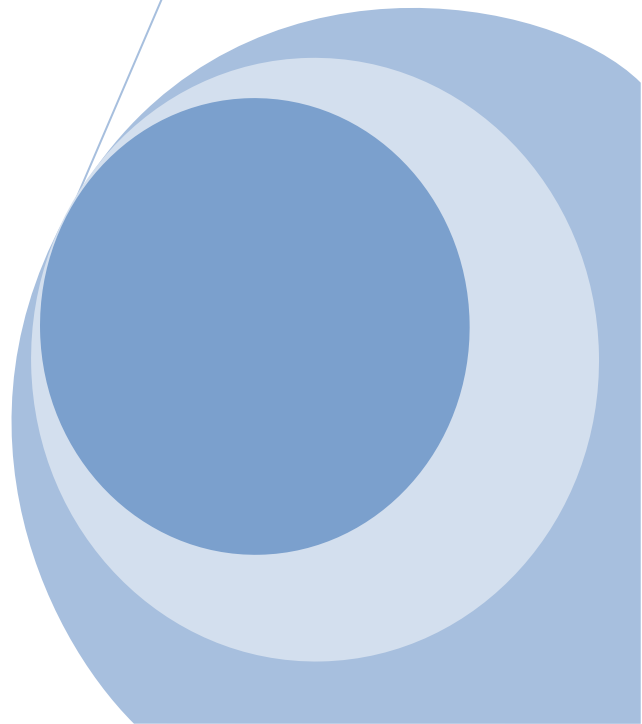
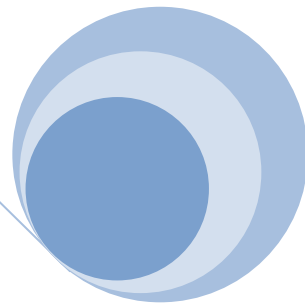




***CARTA DEL  
SERVIZIO  
IDRICO  
INTEGRATO***





## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONI.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>IL SOGGETTO GESTORE .....</b>	<b>9</b>
4.1	Presentazione del Servizio Idrico Integrato S.c.p.a.....	9
4.2	Funzioni del Servizio Idrico Integrato .....	10
4.3	Informazioni sintetiche sulle prestazioni fornite .....	10
4.4	Obiettivi del Servizio Idrico Intergato. ....	10
<b>5</b>	<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA.....</b>	<b>12</b>
5.1	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento .....	12
5.2	Continuità .....	12
5.3	Partecipazione .....	12
5.4	Cortesia .....	12
5.5	Efficacia ed efficienza.....	13
5.6	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi .....	13
5.7	Uso sostenibile delle risorse.....	13
<b>6</b>	<b>FATTORI E INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD .....</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>I PROCEDIMENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....</b>	<b>16</b>
7.1	Avvio del rapporto contrattuale .....	16
7.2	Tempo di preventivazione per nuova utenza idropotabile .....	16
7.3	Autorizzazione all'allacciamento fognario per utenze domestiche.....	17
7.4	Allacciamento fognario.....	17
7.5	Allacciamento idropotabile.....	18
7.6	Attivazione e riattivazione della fornitura idrica .....	19
7.7	Cessazione della fornitura idropotabile.....	19
<b>8</b>	<b>ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO .....</b>	<b>20</b>
8.1	Come contattare il gestore .....	20
8.2	Modalità di pagamento .....	20
8.3	Tempo di attesa agli sportelli e al telefono .....	21
8.4	Facilitazioni per utenti particolari .....	21
8.5	Agevolazioni tariffarie per utenze deboli.....	22
8.6	Rispetto degli appuntamenti concordati.....	22
8.7	Risposta alle richieste scritte.....	22
<b>9</b>	<b>GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....</b>	<b>24</b>
9.1	Letture contatori e fatturazione .....	24
9.2	Trasparenza del documento di fatturazione .....	25
9.3	Rettifiche di fatturazione.....	25



9.4	Accredito dei rimborsi .....	27
9.5	Morosità: preavviso e sospensione .....	27
9.6	Verifica del contatore.....	28
9.7	Verifica del livello di pressione .....	29
9.8	Verifica di allaccio alla pubblica fognatura .....	29
9.9	Applicazione dello sgravio per perdite occulte .....	30
<b>10</b>	<b>CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>31</b>
10.1	Continuità e servizio di emergenza .....	31
10.2	Tempi di preavviso e durata delle interruzioni programmate .....	31
10.3	Livelli minimi del servizio di fornitura di acqua potabile.....	32
10.4	Pronto intervento.....	32
10.5	Crisi idrica da scarsità.....	33
10.6	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite .....	33
<b>11</b>	<b>QUALITÀ DELL'ACQUA.....</b>	<b>34</b>
11.1	Lo standard qualitativo dell'acqua potabile .....	34
11.2	La garanzia degli standard .....	34
11.3	Crisi qualitativa dell'acqua potabile e servizio sostitutivo.....	35
<b>12</b>	<b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA .....</b>	<b>36</b>
12.1	Mezzi di informazione .....	36
12.2	Impegni del gestore nell'attività di informazione.....	36
12.3	Trattamento dati sensibili.....	38
<b>13</b>	<b>PROCEDURA RECLAMI.....</b>	<b>39</b>
13.1	Gestione del reclamo .....	39
13.2	Primo livello: reclamo al gestore .....	39
13.3	Secondo livello: controllo esterno (commissione a.d.r.).....	40
13.4	Obblighi del gestore collegati ai reclami .....	41
13.5	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente .....	41
13.6	Servizi di consulenza agli utenti .....	41
13.7	Rimborsi forfettari per il mancato rispetto degli impegni.....	42
13.8	Validità della carta del servizio idrico integrato .....	42



## 1 PREMESSA

La Carta del Servizio idrico integrato è un documento predisposto dal Gestore, con cui s'impegna a soddisfare pienamente il Cliente, garantendo un servizio di elevata qualità, nel rispetto dell'equilibrio ambientale. Il Gestore si obbliga, quindi, a operare in conformità ai contenuti della presente Carta, nel rispetto delle normative vigenti e nell'intento di migliorare il rapporto con il Cliente favorendo la partecipazione, la trasparenza e garantendo il rispetto degli standard di qualità del servizio.

La Carta del S.I.I. fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato e costituisce allegato al contratto di fornitura, stipulato fra il Gestore del servizio e i singoli utenti. Pertanto, le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella stessa s'intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti suddetti.

Relativamente al servizio acquedotto la carta si riferisce, ai seguenti usi potabili:

- a) uso civile domestico;
- b) altri usi, relativi ad utenze non domestiche, settori commerciali, artigianali, terziario e industriali in genere;
- c) uso pubblico, inteso come consumi pubblici (uffici e sedi di pertinenza comunale);

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

La Carta prevede la definizione di un sistema di indicatori per la misurazione della qualità, individuando le procedure per verificare l'andamento dei servizi e fissare gli interventi per l'ulteriore miglioramento degli stessi; per questo fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Gestore si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici indicati al paragrafo 6 l'utente ha diritto ad un indennizzo forfettario.

Nella presente Carta vengono indicate le modalità di accesso alle informazioni sugli aspetti più significativi dei servizi prestati, oltreché le procedure per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del gestore.

La Carta sarà consegnata a ciascun nuovo utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza o in alternativa saranno indicati all'utente l'indirizzo del sito del Gestore ([www.siato2.it](http://www.siato2.it)) e quello dell'Autorità ([www.ati4umbria.it](http://www.ati4umbria.it)), dove la Carta è disponibile e scaricabile.





<b>CONSUMI RILEVATI</b>	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, 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 dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura)
<b>CONSUMI FATTURATI</b>	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere consumi rilevati o consumi stimati.
<b>CONSUMI STIMATI</b>	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.
<b>CONTATORE ACCESSIBILE</b>	E' il contatore collocato in un luogo al quale l'operatore incaricato della lettura può sempre accedere senza che sia richiesta la presenza dell'utente o di altra persona da questi deputata per consentirne l'accesso e posto su suolo pubblico.
<b>CONTATORE NON ACCESSIBILE</b>	E' il contatore collocato in un luogo al quale l'operatore incaricato della lettura può accedere solo in presenza dell'utente o di altra persona da questi deputata per consentirne l'accesso e posto su suolo privato
<b>CONTATORE PARZIALMENTE ACCESSIBILE</b>	E' il contatore posto su suolo privato e ubicato all'interno di aree in cui l'operatore incaricato della lettura può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato (locali appositi, vani scale, ecc.).
<b>CONTRATTO DI UTENZA</b>	E' il contratto di fornitura che il richiedente stipula con il Gestore. Il perfezionamento del contratto si ha al momento della sua firma per accettazione da parte dell'utente, alla presentazione da parte del richiedente di tutta la documentazione richiesta e del pagamento dei contributi di allacciamento, (esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura).
<b>DEPOSITO CAUZIONALE</b>	È una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.
<b>DEPURAZIONE</b>	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 con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.
<b>DIRETTIVA</b>	La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
<b>FOGNATURA</b>	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 con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata.
<b>GESTORE</b>	Il Servizio Idrico Integrato S.c.p.A. (S.I.I.) con sede legale a Terni, Via Primo Maggio 65
<b>LAVORI COMPLESSI</b>	Sono lavori di derivazione d'utenza che comportano la sostituzione o modifica della condotta principale e/o degli impianti esistenti della rete di distribuzione. Rientrano in questa categoria anche la realizzazione di nuove condotte, reti, impianti in zone non ancora servite e per le quali si rende necessario sviluppare un fase progettuale e di realizzazione articolata e complessa.
<b>LAVORI SEMPLICI</b>	Sono lavori di derivazione d'utenza che consistono nella realizzazione di un presa senza dover operare modifiche alla condotta principale o agli impianti esistenti della rete di distribuzione.



<b>MANUTENZIONI NECESSARIE</b>	Sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata;
<b>METRO CUBO (MC)</b>	Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.
<b>MOROSITÀ</b>	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
<b>ONERI DI PEREQUAZIONE</b>	Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.
<b>PRO-DIE</b>	Criterio di imputazione dei consumi rilevati o stimati consistente nella attribuzione di un consumo quotidiano costante, ottenuto dividendo il dato di consumo complessivo per i giorni del periodo preso in esame. In concreto consentirà di procedere all'attribuzione del consumo su uno specifico periodo di riferimento e di rapportare su tale periodo gli scaglioni tariffari annui.
<b>QUOTA FISSA</b>	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.
<b>RIATTIVAZIONE</b>	Ripristino dell'alimentazione dal punto di consegna o dal contatore che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa effettuata dal Gestore per uno dei motivi di sospensione di cui all'art. 34 del Regolamento Acquedotto;
<b>STANDARD GENERALE DI QUALITÀ'</b>	E' il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni, misurato da un idoneo indicatore di qualità
<b>STANDARD SPECIFICO DI QUALITÀ'</b>	E' il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente, misurato da un idoneo indicatore di qualità;
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA: USI DOMESTICI E SPECIFICAZIONE</b>	Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA: ALTRI USI E SPECIFICAZIONE</b>	Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.
<b>UTENZA CONDOMINIALE</b>	Significa che la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità.



### 3 RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (SII) è redatta in attuazione :

- della DIR.P.C.M. 27.01.1994, recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 4 marzo 1996 di attuazione dell'articolo 4 della legge n. 36 del 5 gennaio 1994;
- della L.R. 27 marzo 1998, n. 5, " Disposizioni in materia di risorse idriche, istituzione del servizio idrico integrato ed individuazione degli ambiti territoriali ottimali, in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n. 36";
- del D.P.C.M. 29.04.1999 contenente lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".
- del D. Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 "norme in materia ambientale" e successive modifiche.
- delle disposizioni derivanti dall'attuazione di direttive comunitarie relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano;
- Deliberazione 28 Dicembre 2012 586/2012/R/IDR del 28.12.2012





## 4 IL SOGGETTO GESTORE

### 4.1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO S.C.P.A.

S.I.I. è il soggetto gestore a cui l'Autorità di Ambito, Consorzio di funzioni tra 32 Comuni della Provincia di Terni, ha affidato, Dal 1 Gennaio 2003, la gestione del servizio idrico integrato sulla base di una Convenzione con relativo disciplinare e nel rispetto di un Piano di Ambito, che è lo strumento di programmazione economico-finanziaria e degli investimenti.

S.I.I. è una società consortile per azioni, con prevalente capitale pubblico, costituita per la gestione integrata di impianti idrici, fognari e di depurazione e così composta:

**51%** 32 COMUNI DELLA PROVINCIA DI TERNI

**25%** UMBRIADUE SCARL

**18%** ASM Terni Spa

**6%** AMAN Spa

Sono confluite nella S.I.I. tutte le competenze e le specializzazioni che precedentemente erano attribuite a differenti operatori pubblici (enti locali, ASM Terni S.p.A. e Consorzio idrico dell'Amerino, oggi trasformata in AMAN S.p.A.) che, insieme al know how del socio privato, hanno portato all'interno della Società il loro prezioso patrimonio di conoscenze.

Sulla base degli atti di affidamento dell'Autorità d'Ambito, la S.I.I. è il gestore del servizio idrico integrato dell'ATI 4 Umbria, che comprende 32 Comuni della provincia di Terni:

ACQUASPARTA  
ALLERONA  
ALVIANO  
AMELIA  
ARRONE  
ATTIGLIANO  
AVIGLIANO UMBRO  
BASCHI  
CALVI DELL'UMBRIA  
CASTELGIORGIO  
CASTELVISCARDO  
FABRO  
FERENTILLO  
FICULLE  
GIOVE  
LUGNANO IN TEVERINA

MONTECASTRILLI  
MONTECCHIO  
MONTEFRANCO  
MONTEGABBIONE  
MONTELEONE D'ORVIETO  
NARNI  
ORVIETO  
OTRICOLI  
PARRANO  
PENNA IN TEVERINA  
POLINO  
PORANO  
SAN GEMINI  
STRONCONE  
TERNI



#### 4.2 FUNZIONI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

S.I.I. opera nel territorio così come individuato dall'Autorità di Ambito gestendo il ciclo integrato delle acque, che comprende:

- opere di captazione
- impianti di stoccaggio
- reti di adduzione e di distribuzione idropotabile
- gestione delle reti fognarie
- depurazione delle acque reflue e reimmissione nei corpi idrici

Il Gestore effettua, secondo propri piani d'intervento, un servizio di ricerca programmata delle fughe sulle reti di adduzione e distribuzione idrica.

#### 4.3 INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE PRESTAZIONI FORNITE

Nella gestione ordinaria del servizio idrico integrato, il Gestore garantisce:

- L'erogazione 24 ore su 24 di acqua potabile di buona qualità.
- Le attività necessarie all'attivazione e alla cessazione della fornitura di acqua potabile.
- Il servizio di riparazione delle reti e degli impianti di distribuzione acqua potabile, delle fognature e degli impianti di depurazione.
- La realizzazione, modifica e sostituzione di allacciamenti alla rete acqua potabile.
- L'istruttoria pratiche di autorizzazione allo scarico e all'allaccio alla rete fognaria.
- L'istruttoria all'esenzione dal pagamento del canone di fognatura e depurazione.
- Le verifiche di corretto funzionamento del contatore acqua potabile.
- La verifica del livello di pressione acqua potabile (al contatore).

#### 4.4 OBIETTIVI DEL S.I.I.

Gli obiettivi della gestione SII si fondano sui seguenti principi fondamentali, tra loro strettamente connessi: qualità del servizio, qualità dell'acqua erogata, rispetto dell'ambiente e qualità della vita della cittadinanza. La missione del Servizio Idrico Integrato è infatti quella di soddisfare le esigenze primarie delle comunità locali, fornendo acqua con la volontà di utilizzare le risorse naturali con la massima cura. Con la presente Carta dei Servizi, SII mantiene aperto un dialogo-confronto con i propri utenti.



Le azioni fondamentali adottati da SII per il raggiungimento dei suddetti obiettivi sono:

- informare i Clienti sui servizi erogati del Gestore;
- impegnare le strutture aziendali nel mantenere e migliorare il livello di qualità dei servizi;
- raccogliere il grado di soddisfazione degli Utenti, per migliorare ulteriormente i livelli di qualità prestabiliti.
- L'impegno così profuso deve tendere alla massima efficienza, senza sottovalutare l'efficacia; in altri termini deve tendere ad ottenere il miglior rendimento possibile in rapporto alle risorse disponibili ed utilizzate nell'applicazione della Carta, che impegna il Gestore nel suo insieme amministrativo, gestionale ed operativo.



## 5 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva, riportati nei seguenti paragrafi.

### 5.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'erogazione del Servizio Idrico Integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra Gestore e utenti prescindono le differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Particolare attenzione è posta sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto (in particolare telefonico e postale), nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Il Gestore s'impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

### 5.2 CONTINUITÀ

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare disservizi o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare a causa di eventi di forza maggiore o di guasti e manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il gestore si impegna limitare al minimo i tempi dell'interruzione e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### 5.3 PARTECIPAZIONE

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore tutte le informazioni che lo riguardano direttamente, ha la possibilità di avanzare proposte, suggerimenti e, ovviamente, ha la facoltà di inoltrare reclami. A sua volta il Gestore, a tutela degli utenti, garantisce l'identificabilità del personale e l'individuazione dei responsabili delle strutture.

### 5.4 CORTESIA

Il personale del Gestore è tenuto a rapportarsi agli utenti con rispetto e cortesia, fornendo ai propri dipendenti opportune istruzioni al riguardo. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.



## 5.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il gestore 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.

Nello specifico:

- effettua interventi volti ad aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali
- sviluppa e mantiene un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi ed al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi,
- mantiene un elevato livello di responsabilizzazione e coinvolgimento del personale
- assicura la formazione del personale onde garantire i livelli di competenza necessari e la crescita professionale.

## 5.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

## 5.7 USO SOSTENIBILE DELLE RISORSE

L'uso non controllato della risorsa idrica, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ed un uso ecologicamente sostenibile, evitando utilizzi in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi. Questo implica per il Gestore l'impegno per:

- Assicurare la cura ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti;
- Sviluppare gli studi idrogeologici per la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento;
- Ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- Intervenire per la riparazione delle condotte, per garantire la continuità del servizio;
- Programmare ed eseguire le opere di rinnovamento della rete idrica;



## 6 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato che costituisce, insieme alla presente Carta, un allegato integrante e sostanziale del contratto di utenza. Le prestazioni che il Gestore fornisce alla clientela, nell'ambito del servizio idrico integrato, sono riferibili ai seguenti aspetti:

- Accessibilità al servizio
- I procedimenti del Servizio
- Gestione del rapporto contrattuale
- Continuità del servizio
- Qualità dell'acqua
- Reclami

Per **fattori di qualità** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

**Gli indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo.

I livelli di prestazione che il Gestore s'impegna a fornire alla clientela sono espressi mediante una serie di **standard di qualità (o livelli di servizio promesso)**; essi indicano il valore da prefissare da parte del Gestore, in corrispondenza di ciascun Indicatore di qualità e possono essere formulati sulla base di:

- *indicatori quantitativi* (cioè direttamente misurabili) e si distinguono in:

**Specifici** quando sono riferiti alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e possono essere verificati dal singolo utente (ad esempio: il tempo massimo di preventivazione che il Gestore s'impegna a rispettare per ciascun cliente),

**Generali** quando sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa agli sportelli)



- *indicatori qualitativi*, senza cioè far riferimento diretto a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia a specifici aspetti del servizio (Ad esempio: cortesia del personale)

**Lo standard** ha essenzialmente due valenze:

- permette la concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. Titolo II, paragrafo 1, comma 7, della Direttiva);
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino /utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Il Gestore ha la funzione di verificare i livelli di qualità del servizio conseguiti e rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio e definire un piano di miglioramento progressivo.

Periodicamente il Gestore pubblica i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati, affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno).



## 7 I PROCEDIMENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### 7.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore descrive appositi standard relativamente a tutte quelle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'Utente: la preventivazione, l'esecuzione di un nuovo allacciamento, la modifica di un allacciamento esistente, l'attivazione della fornitura e la cessazione della stessa.

Gli interventi richiesti dai Clienti devono essere eseguiti nel più breve tempo possibile e, comunque, nei limiti indicati degli standard di seguito riportati. I tempi massimi garantiti non includono quelli necessari all'esecuzione di opere o allo svolgimento di pratiche non di competenza del Gestore, quali:

- i tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni, permessi o nulla osta da parte di terzi (privati, Regione, Provincia, Comune, ANAS, FF.SS., ecc.);
- i tempi necessari per la predisposizione di scavi, l'esecuzione di lavori edili, impiantistici e di altri adempimenti da parte del Cliente o di terzi;
- ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore, dovute a cause di forza maggiore o imputabili a terzi.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite, già comunicate al Cliente, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, il Gestore comunica tempestivamente al Cliente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

Se il Cliente richiede e concorda con il Gestore variazioni nei tempi d'esecuzione indicati negli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi concordati.

Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi devono essere espressi in giorni di calendario.

### 7.2 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER NUOVA UTENZA IDROPOTABILE

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta documentata del cittadino ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Varia a seconda che si debba effettuare o meno il sopralluogo:

- **SENZA SOPRALLUOGO 15 giorni** lavorativi dalla richiesta (o immediato in caso di richiesta effettuata allo sportello).
- **CON SOPRALLUOGO 30 giorni** lavorativi dalla richiesta;





Il preventivo contiene:

a. l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo riporta le differenti componenti di costo, relativamente ai materiali, alle forniture e alle spese generali;

b. l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'utente;

Il preventivo costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a 60 giorni di calendario. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

### 7.3 AUTORIZZAZIONE ALL'ALLACCIAMENTO FOGNARIO PER UTENZE DOMESTICHE

Il tempo massimo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento di nuova utenza fognaria intercorrenti tra la data di presentazione da parte dell'utente della Richiesta di Allacciamento e la data di protocollo dell'autorizzazione all'allacciamento è pari a :

- 30 giorni lavorativi

### 7.4 ALLACCIAMENTO FOGNARIO

Se l'utente si affida al Gestore per l'allacciamento fognario, il tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento fognario misurato in giorni lavorativi, intercorrenti tra la data di accettazione da parte dell'utente del Preventivo di allaccio (se addebitato in bolletta) o l'evidenza del pagamento dei diritti d'istruttoria e contributo di allaccio, e la data di completamento del lavoro è pari a:

- 20 giorni lavorativi



## 7.5 ALLACCIAMENTO IDROPOTABILE

Il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore dell'accettazione formale del preventivo sottoscritto, unitamente alla ricevuta di pagamento dello stesso, e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale è pari a:

- **7 giorni** lavorativi, dalla richiesta

Restano esclusi i tempi per l'esecuzione di opere o svolgimento di pratiche non di competenza del Gestore come precisato al paragrafo 7.1

### 7.5.1 CASI PARTICOLARI DI ALLACCIAMENTO

Di seguito sono riportati i casi particolari per la fissazione dei tempi di esecuzione dell'allacciamento.

- **Esigenza di effettuare lavori complessi:** Nel caso in cui per la realizzazione dell'allacciamento siano necessari:

- permessi di terzi,
- più sopralluoghi,
- lavori di intervento, estensione o adeguamento delle tubazioni sulla rete stradale,

Il Gestore Comunica di volta in volta il tempo al cliente, fissandolo sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori.

- **Presenza di clienti particolari (vedi definizione al paragrafo 8.4)**

Nel caso di portatori di handicap e di cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza, il Gestore adotta le misure dirette alla minimizzazione del tempo di esecuzione dell'allacciamento.



## 7.6 ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA

Il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura o la riattivazione della fornitura stessa, nei casi di subentro, senza modifica della sua portata è pari a:

- **5 giorni** lavorativi dal perfezionamento del contratto idrico.

Restano esclusi i tempi per l'esecuzione di opere o svolgimento di pratiche non di competenza del Gestore come precisato al paragrafo 7.1.

## 7.7 CESSAZIONE DELLA FORNITURA IDROPOTABILE

Il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica (sia con bollatura che rimozione del contatore), a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso, è pari a .

- **10 giorni** lavorativi dalla richiesta dell'utente



## 8 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

### 8.1 COME CONTATTARE IL GESTORE

Il Gestore opera nel territorio al servizio della collettività e rende disponibile alla clientela un'ampia gamma di canali utili per comunicare le esigenze collegate ai servizi offerti.

Tra i canali di comunicazione messi a disposizione sono presenti:

- INDIRIZZO SEDE LEGALE: Via primo Maggio 65 - Terni
- 5 GLI UFFICI COMMERCIALI sparsi sull'intero territorio dell'Ambito n. 4: **Terni, Narni, Amelia, Fabro e Orvieto (orari e indirizzi riportati nell'All.1)**
- NUMERO VERDE 800.093.966 (da rete fissa), 0744 441562 (da cellulare o fuori Provincia)
- FAX 0744/448724 (*Ufficio commerciale*) - 0744/434752 (*Direzione Generale*)
- INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA: [ufficio.commerciale@siato2.it](mailto:ufficio.commerciale@siato2.it), [segreteria@siato2.it](mailto:segreteria@siato2.it) o tramite PEC [segreteriasii@arubapec.it](mailto:segreteriasii@arubapec.it)
- SITO INTERNET: [www.siato2.it](http://www.siato2.it)
- APP

I giorni, gli orari di apertura e gli indirizzi degli uffici commerciali e l'orario di funzionamento del Numero Verde, sono indicati nel sito del Gestore e vengono comunicati anche mediante bolletta e riportati nell'allegato 1.

Nei contatti con il cliente, il personale del Gestore è tenuto a farsi riconoscere: infatti ogni operatore di sportello è dotato di cartellino identificativo, mentre gli addetti al Numero Verde comunicano al cliente il loro nome.

### 8.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Gestore accetta le seguenti modalità di pagamento per le fatture:

- domiciliazione bancaria;
- domiciliazione postale;
- bollettino di conto corrente postale;
- tramite sportelli bancari.



I lavori di nuovo allacciamento, di modifica di un allacciamento esistente o di spostamento contatore non vengono addebitati in fattura e possono essere pagati tramite:

- bollettino di conto corrente postale;
- bonifico bancario.

Su richiesta dell'utente, il Gestore valuta la possibilità di concordare piani di rientro, come da normativa vigente, con utenti riversanti in situazioni di particolare difficoltà economica, previa presentazione da parte del richiedente di documentazione attestante la propria situazione di indigenza.

### 8.3 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI E AL TELEFONO

Il numero e la dislocazione degli sportelli di contatto da parte del Gestore è stato previsto con l'obiettivo di garantire agli Utenti un tempo di attesa accettabile e contenere i costi di gestione, nel rispetto comunque degli obblighi normativi imposti.

Il tempo medio di attesa agli sportelli aperti al pubblico è inferiore a 20 minuti in condizioni di normale affluenza e il tempo massimo è di 60.

Il tempo medio/massimo di attesa al numero verde è riferito al periodo che intercorre tra la fine del messaggio di tempo automatico e la risposta dell'operatore. Il tempo medio di attesa al telefono per il numero verde è di 4 minuti il tempo massimo è 10 minuti.

Per la misurazione del tempo medio al telefono il Gestore dispone di rilevatori automatici.

### 8.4 FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI

Il Gestore fornisce l'aiuto e gli strumenti idonei ad agevolare gli utenti particolari nella fruizione dei servizi offerti.

Per Utenti Particolari s'intendono i clienti che, per effetto delle loro condizioni fisiche, hanno problemi ad usufruire dei servizi prestati dal Gestore secondo le normali modalità. In particolare le persone segnalate dai servizi sociali, i portatori di handicap e le donne incinte possono beneficiare del diritto di precedenza presso gli uffici commerciali purché gli stessi dimostrino il proprio stato. Il personale dell'Ufficio si impegna, con la collaborazione degli altri Utenti presenti, a ridurre al minimo i tempi di attesa allo sportello dei suddetti soggetti.

Il gestore deve facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti ai seguenti servizi, quali:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del comune di appartenenza;



- facilitazioni di accesso ai servizi (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;

## 8.5 AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER UTENZE DEBOLI

Sono previste agevolazioni tariffarie per fornitura di acqua potabile a nuclei familiari domestici residenti che, versando in particolari condizioni socio/economiche, hanno i requisiti per richiedere la Tariffa Domestico Sociale.

Per ottenere quindi Condizioni Economiche Agevolate, devono essere soddisfatti entrambi i requisiti sociale ed economico, come indicato nel sito del Gestore e dell'Autorità di Ambito, dove può reperire anche il modello per l'istanza (Allegato alla presente).

## 8.6 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente; gli appuntamenti sono concordati, entro un periodo massimo di 15 giorni, a partire dal giorno della richiesta dell'utente; su richiesta dell'utente la data concordata può essere posticipata. Viene, altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità (che comunque non può essere superiore alle 4 ore) richiesta all'utente, da concordarsi in relazione alle esigenze di quest'ultimo e a quelle di servizio del Gestore. La percentuale annua degli appuntamenti rispettati sul totale degli appuntamenti concordati (ad esclusione di quelli non rispettati per causa dell'utente), deve essere indicata nel rapporto periodico.

## 8.7 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE

L'utente può inoltrare richieste scritte di informazioni al Gestore relative :

- a) ai livelli di qualità garantiti dal gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore;
- b) alla composizione analitica dell'acqua distribuita;
- c) alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- d) alle procedure di reclamo.

Il tempo massimo di risposta alle richieste d'informazioni scritte intercorrente tra la data di protocollo di arrivo della richiesta e la data di protocollo in uscita della risposta è pari a :

- **15 giorni** di calendario.

Nel caso il Gestore rilevi la necessità di eventuali approfondimenti, lo stesso s'impegna, entro i tempi sopra indicati, ad inviare al cliente una prima risposta parziale, sullo stato di avanzamento della pratica.



L'utente può inoltrare le richieste con le seguenti modalità:

- a mezzo del normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa a "**Servizio Idrico Integrato Scpa – Via Primo Maggio 65 – 05100 Terni**";
- a mezzo fax ai numeri **0744/448724**(Ufficio commerciale) - **0744/434752** (Direzione Generale)
- a mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica: [ufficio.commerciale@siiato2.it](mailto:ufficio.commerciale@siiato2.it) o tramite PEC [segreteriasii@arubapec.it](mailto:segreteriasii@arubapec.it)



## 9 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 9.1 LETTURA CONTATORI E FATTURAZIONE

Il Gestore ha il diritto ed il dovere di inviare i propri addetti o terzi appaltatori all'uopo designati, a verificare e leggere le letture dei Contatori per rilevare il consumo da addebitare all'Utente, di regola almeno 2 volte l'anno. Il tentativo di lettura da parte del Gestore viene sempre eseguito su tutti i contatori e nel caso in cui non sia possibile prelevare la misurazione dei consumi, il Gestore lascerà la cartolina.

In presenza di contatori non accessibili, qualora non sia possibile effettuare almeno una lettura annua del contatore da parte del Gestore per cause imputabili all'utente, questo sarà invitato, mediante comunicazione scritta, a provvedere alla autolettura, con le modalità di seguito indicate:

- Telefonicamente al numero verde 800.093.966 (da rete fissa), 0744 441562 (da cellulare o fuori Provincia)
- Con posta elettronica scrivendo all'indirizzo: [ufficio.commerciale@siato2.it](mailto:ufficio.commerciale@siato2.it); o tramite PEC [segreteriasii@arubapec.it](mailto:segreteriasii@arubapec.it)
- Tramite posta scrivendo all'indirizzo: **Servizio Idrico Integrato, Via Primo Maggio 65 -05100 Terni.**
- Utilizzando il servizio on line dal sito [www.siato2.it](http://www.siato2.it)
- Tramite App
- Direttamente presso uno dei Front Office;

Per i contatori non accessibili sarà preso appuntamento con l'utente per almeno una lettura diretta ogni 12 mesi .

In caso di impossibilità della lettura il consumo fatturato potrà essere presunto purché sia esplicitato in bolletta che:

- a. si opera in assenza di lettura/autolettura, quindi trattasi di una lettura presunta;
- b. siano utilizzati i dati storici più recenti per il calcolo dei consumi presunti. In caso di mancanza di un consumo storico dell'utenza, verrà effettuato il ricalcolo sulla media prevista per la tipologia di utilizzo.





La fatturazione, distinta per tipologia di utenza, viene effettuata di norma con periodicità trimestrale. Per le utenze con un consumo uguale o maggiore a 2500 mc /annui (o per altri casi in deroga), è prevista la lettura e la fatturazione mensile.

## 9.2 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE

Al fine di migliorare la leggibilità del documento di fatturazione il Gestore si avvale del formato di stampa standard dei fogli A4. Le informazioni in bolletta debbono essere chiare, con caratteri grandi ed scritte in un linguaggio facilmente comprensibile.

Il documento di fatturazione adempie agli obblighi posti dalle normative relative alla protezione dei dati personali.

In particolare, con riferimento a quanto previsto dalla della Delibera AEEG 586/2012/R/IDR ALL. A, la bolletta dovrà contenere almeno:

- Informazioni relative all'utente finale e alla fornitura
- Periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi
- Informazioni relative alle modalità di pagamento e alla procedura di Morosità
- Indicazione del Deposito cauzionale versato dall'utente
- Servizio guasti, informazioni e reclami
- Indicazione comparativa dei consumi
- Informazioni sulla tariffa applicata
- Informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali
- Eventuali comunicazioni dell'Autorità

## 9.3 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

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



Nel caso in cui l'utente ritenga che vi siano degli errori/anomalie nella fatturazione dei consumi può rivolgersi al Gestore preferibilmente entro il trentesimo giorno successivo alla scadenza della bolletta, con le seguenti modalità:

- Presso gli sportelli del Gestore (vedi All. 1);
- Tramite normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa a "**Servizio Idrico Integrato Scpa – Via Primo Maggio 65 – 05100 Terni**";
- Tramite fax ai numeri **0744/448724 - 0744/434752**
- a mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica: **ufficio.commerciale@siato2.it** o tramite PEC **segreteria@sii@arubapec.it**
- Telefonicamente al numero verde **800.093.966 (da rete fissa), 0744 441562 (da cellulare o fuori Provincia)**

La rettifica della fatturazione verrà effettuata in un tempo distinto in base a:

- **RICALCOLO SENZA SOPRALLUOGO:** nel caso in cui si accerti che la bolletta è errata, senza la necessità di sopralluoghi e verifiche tecniche, si provvederà al suo annullamento ed al calcolo di una fattura sostitutiva, che dovrà essere emessa e spedita all'utente entro **20 giorni dal ricevimento della richiesta**.
- **RICALCOLO CON SOPRALLUOGO** nel caso in cui sia necessario un sopralluogo di un tecnico, l'eventuale rettifica di fatturazione dovrà essere emessa e spedita all'utente nel termine di **20 giorni dall'esito del sopralluogo che attesti l'errore della bolletta**. Il tempo di intervento per il sopralluogo è in funzione del tipo di pratica.

Resta inteso che:

- Qualora la bolletta risulti esatta l'utente dovrà provvedere al pagamento e saranno addebitati nella bolletta successiva i relativi interessi per ritardato pagamento.
- Qualora la fattura risulti errata e l'utente avesse già provveduto al pagamento dovrà essere emessa nota di credito per la differenza con restituzione della somma, comprensiva di interessi legali vigenti, con le modalità riportate nel capitolo 9.4.



#### 9.4 ACCREDITO DEI RIMBORSI

##### **RIMBORSI SU UTENZE ATTIVE:**

I rimborsi sono erogati dal Gestore, in modo automatico, mediante accredito sulle successive bollette in forma scalare fino a completa liquidazione dello stesso.

**Solo per importi superiori a € 50,** su richiesta dell'utente da effettuarsi entro 45 giorni dalla data di emissione della bolletta dalla quale si evince il credito, i rimborsi saranno erogati dal Gestore in unica soluzione mediante bonifico o assegno bancario che dovrà essere accreditato o spedito presso l'indirizzo indicato dall'utente.

##### **RIMBORSI SU UTENZE CESSATE:**

Per le sole fatture di chiusura (su utenze cessate), gli importi a credito fino ad un massimo di € 50, saranno rimborsati esclusivamente tramite Bonifico Bancario o postale, mentre per gli importi superiori a € 50 potrà essere effettuato su richiesta dell'utente anche assegno bancario.

In tutti i casi La richiesta da parte dell'utente può avvenire per iscritto mezzo fax, posta o mail (vedi allegato 2) o personalmente presso uno dei Front Office ed il rimborso avverrà entro **60 giorni** dal ricevimento della richiesta.

#### 9.5 MOROSITÀ: PREAVVISO E SOSPENSIONE

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio con le modalità e termini indicati nell'Art. 31 del Regolamento Idrico di gestione del S.I.I. La procedura di morosità si applica a tutte le utenze quando le stesse non rispettano i termini dei pagamenti contrattuali precisati in bolletta, ad eccezione delle utenze relative ad attività di servizio pubblico come da normative vigenti e delle utenze domestiche sociali, delle utenze beneficiarie del fondo utenze deboli limitatamente alla seconda fascia o altro beneficio di legge riservato alle utenze cosiddette "deboli", nei confronti delle quali il Gestore non procede con la sospensione della fornitura.

Al raggiungimento di un importo insoluto minimo pari € 95,00, dopo 20 giorni dalla scadenza dell'ultima bolletta insoluta, l'utente viene invitato tramite Raccomandata a regolarizzare la propria posizione debitoria entro 20 giorni dal ricevimento del sollecito ed avvisato che trascorso tale termine senza ricevere copia del pagamento, si procede con la sospensione dell'erogazione del servizio, senza ulteriore preavviso.



### 9.5.1 RIALLACCIO PER AVVENUTO PAGAMENTO O RISOLUZIONE CONTRATTUALE D'UFFICIO

L'utente, allo scopo di ottenere il tempestivo riallaccio, dovrà provvedere entro 20 giorni dalla data del distacco stesso, al pagamento dell'intero importo insoluto e delle spese di procedura comprensive dei costi per l'esecuzione del distacco e del successivo riallaccio. L'attestazione di pagamento dovrà essere trasmessa al Gestore tramite fax, mail o consegnata personalmente presso uno dei Front Office. Il ripristino della fornitura avverrà con le seguenti tempistiche:

- Per attestazioni di pagamento pervenute alla scrivente entro le ore 16.00, i riallacci avverranno entro il giorno lavorativo successivo;
- Per attestazioni di pagamento pervenute alla scrivente dopo le ore 16.00, i riallacci avverranno entro i due giorni lavorativi successivi;

Trascorsi inutilmente 20 giorni dalla data di sospensione del servizio idrico, il Gestore procede d'ufficio alla risoluzione del contratto e all'emissione della fattura di chiusura nella quale vengono addebitate anche le spese di distacco. In tal caso, per riattivare la fornitura, l'utente dovrà procedere con la stipula di un nuovo contratto, con relative spese contrattuali, previo saldo di tutte le fatture insolute. Le posizioni debitorie sono trasmesse ai soggetti affidatari dell'attività di recupero crediti. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

### 9.6 VERIFICA DEL CONTATORE

Il Gestore, su richiesta dell'utente, verifica il corretto funzionamento del contatore, con le modalità e gli effetti indicati nell'Art. 21 del Regolamento Idrico del S.I.I. L'utente, su richiesta, può assistere alla prova. Allo stesso viene comunicata la data, l'orario ed il luogo di effettuazione della prova.

Se in sede di prova, l'errore di misura supera il limite previsto del 5%, il cliente ha diritto ad un rimborso, determinato sulla base dei consumi storici; in caso contrario, è tenuto al pagamento della verifica. Il pagamento del rimborso avviene con accredito nella fattura successiva; in caso contrario, la fattura contiene l'addebito della verifica.

In ogni caso l'esito della verifica è comunicata all'utente mediante lettera.

Il tempo massimo per la verifica del contatore, intercorrente tra la richiesta del cliente e l'effettuazione della verifica, è pari a:

- **15 giorni lavorativi**



## 9.7 SOSTITUZIONE DEI CONTATORI DA PARTE DEL GESTORE

Qualora il Gestore, su segnalazione dei propri lettori, rilevi un contatore:

- Bloccato
- Illeggibile
- Obsoleto

procede d'ufficio alla sua sostituzione, previo invio all'utente di una comunicazione scritta con indicazione della data in cui avverrà tale operazione ed invito a presenziare.

L'incaricato del Gestore, al momento della sostituzione provvede a lasciare all'utente (personalmente se presente, o nella cassetta postale se assente), il verbale di sostituzione riportante la motivazione della sostituzione, i dati relativi al contatore sostituito e a quello nuovo. Inoltre l'utente viene informato sulla possibilità di visionare la lettura finale del contatore ritirato, entro sei mesi dalla data di sostituzione.

## 9.8 .VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

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

Il tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete è pari a :

- **7 giorni** lavorativi dalla richiesta dell'utente

I risultati del controllo effettuato sono comunicati all'Utente direttamente o a mezzo lettera.

## 9.9 VERIFICA DI ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA

Qualora l'utente dichiarerà di non essere allacciato alla pubblica fognatura, il Gestore provvede ad effettuare un sopralluogo di verifica, dal quale si attesti che:

- L'utenza è allacciata/ non è allacciata alla pubblica fognatura.
- L'utenza è servita/ non è servita da un sistemi di depurazione gestiti dal Servizio Idrico Integrato.
- L'utenza non allacciata alla pubblica fognatura si trova ad una distanza maggiore/inferiore di 200 mt da essa.

L'esito del sopralluogo è in ogni caso comunicato all'utente mediante lettera. Il tempo massimo tra la richiesta di verifica da parte dell'utente e l'invio dell'esito è pari a:

- **15 giorni** lavorativi dalla richiesta dell'utente



## 9.10 APPLICAZIONE DELLO SGRAVIO PER PERDITE OCCULTE

Il Gestore prevede l'applicazione dello Sgravio su fatture i cui maggiori consumi siano attribuibili a perdite d'acqua, avvenute esclusivamente nella sezione dell'impianto posta a valle del contatore, non visibili e non dovute ad incuria o negligenza nella conduzione dell'impianto d'utenza, così come definito all'Art. 25 del Regolamento Idrico.

Per richiedere lo sgravio, devono sussistere le seguenti condizioni: il termine di pagamento della fattura riportante il maggior consumo dovuto alla perdita non deve essere scaduto da oltre tre mesi, il pagamento delle bollette precedenti quella/e riportante il maggior consumo dovuto alla perdita deve essere regolare, l'utente deve fornire lettura finale del contatore solo dopo aver riparato la perdita. Inoltre nel caso **di prima richiesta di sgravio**, l'importo della/e fattura/e relative alla perdita devono avere un importo maggiore o uguale a € 500,00 (se l'utenza è di tipo domestico) o maggiore o uguale a € 1.500,00 (se l'utenza è di tipo "altri usi").

Lo Sgravio per perdita occulta viene calcolato con le seguenti modalità:

**Per le utenze domestiche** al consumo storico dell'utente viene applicato lo schema tariffario in uso, mentre i volumi eccedenti tale valore (causati dalla perdita) la tariffa relativa alla fascia base depurata del canone fognatura e depurazione.

**Per le utenze altri usi** Il consumo fino ad un valore pari al volume impegnato da contratto viene applicata la tariffa base prevista, il volume eccedente viene calcolato alla tariffa base depurata del canone fognatura e depurazione.

**Per le utenze con tariffa a fascia unica** tutto il consumo viene depurato dalla tariffa del canone fogna e depurazione.

Se sull'utenza è già stato precedentemente effettuato uno sgravio per perdita occulta o se (in caso di prima richiesta) l'importo relativo ai consumi derivanti dalla perdita sia inferiore al minimo richiesto, il ricalcolo verrà effettuato solo con la decurtazione della quota fogna e depurazione e non sarà invece ricalcolato il consumo della quota acqua.



## 10 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

### 10.1 CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può 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.

Comunque, il gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti e a fornire, su richiesta dell'utente, adeguate e tempestive informazioni.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 24 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

### 10.2 TEMPI DI PREAVVISO E DURATA DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore ha l'obbligo di avvisare gli utenti almeno 48 ore prima, indicando la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio. In relazione all'ampiezza dell'area interessata e dei clienti coinvolti, il preavviso viene dato ai clienti mediante:

- affissione di manifesti nelle zone coinvolte
- comunicati stampa su giornali, radio e tv locali
- comunicati su Sito Internet del Gestore
- avvisi su APP.

La durata massima delle interruzioni programmate della fornitura è pari a 12 ore.



### 10.3 LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO DI FORNITURA DI ACQUA POTABILE

Il Gestore s'impegna ad assicurare i livelli minimi del servizio di fornitura dell'acqua potabile, come determinato dall'Art. 15 del Regolamento Idrico:

1. **Il Carico Idraulico Minimo**: di norma è **5 metri**, misurato al punto di consegna, 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. Qualora però gli edifici abbiano altezza maggiore a quelle previste dagli strumenti urbanistici, o siano presenti livelli insufficienti di pressione in rete, tale carico idraulico non è garantito ed il sollevamento eventualmente necessario è a carico dell'utente. I dispositivi di sollevamento eventualmente installati dai privati debbono essere idraulicamente disconnessi dalla rete di distribuzione; le reti private debbono essere dotate di idonee apparecchiature di non ritorno;
2. **Il Carico Massimo** riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale di norma non è superiore a **70 m**. Qualora l'edificio sorga in località altimetricamente sfavorevole rispetto ai locali serbatoi della rete di distribuzione, e la pressione supera il valore massimo consentito, al cliente verrà prescritta, l'installazione di riduttori di pressione;
3. **La Dotazione Pro Capite Giornaliera** alla consegna, non inferiore a **150 l.ab./giorno**, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
4. **La Portata Minima Erogata** al punto di consegna non inferiore a **0,10 l/s** per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico.

Se la pressione di erogazione è superiore al valore massimo precisato il Gestore prescrive all'Utente, caso per caso, l'installazione di riduttori di pressione.

### 10.4 PRONTO INTERVENTO

Il servizio di pronto intervento e segnalazione guasti è disponibile 24 ore su 24 anche nei giorni festivi, attraverso il **numero verde 800.093.966** (da rete fissa), **0744 441562** (da cellulare o fuori Provincia)

I tempi massimi di intervento variano in base alla tipologia di disservizio idropotabile e fognario insorto, come di seguito specificato:





- il tempo massimo per primo intervento sul posto ( o prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento) in caso di situazioni di grave pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana: 2 ore;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra: 24 ore ;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto, occlusione di tubazione o canalizzazione interrata, che causino l'interruzione del servizio: 12 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasti ordinari su impianti o su tubazioni sino a 300 mm di DN: entro 12 ore dalla segnalazione; per le tubazioni di diametro superiore: entro 24 ore;
- il tempo massimo per avvio interventi di riparazione pulizia e spurgo a seguito di sversamenti e rigurgiti: 12 ore nei casi di sversamento in atto, 24 ore negli altri casi.

Nel caso di interventi di oggettiva complessità tecnica o a eventi derivanti da causa di forza maggiore, che non consentino il rispetto dei termini temporali sopra indicati, il Gestore si impegna a ridurre al minimo il disservizio.

## 10.5 CRISI IDRICA DA SCARSITÀ

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, informa le utenze e le amministrazioni Comunali coinvolte dal disagio, che provvedono a comunicare ai cittadini le misure da adottare per coprire il periodo di crisi, quali:

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

## 10.6 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE

Il Gestore effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, indicando nella relazione periodica, con cadenza almeno semestrale, da trasmettere all'Autorità, i risultati della ricerca.



## 11 QUALITA' DELL'ACQUA

### 11.1 LO STANDARD QUALITATIVO DELL'ACQUA POTABILE

Il Gestore assicura la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge e a tale scopo il laboratorio del Gestore analizza con continuità campioni di acqua potabile prelevati sul territorio gestito. Il gestore rende disponibile sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura. I seguenti parametri di cui all'Allegato 3 della Delibera AEEG 586/12, ove non diversamente previsto, devono essere aggiornati almeno con cadenza semestrale:

PH  
Residuo fisso 180°  
Durezza  
Conducibilità  
Calcio  
Magnesio  
Ammonio  
Cloruri  
Solfati  
Potassio  
Sodio  
Arsenico  
Bicarbonato  
Cloro residuo  
Fluoruri  
Nitrati  
Nitriti  
Manganese

Per motivi di sicurezza igienica, il Gestore può aggiungere all'acqua potabile, prima dell'immissione in rete, un idoneo disinfettante (biossido di cloro o ipoclorito di sodio) nei limiti previsti dalla normativa.

### 11.2 LA GARANZIA DEGLI STANDARD

La garanzia degli standard di qualità è fornita mediante i controlli eseguiti:

- dalle competenti autorità sanitarie,
- dall'ARPA,
- a mezzo di proprio laboratorio.



### 11.3 CRISI QUALITATIVA DELL'ACQUA POTABILE E SERVIZIO SOSTITUTIVO

Nei casi in cui non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore avvisa le amministrazioni Comunali coinvolte dal disagio, che provvedono a comunicare ai cittadini le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Il Gestore Comunica altresì all'Autorità di Ambito nonché alle Province e ai Comuni le azioni per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità. Ciò per consentire loro l'esercizio dei poteri di controllo e l'adozione di eventuali misure alternative.

Qualora la crisi permanga per oltre 12 ore, il Gestore attiva il servizio sostitutivo nelle zone interessate al fine di garantire almeno 5 litri per abitante/giorno. In tali casi inoltre, il Gestore può egualmente erogare il servizio a condizione che ne dia preventiva e tempestiva Comunicazione alle autorità competenti: ASL, comune, Autorità di Ambito, alla clientela e comunque soltanto subordinatamente al rilascio del nulla osta da parte della competente autorità sanitaria.



## 12 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

### 12.1 MEZZI DI INFORMAZIONE

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

- accesso agli sportelli di tutti gli Uffici Clienti dove saranno rilasciate informazioni sulle procedure di allacciamento, pagamento fatture, modalità di stipula dei contratti, tariffe e quant'altro attiene al rapporto commerciale;
- allegati ai contratti, ovvero le condizioni principali di fornitura, che contengono gli aspetti di impegno reciproco che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente e la Carta del Servizio;
- eventuali pubblicazioni periodiche inviate unitamente alle bollette gratuitamente a tutti gli utenti;
- le bollette come strumento d'informazione periodica per messaggi generici;
- comunicati stampa via radio, TV e pubblicazioni locali;
- televideo di emittenti locali;
- sito Internet che consente all'utente una parziale interazione di alcuni dati di consumo e di richieste d'informazioni e per i contatti rapidi alla casella di posta elettronica indicata sul sito stesso;
- App
- Campagne promozionali;
- Visite presso gli impianti aziendali.

### 12.2 IMPEGNI DEL GESTORE NELL'ATTIVITA' DI INFORMAZIONE

Utilizzando gli strumenti al punto 12.1, Il Gestore si impegna a:

- rendere disponibile a tutti gli utenti copia della *Carta del servizio*;
- rendere disponibile a tutti gli utenti copia del *Regolamento del servizio idrico integrato*, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;



- attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto;
- effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il gestore informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informa l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
- informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle tubature;
- rendere noti periodicamente i dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- rendere noti agli utenti i contenuti della Relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio;
- rendere noto annualmente il rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.
- informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa;
- curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica;



### 12.3 TRATTAMENTO DATI SENSIBILI

Il Gestore effettua il trattamento dei dati sensibili e personali riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti previsti dal D.L.vo 196/2003 "Codice della Privacy"

In base alle disposizioni in esso previste è pertanto consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore, al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima. Il trattamento dei dati da parte del Gestore non è soggetto a notificazione ai sensi dell'art. 7 della L. 675/96. Il Gestore è, comunque, tenuta a fornire a chiunque ne faccia richiesta gli elementi di cui al comma 4 del medesimo articolo.



## 13 PROCEDURA RECLAMI

### 13.1 GESTIONE DEL RECLAMO

Per reclamo si intende l'azione dell'utente presentata al soggetto Gestore, direttamente o mediante persona delegata con le modalità di seguito descritte. Il reclamo può avere per oggetto anomalie riscontrate rispetto al contratto di fornitura sottoscritto, ai Regolamenti o alla Carta del Servizio Idrico Integrato, inerenti i rapporti tra il Gestore ed utente, comprese le violazioni dei principi e degli standard stabiliti nella presente Carta del Servizio.

Sono esclusi i suggerimenti (comunicazioni che arrivano dagli utenti non allo scopo di denunciare una situazione di disagio, ma come indicazioni al soggetto erogatore per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative dell'utente) e le segnalazioni di guasti, ripristinabili con procedure manutentive.

La procedura di reclamo si articola in due livelli:

- 1° LIVELLO: reclamo scritto o verbale al Gestore
- 2° LIVELLO: servizio di conciliazione presso la Commissione A.D.R. ( Commissione per la Risoluzione Alternativa delle Dispute).

### 13.2 PRIMO LIVELLO: RECLAMO AL GESTORE

Il reclamo deve essere inoltrato al Gestore con le seguenti modalità:

#### **VERBALMENTE:**

- Presso gli sportelli aziendali (Indirizzi ed orari riportati nell' Allegato 1);
- Telefonicamente al numero verde **800.093.966** (da rete fissa), **0744 441562** (da cellulare o fuori Provincia)

Nel caso di reclamo verbale effettuato di persona, è compito dell'addetto del Gestore redigere il verbale da far sottoscrivere al cliente.

**PER ISCRITTO**, utilizzando il modello allegato e reperibile sul sito del Gestore e dell'Autorità d'Ambito:

- Per posta inviando la richiesta in busta chiusa ad "*Servizio Idrico Integrato Scpa – Via Primo Maggio 65 – 05100 Terni*";
- A mezzo fax ai numeri **0744/448724**(*Ufficio commerciale*) - **0744/434752** (*Direzione Generale*)



- A mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica: [ufficio.commerciale@siiato2.it](mailto:ufficio.commerciale@siiato2.it) o tramite PEC [segreteria@siiato2.it](mailto:segreteria@siiato2.it)

Le segnalazioni scritte anonime o non contenenti sufficienti riferimenti per l'individuazione dell'utenza non saranno prese in considerazione.

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente fornisce gli estremi in suo possesso (es: nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc..) relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché si possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

### 13.2.1 RISPOSTA AL RECLAMO SCRITTO

Il tempo massimo di risposta ai reclami scritti intercorrente tra la data di protocollo di arrivo del reclamo e la data di protocollo in uscita della risposta è di **30 giorni**. La risposta definitiva deve contenere i tempi previsti di risoluzione del problema segnalato dall'utente, qualora non vi sia già stata soluzione.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo standard, il reclamante viene tempestivamente informato per iscritto sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine per la risposta. La corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente per il Gestore ed il relativo numero telefonico interno.

## 13.3 SECONDO LIVELLO: CONTROLLO ESTERNO (COMMISSIONE A.D.R.)

La gestione di secondo livello si attiva dopo che è stata esperita la procedura di cui all'articolo precedente. La Commissione A.D.R. ( Commissione per la Risoluzione Alternativa delle Dispute), riesamina i casi relativi a segnalazioni rispetto alle quali l'utente, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori, non si ritenga motivatamente soddisfatto della definizione del caso con la procedura di 1° livello. La Commissione è composta dal Direttore dell'A.T.I.-4 o da un suo delegato, da n. 2 rappresentanti del Gestore e dai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori. Le modalità di funzionamento della Commissione sono disciplinate da apposito Regolamento visionabile sul sito internet del gestore ([www.siiato2.it](http://www.siiato2.it)).

La richiesta deve essere inviata:

- via posta alla Segretaria della Consulta dei Consumatori presso ATI-4 via Bramante 45 Terni, con delega di rappresentanza ad una associazione di consumatori facente parte della Consulta ; nel caso in cui l'utente non abbia scelto, viene applicata una procedura di rotazione tra le associazioni dei Consumatori facenti parte della Consulta





- tramite mail all'indirizzo: [consumatori.ati4@gmail.com](mailto:consumatori.ati4@gmail.com)
- mezzo fax al nr: **0744/ 611025**

La Commissione formula con apposito verbale la decisione, di norma, entro 30 giorni dal completamento dell'esame del caso.

#### 13.4 OBBLIGHI DEL GESTORE COLLEGATI AI RECLAMI

Almeno una volta all'anno, il gestore predispone un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente, oltre alle informazioni relative al numero, al tipo di reclami ed il seguito dato ad essi, indici sui tassi di reclamo e confronto con i dati precedentemente riscontrati.

Il Gestore dispone di una procedura che garantisce lo svolgimento di tutte le attività in materia di reclami ed è finalizzata al miglioramento continuo della qualità del servizio.

#### 13.5 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il gestore effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato, attraverso l'invio di questionari ad un campione di utenze estratto con metodo casuale e sistematico. La Customer Satisfaction esprime il livello di sovrapposizione tra qualità percepita e qualità prevista. I clienti possono far pervenire i propri suggerimenti al Gestore secondo le modalità indicate nell'allegato 1.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il gestore si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

#### 13.6 SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

Agli Utenti è offerto un servizio di consulenza, da parte del Personale del Gestore, esperto e qualificato nei diversi settori aziendali ad orari prestabiliti presso gli Uffici dedicati a fornire pareri ed informazioni.



### 13.7 RIMBORSI FORFETTARI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il Gestore individua i seguenti indicatori da assoggettare a rimborso, a fronte di documentato rispetto di tali indicatori, riconoscono un rimborso da corrispondere all'Utente su sua richiesta. Il rimborso è da intendersi forfettario, unico per ogni contratto d'Utenza. Le richieste, corredate delle informazioni e dei documenti che possano servire al Gestore per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto all'indirizzo della S.I.I. S.c.p.A. entro trenta giorni dalla scadenza del termine temporale massimo relativo all'indicatore considerato (fa fede la data di spedizione o del protocollo dei gestori in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Gestore provvede ad accreditare l'importo sulla prima bolletta utile, o adotta altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo ne danno comunicazione scritta e motivata all'Utente.

Gli standard soggetti a rimborso, nel caso di riscontrata inadempienza del Gestore, con i relativi importi sono:

Tempo massimo di preventivazione	Rimborso previsto € 25
Tempo massimo di attivazione della fornitura	Rimborso previsto € 50
Tempo massimo di verifica delle caratteristiche del complesso di misura	Rimborso previsto € 25
Tempo di primo intervento	Rimborso previsto € 50
Tempo di durata massima della sospensione programmata della fornitura	Rimborso previsto € 25

### 13.8 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta è stata approvata dall'ATI 4 con delibera nr 31/2013 ed ha decorrenza dal 01/01/2014; potrà essere periodicamente aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente carta tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo "Informazione all'utenza".

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'autorità pubblica.