

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**Approvata dall'Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale "Polesine" in data 17 dicembre 2008
con deliberazione n. 11 prot. n. 19 e successivamente in data 29/05/2009**

INDICE

Introduzione

- 1) Oggetto ed ambito di applicazione
- 2) Definizione del Servizio Idrico Integrato
- 3) Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

Principi Fondamentali

- 4) Eguaglianza
- 5) Imparzialità
- 6) Continuità
- 7) Partecipazione
- 8) Efficienza ed efficacia
- 9) Cortesia
- 10) Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 11) Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute
- 12) Privacy

Indicatori e standard di qualità dei servizi idrici

- 13) Premessa
- 14) Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'utenza
- 14.1) Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto
- 14.2) Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto
- 14.3) Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto
- 14.4) Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto
- 14.5) Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente – Sospensione della fornitura del servizio
- 14.6) Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità
- 14.7) Riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco
- 14.8) Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura
- 14.9) Tempo di allacciamento alla rete fognaria
- 14.10) Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto
- 14.11) Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto
- 14.12) Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione ed informazione sui consumi anomali
- 14.13) Modalità di pagamento
- 14.14) Deposito cauzionale
- 14.15) Rettifiche di fatturazione

- 14.16) Bocche antincendio
- 14.17) Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/ telefonici) per attività amministrative e commerciali
- 14.18) Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici
- 14.19) Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web – Servizio informazioni
- 14.20) Facilitazioni per particolari categorie di utenti
- 14.21) Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente
- 14.22) Risposta alle richieste ed ai reclami
- 14.23) Servizio di informazione agli utenti
- 15) Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio
- 15.1) Continuità del servizio
- 15.2) Pronto intervento
- 15.3) Standard tecnici del servizio
- 15.4) Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto
- 15.5) Durata delle sospensioni programmate del servizio acquedotto e servizio sostitutivo d'emergenza
- 15.6) Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa
- 15.7) Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria
- 15.8) Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del SII

Rapporti con l'utenza e tutela

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

INTRODUZIONE

Art. 1

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La “Carta del servizio idrico integrato” approvata dall’Assemblea dell’Autorità Territoriale Ottimale Polesine ed applicata da Polesine Acque S.p.a., per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell’AATO Polesine, è stata emessa in adempimento alla normativa vigente:

Decreto legislativo 3 aprile 2006, n.152 “Norme in materia ambientale”;

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994
"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.P.C.M. 19 maggio 1995 concernente l'individuazione di settori di erogazione dei Servizi pubblici;

D.P.C.M. del 29 aprile 1999 “Schema di riferimento generale per la predisposizione della Carta dei Servizi del ciclo idrico integrato”;

Art. 11 c. 2 del D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;

D.P.C.M. 4 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”;

D.Lgs. del 2 febbraio 2001, n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” e s.m.i.;

Legge 7 agosto 1990, del n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i.;

D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

La presente Carta del servizio idrico integrato:

1. costituisce una dichiarazione di impegno formale di Polesine Acque S.p.a. nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati, pertanto tutte le condizioni più favorevoli per gli utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio in essere;
2. individua i principi fondamentali cui deve attenersi Polesine Acque s.p.a. nel gestire il Servizio idrico integrato;
3. individua standard di qualità del servizio che Polesine Acque s.p.a. si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;

4. definisce inoltre il rapporto tra Polesine Acque s.p.a. e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli utenti stessi.

Art. 2

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, INFORMAZIONI SU POLESINE ACQUE S.P.A.

L'attività della Polesine Acque S.p.a. nel settore idrico consiste principalmente nella gestione del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, potabilizzazione, adduzione, distribuzione acqua ad usi civili, fognatura e sollevamenti, depurazione reflui recapitanti in pubblica fognatura.

La tabella riepilogativa dei dati di sintesi del Servizio idrico integrato annualmente aggiornata da Polesine Acque s.p.a. e fornita all'A.A.T.O., potrà essere richiesta dall'utente direttamente a Polesine Acque S.p.a. ed è comunque disponibile sul sito internet della Società medesima.

La gestione operativa del Servizio idrico integrato è svolta nei 50 Comuni della Provincia di Rovigo oltre ai Comuni di Castagnaro (VR) e Cavarzere (VE), ai sensi di quanto previsto dalla legge regionale n. 5 del 27 marzo 1998 e ss.mm. per l' Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Polesine.

In data 8 gennaio 2003 la Polesine Acque S.p.a. è stata individuata quale Gestore unico del servizio idrico integrato in regime di salvaguardia e con provvedimento successivo del 16 maggio 2005 quale Gestore unico "in house providing" con scadenza della convenzione di gestione estesa al 2027.

Art. 3

VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta del servizio idrico integrato, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'A.A.T.O., ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'A.A.T.O., dal Comitato consultivo degli utenti, dal Gestore e dall'Utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

Il Gestore informerà l'utenza della pubblicazione del documento e successivamente delle sue modifiche e/o aggiornamenti.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviate all'A.A.T.O.. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'A.A.T.O., acquisito il parere del Comitato consultivo degli utenti. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

In seguito all'approvazione della Carta del servizio, con la prima bolletta utile, viene data notizia a tutti gli utenti dell'esistenza della Carta e viene indicato dove è possibile reperirla (es. sito internet, sportelli gestore,...). È, inoltre, possibile richiederne copia a titolo gratuito. Ai nuovi utenti viene consegnata all'atto della richiesta di contratto.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti di Enti superiori, calamità naturali, ed in generale tutti gli eventi eccezionali ed

imprevedibili).

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 4 EGUAGLIANZA

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio idrico integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree territoriali e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a :

- raggiungere, previa adeguata programmazione, a garantire il medesimo livello di servizio agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'Ambito elaborato dall'A.A.T.O.;
- prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il Gestore, provvede a:

- pubblicare un sito web accessibile con contenuti informativi raggiungibili e fruibili da chiunque;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione dell'acqua, fornire alle utenze sensibili (es. case di cura, ospedali, centri di dialisi, ecc.) acqua potabile mediante sistemi alternativi garantendo le funzioni di base e minimizzando il disagio;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

Art. 5 IMPARZIALITÀ'

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

Art. 6 CONTINUITÀ'

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare. Qualora fossero necessarie interruzioni del servizio erogato il Gestore si impegna ridurre la

durata di tali eventi e, in caso di necessità ad effettuare servizi sostitutivi di emergenza, garantendo comunque le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

L'erogazione dei servizi in concomitanza di eventi straordinari quali terremoti, alluvioni, rilevanti inquinamenti della risorsa, periodi siccitosi, black-out elettrici, ecc., è effettuata sulla base di un Piano di emergenza concordato con l'A.A.T.O. .

ART. 7 **PARTECIPAZIONE**

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

L'utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami avvalendosi anche degli strumenti previsti dal D.Lgs.152/2006 e s.m.i. attraverso il Comitato consultivo degli utenti.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente rilevante e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dall' art. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990, n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. 25 della medesima Legge.

ART. 8 **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

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

Art. 9 **CORTESIA**

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

Art. 10 **CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI**

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

ART. 11 **SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE**

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli

utenti.

Il Gestore si impegna ad adottare le misure adeguate ad assicurare il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001:2000) certificato da organismo indipendente. Tale sistema garantisce l'esistenza della documentazione di supporto dei risultati di qualità e costituisce importante riscontro di attendibilità dei dati forniti.

Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo alla Legge 626/94 e ss.mm.ii. in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli utenti saranno chiamati a contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'A.A.T.O. e del Comitato consultivo utenti.

ART. 12 **PRIVACY**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

ART. 13 **PREMESSA**

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.

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

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del gestore (protocollo generale). Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla volontà del gestore.

ART. 14

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Il Gestore garantisce che ad ogni procedura avviata da parte dell'utente sia attribuito un codice univoco di identificazione della richiesta di fornitura, comunicato all'utente, che la segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato, dal preventivo sino alla fatturazione, in tutti i relativi documenti emessi dal Gestore stesso.

ART. 14.1

TEMPO DI PREVENTIVAZIONE DI FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

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

lavori comuni: prestazioni standard comprese nella procedura di forfettizzazione prevista dal Gestore. Sono forfettizzabili tutti i nuovi allacciamenti da eseguirsi in area servita dalla rete di acquedotto (cioè di lunghezza massima inferiore o uguale a 10 m), le aggiunte di attacco su allacciamenti esistenti, le prestazioni accessorie di spostamento contatore.

lavori particolari: tutte le prestazioni relative ad allacciamenti di diametro maggiore di pollici 1 ¼ e per l'uso antincendio e non riconducibili ai lavori comuni

TEMPI PER IL RILASCIO FORMALE DEL PREVENTIVO DI SPESA A SEGUITO DI RICHIESTA (sportello fisico, invio tramite posta, fax) espresso in giorni lavorativi :

immediato per lavori che non richiedono sopralluogo

15 giorni per lavori comuni che richiedono sopralluogo, con invio del preventivo all'indirizzo indicato a far data dalla richiesta. L'offerta economica inviata è valida per 3 mesi;

30 giorni per la preventivazione di lavori particolari. L'offerta economica inviata è valida per 6 mesi. Per situazioni complesse si produrrà anche nota scritta con la precisazione, ove possibile, dei successivi tempi di intervento, nonché il nome e il recapito telefonico della persona a cui fare riferimento per ulteriori informazioni.

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

ART. 14.2

TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA DI ACQUEDOTTO

È il tempo che intercorre tra il ricevimento del pagamento del preventivo da parte dell'utente ed il completamento dei lavori :

15 giorni per interventi relativi a lavori comuni senza attività di scavo;

40 giorni per interventi non compresi tra i precedenti

I tempi previsti non si applicano nel caso di assenza/inadeguatezza della rete di distribuzione e si intendono al netto dei tempi di rilascio autorizzazioni e/o esecuzione di interventi da parte di Terzi o altri adempimenti a carico del richiedente.

Art.14.3

TEMPO PER L'ATTIVAZIONE E LA VOLTURA DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

Per i casi di nuova fornitura e di voltura non immediata, l'attivazione sarà effettuata entro :

7 giorni lavorativi.

Tale tempo deve intendersi intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa.

Il tempo sopra definito non si applica ai casi di riattivazione dopo sospensione per morosità.

All'utente subentrante non è addebitabile la morosità pregressa.

ART.14.4

TEMPO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO D'ACQUEDOTTO

Per le richieste effettuate dagli utenti in forma scritta tramite i canali attivati dal Gestore, il tempo massimo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto, misurato fra la data della richiesta e la data di cessazione della fornitura, è pari a:

7 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il Gestore non riesca a fissare un appuntamento con l'utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

ART. 14.5

PRE-AVVISO PER LA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO PER MOROSITA' DELL'UTENTE – SOSPENSIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO

Il pagamento della bolletta dovrà essere effettuato entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di mancato pagamento decorsi 30 giorni dalla scadenza della bolletta il Gestore invia all'utente un sollecito a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, ingiungendo il pagamento entro la scadenza indicata nel sollecito (15 giorni dall'emissione del sollecito) e preavvisando della possibilità di sospendere la fornitura nel caso di mancato pagamento e/o attivazione della procedura di recupero coattivo del credito.

Qualora l'utente non sani la morosità nei termini suddetti il Gestore può provvedere alla sospensione del servizio, attivando anche la procedura per il recupero coattivo ai sensi del comma 3, art.156 del D.Lgs. 152/2006. Si precisa che il Gestore provvederà alla rimozione del contatore contestualmente alla sospensione della fornitura, al fine di limitare eventuali contenziosi e/o effrazioni per manomissioni dei sigilli. Per la successiva rimessa in servizio sarà applicata la tariffa prevista dal tariffario generale punto H) – Rimessa in servizio/chiusura dell'impianto.

Nel caso di ritardi nel processo di spedizione il Gestore effettua uno spostamento della data di scadenza della bolletta mantenendo i termini di pagamento di cui sopra.

Ove tecnicamente possibile, il Gestore può provvedere all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una minima erogazione di acqua. Tali strumenti rimarranno operativi sino alla regolarizzazione della morosità e al pagamento

delle spese di installazione e di rimozione di tali dispositivi, che sono a carico dell'utente e sono indicate nel prezzario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal Gestore, previa approvazione dell'A.A.T.O. .

La fornitura non può, però, essere sospesa nei seguenti casi:

- a. quando il pagamento della bolletta sia già stato eseguito, ma non ancora comunicato al Gestore per una causa non imputabile all'utente;
- b. nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- c. per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;
- d. nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

Agli utenti domestici ove possibile può essere garantito un quantitativo minimo di acqua per gli usi essenziali (50 l/persona/giorno secondo quanto indicato dall'OMS).

ART. 14.6

RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITA'

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro **2 giorni lavorativi** dal pagamento da parte dell'utente del debito residuo e degli oneri di riattivazione previsti .

La riattivazione potrà essere effettuata entro 6 ore dalla specifica richiesta comprovante la regolarizzazione dei pagamenti con addebito nella bolletta successiva dell'importo previsto dal prezzario approvato dall'A.A.T.O.

ART. 14.7

RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO A SEGUITO ERRONEO DISTACCO

La riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco avverrà **entro 3 ore** dalla segnalazione tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

ART. 14.8

TEMPO DI RILASCIO PARERE PROGETTO ED ASSENSO ALLO SCARICO - PREVENTIVAZIONE DI FORNITURA DEL SERVIZIO FOGNATURA

- a. Rilascio parere progetto e/o assenso allo scarico : Il tempo per il rilascio del parere tecnico e/ o assenso allo scarico relativamente al sistema fognario è di **20 giorni lavorativi** che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente, corredata dagli elaborati completi previsti dalla modulistica ed il giorno di invio dell'avviso di ritiro pratica (per mezzo fax o e-mail al tecnico incaricato dal richiedente);
- b. Rilascio del preventivo: il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente ed il giorno di invio del preventivo è pari a **10 giorni lavorativi** con verifica tecnico-documentale e sopralluogo ed invio all'indirizzo indicato dal richiedente. Eventuali oneri per autorizzazioni o pareri di enti terzi saranno esplicitate a margine del preventivo con indicazione di eventuale tempistica diversa. L'offerta economica inviata è valida per 3 mesi. L'utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie secondo quanto riportato nella specifica modulistica.

Poiché i lavori connessi all'allacciamento insistenti su suolo privato verranno realizzati dall'utente secondo quanto previsto nel Regolamento del Servizio idrico integrato, l'utente dovrà comunicare al Gestore la data di esecuzione dei lavori di allaccio di propria competenza con un preavviso di 15 giorni.

ART. 14.9

TEMPO DI ALLACCIAMENTO ALLA RETE FOGNARIA PUBBLICA

È il tempo intercorrente tra la data di arrivo dell'accettazione con pagamento del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento del Servizio idrico integrato, massimo **20 giorni lavorativi**.

Il Regolamento del Servizio idrico integrato riporta indicazioni sulle modalità tecniche di realizzazione delle reti fognarie interne.

Gli standard sopra riportati non sono applicabili per gli interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento o estensione della rete fognaria. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

I tempi previsti si intendono al netto dei tempi di rilascio autorizzazioni e/o esecuzione di interventi da parte di Terzi o altri adempimenti a carico del richiedente.

ART. 14.10

VERIFICHE TECNICHE SUI CONTATORI DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

L'utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori.

La verifica viene attivata entro **15 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta sia che venga effettuata direttamente dal Gestore sia che venga effettuata da una Ditta esterna. Alle operazioni di verifica può presenziare l'utente.

In ogni caso l'utente dovrà essere avvisato in tempo utile della data in cui verrà effettuata la verifica.

Qualora la verifica non possa avvenire presso il Gestore questi provvede a sostituire il contatore da esaminare con altro nuovo di fabbrica, che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova. Il contatore da verificare sarà inviato a laboratorio accreditato. I contatori rimossi per verifica sono conservati presso il Gestore per un periodo di tre mesi e sono a disposizione per ogni eventuale riscontro, dopo di che verranno demoliti.

La comunicazione scritta del risultato della verifica verrà inviata entro **30 giorni lavorativi** dalla data di acquisizione al protocollo del Gestore del verbale di esecuzione della prova.

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della stessa verrà addebitato in bolletta all'utente. In caso contrario il costo della verifica è a carico del Gestore.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre il limite di tolleranza, il Gestore procederà al rimborso per l'eventuale maggior consumo limitatamente al periodo intercorrente fra il momento dell'accertamento del guasto al contatore (se accertabile) e la sostituzione dello stesso, sulla base dei consumi del corrispondente periodo dei due anni precedenti la verifica. Se la data di guasto non è accertabile il periodo di ricostruzione è pari a 1 anno. In mancanza dei consumi storici (nuova installazione contatore, nuova utenza), il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi mediante il consumo medio di una utenza simile, tenendo conto, ove possibile, delle intervenute modifiche nelle caratteristiche dell'utenza in oggetto.

ART. 14.11

VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

L'utente, allorché riscontri una erogazione non sufficiente in termini di pressione può richiedere la verifica al contatore con tempi di intervento non superiori a **10 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta in forma scritta. (su modulo in uso)

Qualora dalla verifica risulti un livello di pressione inferiore a quanto riportato al successivo art. 15 il Gestore provvede, ove possibile, a risolvere il problema tempestivamente o a inoltrare proposte tecniche all'A.A.T.O.. Se invece dalla verifica risulta un livello di pressione entro il valore stabilito dalla presente Carta del servizio, il costo della verifica è a carico dell'utente secondo il tariffario approvato dall'A.A.T.O..

L'utente ha facoltà di presenziare alla verifica e il Gestore si impegna a comunicare per iscritto all'utente i risultati entro **30 giorni lavorativi** dal termine delle misurazioni sul campo. Qualora sia necessario più tempo per l'analisi dei dati rilevati, il Gestore informa l'utente del nuovo termine per l'invio dei risultati.

Nel caso in cui il Gestore proceda a significative variazioni di pressione nel punto di consegna rispetto alla pressione normalmente erogata, per esigenze di efficienza complessiva del servizio, è tenuto a darne idonea e tempestiva comunicazione agli utenti interessati dalla variazione in argomento.

ART. 14.12

RILEVAZIONE DEI CONSUMI E SISTEMA DI FATTURAZIONE ED INFORMAZIONE SUI CONSUMI ANOMALI

La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica dei contatori presso i punti di consegna, sia per i misuratori per forniture uniche a singoli utenti, sia per i misuratori per forniture plurime destinate ad utenze condominiali.

Il Gestore si impegna a proporre ed a valutare con l'A.A.T.O. l'applicazione su larga scala di sistemi di lettura automatizzata che consenta un contestuale confronto con i consumi passati, al fine di poter repentinamente individuare eventuali perdite e perseguire quindi una politica di risparmio idrico.

Nel caso di assenze dell'utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite l'apposita cartolina di autolettura da far pervenire al Gestore, ovvero tramite il sito internet della società disponibile all'indirizzo www.polesineacque.it.

La periodicità della fatturazione, di norma, è quadrimestrale, con 2 fatturazioni basate su consumi reali (letture effettuate dal Gestore) alternate ad altre basate su consumi stimati; viene comunque data la possibilità all'utente intestatario del contratto con il Gestore di comunicare a quest'ultimo, secondo le modalità indicate in bolletta, le autoletture dei propri consumi, le quali verranno utilizzate ai fini della fatturazione.

Nel caso di utenze con consumo medio annuo nelle ultime tre annualità superiore a 6.000 mc la periodicità della fatturazione è mensile su dato medio o su lettura trasmessa mediante utilizzo portale internet.

Nei Comuni caratterizzati da una forte presenza di forniture idriche singole, con contatori del Gestore normalmente collocati all'interno della proprietà privata a servizio di utenti stagionali, i contatori vengono letti di norma una sola volta all'anno, nel periodo di massima presenza.

Il Gestore informa l'utenza dell'istituzione e delle modalità di funzionamento dello strumento a

copertura degli importi fatturati a fronte di perdite occulte lungo la rete a valle del contatore.

Allo scopo di favorire il tempestivo intervento di ripristino eventualmente necessario, il Gestore segnala nel corso delle periodiche attività di lettura contatori all'utente la rilevazione del consumo anomalo e suggerisce gli interventi utili alla individuazione dei guasti, fermo restando l'obbligo per l'utente che non avesse aderito allo strumento di copertura perdite di provvedere al pagamento di tutti gli importi fatturati.

ART. 14.13 **MODALITA' DI PAGAMENTO**

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

- presso tutti gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale.

Il Gestore si impegna ad attivare convenzioni con gli istituti bancari maggiormente diffusi sul territorio.

Se l'utente inoltra richiesta scritta di modifica della modalità di pagamento ed il Gestore non può soddisfare la richiesta, è tenuto a comunicarlo entro 20 giorni dalla ricezione.

L'utente può inoltre richiedere il pagamento rateizzato della fattura, per importi superiori ai 300 €, presso gli sportelli del Gestore o tramite richiesta scritta.

Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza. Il termine di scadenza deve essere fissato ad almeno 30 giorni dalla data di emissione della bolletta.

Nel caso in cui la bolletta venga recapitata a meno di 7 giorni dalla data di scadenza, il Gestore, su richiesta, anche telefonica, dell'utente, posticipa tale data di 10 giorni.

Il Gestore indica i tempi di applicazione e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento.

Agli utenti che hanno pagato regolarmente negli ultimi 24 mesi non sono applicati interessi di mora per i primi 10 giorni di ritardo.

ART. 14.14 **DEPOSITO CAUZIONALE**

L'applicazione del deposito cauzionale è definito dall'A.A.T.O. , che si avvale del parere del Comitato consultivo degli utenti. Si tratta di un deposito fruttifero a garanzia degli impegni contrattuali, applicato solo agli utenti che non abbiano la domiciliazione bancaria o postale dei pagamenti. In caso di insolvenza dell'utente, il Gestore si riserva la possibilità di trattenere tale anticipo fino alla concorrenza dei propri crediti.

Il deposito cauzionale viene rimborsato alla cessazione del contratto, maggiorato degli interessi legali, entro **30 giorni**, eventualmente diminuito delle somme di cui al precedente comma, o conguagliato per compensazione con l'addebito del corrispettivo finale della fornitura.

ART. 14.15 **RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

Il Gestore, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico, al numero verde segnalato

sulla fattura oppure in forma scritta, la rettifica è effettuata entro **20 giorni** dalla data di ricevimento della stessa per importi già pagati. Per le richieste scritte fa fede la data di registrazione ufficiale del Gestore ovvero dell'avvenuta consegna in caso di invio a mezzo raccomandata.

La restituzione degli importi pagati in eccesso può avvenire mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione, oppure mediante compensazione di eventuali situazioni debitorie.

Si considerano errori di fatturazione esclusivamente quelli derivanti da letture errate effettuate dal Gestore (escluse le letture stimate), gli addebiti di lavori o diritti fissi non dovuti, l'addebito di quote fisse o componenti tariffarie o imposte errate.

Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo.

ART. 14.16 **BOCCHIE ANTINCENDIO**

Per l'alimentazione di bocche antincendio ad uso privato viene stipulato un apposito contratto distinto da quello relativo ad altri usi.

All'atto di sottoscrizione del contratto l'utente dovrà versare, a titolo di cauzione, un deposito commisurato al numero ed al tipo delle bocche antincendio richieste. Resta stabilito che detto deposito verrà incamerato per la copertura di eventuali crediti del Gestore ove si riscontrassero irregolarità nell'utilizzo delle bocche antincendio (es. uso improprio in assenza di contatore), senza pregiudicare il ricorso alla risoluzione del contratto e ad eventuali azioni giudiziarie.

Anche in questo caso a seguito della risoluzione del contratto di fornitura l'importo del deposito, maggiorato degli interessi legali, verrà restituito all'utente entro **30 giorni** o conguagliato per compensazione con l'addebito del corrispettivo finale della fornitura.

L'utente ha diritto di servirsi della bocca antincendio esclusivamente e limitatamente alle operazioni relative allo spegnimento di incendi e per prove tecniche d'impianto.

Qualora vengano effettuati prelievi abusivi o per usi impropri, tutta l'acqua consumata o stimata, verrà fatturata alla tariffa massima prevista per la tipologia altri usi.

Sulla presa antincendio il Gestore, ai fini di controllo, può installare un misuratore di portata di caratteristiche adeguate alla fornitura concessa. Tale installazione viene effettuata sulle nuove prese al momento dell'esecuzione delle stesse e su quelle esistenti in base ad un programma di adeguamento stabilito dal Gestore. L'installazione del contatore è a spese del titolare della fornitura, secondo il prezzario approvato dall'A.A.T.O. .

Il Gestore si riserva di applicare agli apparecchi di manovra per le bocche antincendio uno speciale sigillo, che l'utente potrà rompere solo in caso di incendio per servirsi della derivazione. In tali casi l'utente che utilizza l'impianto deve dare comunicazione al Gestore entro 48 ore affinché questo possa ripristinare la sigillatura.

L'utente deve fornire lo schema di installazione delle bocche antincendio, provvedendo altresì al tempestivo aggiornamento dello schema in caso di variazione. In caso di inadempimento il Gestore ha diritto di procedere all'applicazione di una penale contrattuale per ogni bocca antincendio installata e non segnalata.

ART. 14.17 **PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/TELEFONICI) PER ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI**

Il Gestore, in relazione alle attuali esigenze dell'utenza, deve garantire sul territorio di competenza la presenza di sportelli fisici distribuiti in modo razionale.

Il Gestore garantisce attraverso sportelli fisici un orario di accesso al servizio non inferiore alle **6 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 17.00**, nei giorni feriali da lunedì a venerdì

Presso la sede di Rovigo ed Adria sono garantite aperture giornaliere anche in orari pomeridiani mentre negli altri sportelli fisici periferici è garantita l'apertura almeno **tre giorni** la settimana e per almeno **4 ore giornaliere**.

Il Gestore garantisce un servizio telefonico di informazioni all'utenza negli stessi orari di apertura degli sportelli fisici.

L'ubicazione e l'orario di apertura degli sportelli sono indicati nella bolletta e l'elenco completo è reperibile sul sito internet del Gestore.

ART. 14.18 **TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI**

Il Gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici principali per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio idrico integrato:

tempo medio giornaliero di attesa: **20 minuti**

tempo massimo giornaliero di attesa: **1 ora**.

Il non rispetto del tempo massimo giornaliero di attesa determina un indennizzo all'utente.

ART. 14.19 **SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA, POSTA ELETTRONICA, WEB – SERVIZIO INFORMAZIONI**

Per informazioni su contratti, volture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, fatturazione, etc. il Gestore assicura un servizio telefonico clienti con operatore, con un orario di accesso al servizio corrispondente all'orario di apertura degli sportelli fisici.

Il Gestore riceve e svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

ART. 14.20 **FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI**

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

ART. 14.21 **FASCIA DI PUNTUALITA' PER GLI APPUNTAMENTI CON L'UTENTE**

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il Gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **1 ora**.

Il Gestore può disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore escluso i giorni non lavorativi. In caso di mancato rispetto degli appuntamenti concordati l'utente ha diritto all'indennizzo.

ART. 14.22 **RISPOSTA ALLE RICHIESTE ED AI RECLAMI**

Il Gestore risponderà per iscritto ai reclami presentati dagli utenti entro un massimo di **20 giorni** dal ricevimento degli stessi (su data di protocollo del gestore).

Il Gestore si impegna, inoltre, a rispondere ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente del Gestore.

ART. 14.23 **SERVIZIO DI INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

Il Gestore fornisce un servizio di informazione tecnica agli utenti accessibile o presso gli sportelli fisici o tramite i numeri telefonici sopra indicati.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

ART. 15 **CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti, o a manutenzioni non programmate necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza ed a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un periodo superiore a **24 ore**, il Gestore provvederà ad attivare se possibile un ulteriore servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. Il Gestore adotta una procedura di gestione delle interruzioni del servizio approvata dall'A.A.T.O. .

Qualora in taluni periodi la disponibilità idrica dell'acquedotto fosse insufficiente per il soddisfacimento di tutti i fabbisogni, il Gestore può sospendere in tutto o in parte le forniture per usi extra-domestici, al fine di garantire meglio le forniture per utenze sensibili (quali ad es. ospedali e case di cura) e per gli usi domestici.

ART. 15.1 **PRONTO INTERVENTO**

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero verde indicato in bolletta o sul sito internet.

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

a) **tempo di intervento per segnalazioni di situazioni di pericolo relativamente alla sicurezza e la salute degli utenti e dei cittadini e connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana:**

- o **immediato**, e coincidente con il tempo di trasferimento sul posto.

b) **tempo massimo di avvio dell'intervento necessario per il ripristino dell'erogazione acqua a seguito di guasto, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso:**

- o Guasto al contatore o parte non interrata dell'allacciamento (tempo massimo di eliminazione del disagio anche mediante forniture alternative):

6 ore per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00; **14 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.

- o Guasto su parti interrate dell'allacciamento (tempo massimo di avvio dei lavori):

8 ore per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00; **16 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.

- o Guasto alle tubazioni stradali (tempo massimo di avvio dei lavori):

8 ore per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00; **16 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.

In ogni caso in cui sia ipotizzabile il rischio di interruzione del servizio, è garantito un primo sopralluogo e l'eventuale messa in sicurezza entro **2 ore** dalla segnalazione.

Nel caso di lavori di scavo che interessino le infrastrutture stradali, al termine dei lavori, entro un tempo massimo di 24 ore, viene garantito un primo ripristino che garantisca la fruibilità delle stesse; il ripristino definitivo avverrà entro i successivi 6 mesi. Il ripristino è realizzato secondo gli standard qualitativi previsti dall'Ente proprietario della strada.

c) **tempo massimo di avvio degli interventi di ripristino della funzionalità del servizio di fognatura all'utenza, intercorrente fra la segnalazione e l'avvio degli interventi di ripristino (anche mediante attivazione di servizi alternativi):**

- o **8 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00; **14 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00 per il ripristino provvisorio del servizio anche mediante attivazione di servizi alternativi in caso di impossibilità di scarico in rete fognaria per occlusione/crollo della stessa o blocco agli impianti di sollevamento anche nel caso di intervento su reti miste per esondazioni e rigurgiti non riconducibili a precipitazioni di carattere eccezionale determinati dal sovraccarico delle reti dovuto alle acque di origine meteorica.

In casi eccezionali nei quali si verifichi una molteplicità di segnalazioni contemporanee di pericolo che rendono impossibile l'intervento operativo contestuale, il Gestore fornirà le prime indicazioni comportamentali che l'utente è opportuno segua in attesa dell'intervento del Gestore.

ART. 15.2 **STANDARD TECNICI DEL SERVIZIO**

Il Gestore deve garantire i livelli minimi del servizio compatibilmente con le caratteristiche

infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti e coerentemente con i piani di adeguamento concordati con l'A.A.T.O..

In particolare per le forniture domestiche del servizio acquedotto saranno garantiti i valori seguenti:

- a) una dotazione giornaliera all'utenza non inferiore a 150 l/giorno;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0.10 l/s;
- c) un carico idraulico medio durante le 24 ore di almeno 15 metri di colonna d'acqua misurata al contatore.

ART. 15.3

TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI SUL SERVIZIO ACQUEDOTTO

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

- avviso diretto (a mezzo operatore o telefono)
- comunicato stampa
- mezzi muniti di altoparlante
- volantinaggio
- sito internet
- comunicazione ai Comuni interessati.

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

Il preavviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

ART. 15.4

DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO E SERVIZIO SOSTITUTIVO D'EMERGENZA

La durata massima delle sospensioni programmate è di **12 ore tutti i giorni dell'anno**, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative. Qualora non sia possibile la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile oltre le 12 ore il Gestore organizza un servizio di fornitura alternativo per i soli usi igienico sanitari.

ART. 15.5

CRISI DERIVANTE DA INDISPONIBILITA' DELLA RISORSA IDRICA E CRISI QUALITATIVA

In caso di carenza di risorsa idrica ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti da attività di gestione, il Gestore dà tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti, sottoponendo alle stesse una proposta relativa alle misure da adottare.

In caso di crisi qualitativa il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla-osta dell'Autorità sanitaria tale evenienza non presuppone differenziazioni tariffarie applicate sui servizi.

ART. 15.6

SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE LUNGO LA RETE DI ACQUEDOTTO E LA RETE FOGNARIA

Il Gestore effettua, secondo i propri piani di intervento ovvero secondo il piano di ricerca e riduzione delle perdite concordato con l'A.A.T.O. , attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete acquedottistica.

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

ART. 15.7

ALTRE ATTIVITA' DI CONTROLLO E VERIFICA SULLE RETI E SUGLI IMPIANTI DEL S.I.I.

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

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

RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA

ART. 16

SEMPLIFICAZIONE DELLA PROCEDURE

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine nel rispetto della legge sulla privacy.

ART. 17

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

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

Il Gestore al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- o istituisce un portale internet al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio ed ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;

- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- informa sulle agevolazioni esistenti;
- cura i rapporti con l'A.A.T.O. , i Comuni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua, concordata con l'A.A.T.O. , che si avvale del Comitato consultivo degli utenti;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, utilizzando a tal fine i suggerimenti del Comitato consultivo degli utenti dell'AATO;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo;
- assicura all'utente la corrispondenza della qualità dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; rende inoltre pubblici, con cadenza semestrale, divulgandoli sul proprio sito internet ed eventualmente anche tramite altri strumenti informativi (pubblicazioni periodiche di informazione, ...), i parametri qualitativi dell'acqua erogata definiti dalla normativa di settore. Tali parametri qualitativi saranno forniti per aree territoriali omogenee secondo uno schema concordato con l'A.A.T.O. ;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'A.A.T.O. , che si avvale del Comitato consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta dei servizi e si impegna a favorirne una crescente divulgazione.

ART. 18

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Gestore ha istituito appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, secondo l'orario precedentemente specificato.

Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Il Gestore effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con l'A.A.T.O..

ART. 19

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il Gestore pubblica entro il 30 giugno di ogni anno un rapporto sulla qualità del servizio erogato nel quale vengono fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard,
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi,
- le azioni intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi,
- la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (confronto con l'anno precedente),

- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale delle perdite sulla rete d'acquedotto (confronto con l'anno precedente),
- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc) ed i risultati di tali rilevazioni.

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

ART. 20

PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio idrico integrato da parte del Gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, attraverso i consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica, sportello fisico del gestore), e darne comunicazione, per conoscenza, all'A.A.T.O.. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro **30 giorni** dalla scadenza del termine fissato nello standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il Gestore, entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

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

- richiedere in forma scritta al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro **20 giorni** lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi **30 giorni**;
- rivolgersi all'A.A.T.O. o al Comitato consultivo degli utenti o ad altro soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche in argomento e richiederne l'intervento;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace;
- avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05 - codice del consumo).

Semestralmente il Gestore è tenuto a riferire all'A.A.T.O. circa il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi.

ART. 21

INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità sotto indicati, il Gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. L'indennizzo viene corrisposto all'effettuazione della prestazione.

La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale dell'utente al Gestore attraverso la

compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli fisici e sul sito web del Gestore.

L'A.A.T.O. ha individuato gli indennizzi per i quali è possibile l'erogazione automatica senza presentazione della richiesta formale obbligando il gestore ad informare l'utenza dell'avvio di tale modalità di erogazione degli indennizzi.

L'indennizzo viene corrisposto entro **60 giorni** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **60 giorni** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente o Terzi.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro i termini indicati, l'indennizzo e' dovuto dal Gestore in **misura pari al doppio** degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre il tempo concesso per la corresponsione stessa.

Il Gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard, in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione specifica.

a) Gli standard sottoposti ad **indennizzo automatico** sono i seguenti:

1. Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori comuni;
2. Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori particolari;
3. Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto;
4. Tempo per la cessazione della fornitura del servizio acquedotto;
5. Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità;
6. Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto per erroneo distacco del contatore;
7. Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura per prestazioni standard;
8. Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura per i casi non riconducibili a prestazioni standard;
9. Fascia di puntualità per appuntamenti;
10. Rettifiche di fatturazione;

b) Gli standard sottoposti ad **indennizzo su richiesta** dell'utente sono i seguenti:

1. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori comuni;
2. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori particolari;
3. Tempo di allacciamento alla rete fognaria;

4. Verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto;
5. Comunicazione scritta risultato verifica tecnica contatori;
6. Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto;
7. Comunicazione scritta risultato verifica livello pressione;
8. Tempo massimo di attesa agli sportelli fisici;
9. Risposta ai reclami

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

In sede di Convenzione fra Gestore e A.A.T.O. sono definiti gli standard generali di servizio, i valori obiettivo ed i relativi premi o penalizzazioni per il gestore.

Il Gestore rende disponibile il modulo di richiesta dell'indennizzo presso gli sportelli fisici presenti sul territorio e sul proprio sito internet.

ART. 22 **APPLICAZIONE DELLA TARIFFA**

La tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio idrico integrato ed è riscossa dal Gestore.

La tariffa sopraindicata, definita ed approvata dall'A.A.T.O. , è correlata al livello di servizio offerto, agli investimenti programmati, nonché gli altri oneri relativi al capitale investito secondo la vigente normativa.

Le modalità di applicazione, le tipologie d'uso ed i relativi valori economici, le agevolazioni previste e gli eventuali aggiornamenti tariffari, vengono divulgati, in ogni caso, attraverso alcuni dei seguenti canali di comunicazione:

- retro fattura e/o lettera circolare allegata alla fattura;
- sito internet del gestore;
- comunicati stampa.

ART. 23 **TABELLA RIASSUNTIVA**

Si riporta a seguire, una tabella riassuntiva degli standard e dei relativi indennizzi:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO	AUTOMATICO
Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori comuni	15 giorni	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € oltre 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	x

Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi particolari (non compresi nei precedenti)	30 giorni	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € entro 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	x
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori comuni	15 giorni	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € entro 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi particolari (non compresi nei precedenti)	30 giorni	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € entro 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	
Attivazione e voltura della fornitura del servizio acquedotto	7 giorni	<u>25 € entro 5 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	x
Cessazione della fornitura del servizio acquedotto	7 giorni	<u>25 € entro 5 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	x
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità	2 giorni	<u>25 € entro 5 gg</u> <u>5 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	x
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto per erroneo distacco del contatore	3 ore	<u>25 € entro 3 ore</u> <u>10 €/ora per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	x
Preventivazione di fornitura del servizio fognatura per prestazioni standard	<u>20 giorni</u>	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € entro 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	x
Preventivazione di fornitura del servizio fognatura per i casi non riconducibili a prestazioni standard (non compresi nei precedenti)	<u>10 giorni</u>	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € entro 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	x
Allacciamento alla rete fognaria	<u>20 giorni</u>	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € entro 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	
Fascia di puntualità per interventi	2 ore	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € entro 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	x
Rettifiche di fatturazione	<u>20 giorni</u>	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € entro 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	x
Verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto	10 giorni	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € entro 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u>	

		<u>ulteriore ritardo</u>	
Comunicazione scritta risultato verifica tecnica contatori	30 giorni	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € entro 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	
Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto	10 giorni	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € entro 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	
Comunicazione scritta risultato verifica livello pressione	30 giorni	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € entro 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	
Tempo massimo di attesa agli sportelli fisici (in vigore in seguito all'adozione del piano di razionalizzazione degli sportelli fisici; nel frattempo, per questo aspetto, rimangono valide le procedure interne in uso prima dell'adozione della presente Carta del servizio)	1 ora	<u>25 €</u>	
Risposta ai reclami	20 giorni	<u>10 € entro 5 gg</u> <u>25 € entro 10 gg</u> <u>2 €/giorno per</u> <u>ulteriore ritardo</u>	

Art. 24

INDIRIZZI UTILI

Polesine Acque S.p.a.

Via Benvenuto Tisi da Garofolo n. 11 – 45100 - Rovigo –

Tel. 0425 363711 – Fax 0425 410403 -

Mail: info@polesineacque.it – Web : www.polesineacque.it

A.A.T.O. “Polesine”

c/o Provincia di Rovigo – Via L.Ricchieri detto Celio n.10 - 45100 - Rovigo –

Tel. 0425 386103-4 Fax 0425 3861110 Mail: segreteria.presidenza@provincia.rovigo.it

Sede di Vicolo Adigetto, 6 – 45100 – Rovigo –
Tel. 0425 386180 Fax 0425 386185

Mail : atopolesine@tecna.it - Web : www.provincia.rovigo.it

Comitato consultivo degli utenti

c/o Provincia di Rovigo – Via L.Ricchieri detto Celio n. 10 - 45100 - Rovigo –
Tel. 0425- 386180 Fax 0425- 386185

Mail : atopolesine@tecna.it - Web : www.provincia.rovigo.it

Art. 25

GLOSSARIO

Consorzio dell’Autorità d’Ambito Territoriale Ottimale Polesine (AATO “Polesine”):

Consorzio tra enti locali con personalità giuridica di diritto pubblico ed autonomia organizzativa, costituito dai 50 Comuni della Provincia di Rovigo oltre ai Comuni di Castagnaro (VR) e Cavarzere (VE) e le Province di Rovigo, Venezia e Verona, ai sensi di quanto previsto dalla Legge regionale n. 5 del 27 marzo 1998 e ss.mm.;

Allacciamento idrico

Parte di impianto costituita dai materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) e le opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all’utente.

Allacciamento fognario

Parte di impianto costituita dai materiali (tubature, pozzetti ed apparecchiature) e le opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la canalizzazione di fognatura pubblica ed il punto di consegna all’utente (pozzetto).

Attacco contatore

Installazione del contatore, quale punto di consegna della fornitura, al termine dell’allacciamento.

Attivazione fornitura idrica

Apertura del contatore, da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura

Autolettura

Lettura del contatore effettuata direttamente dall’utente e comunicata al Gestore tramite l’apposito numero verde o cartolina postale o sito web.

Captazione

Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente) e superficiali (di fiume, corsi d'acqua, invasi).

Comitato consultivo degli utenti

Organo consultivo dell'A.A.T.O. che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dal D.Lgs. 152/06 s.m.i. è composto dai rappresentanti delle associazioni economiche e dei consumatori.

Consumi storici

Media dei consumi degli anni precedenti.

Convenzione

Atto che regola i rapporti tra l'A.A.T.O. ed il Gestore del Servizio idrico integrato in relazione allo svolgimento del servizio stesso secondo il D.Lgs 152/06.

Fognatura

Sistema di raccolta formato da canalizzazioni per le acque di scarico; così classificato : fognatura nera canalizzazioni riservate alla raccolta dei reflui civili ed industriali; fognatura bianca canalizzazioni riservate alla raccolta delle acque meteoriche e fognatura mista unico collettore per la raccolta di reflui ed acque meteoriche

Depurazione

Insieme dei processi chimico-fisici eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque reflue fognarie, al fine di purificarle e renderle compatibili con il corpo idrico in cui vengono scaricate.

Erroneo distacco

Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco del contatore, non richiesta dall'utente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti o mancato pagamento.

Morosità

Ritardo o mancato pagamento di una bolletta.

Potabilizzazione

Insieme dei processi chimico-fisici eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque naturali (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle idonee al consumo umano.

Rete

L'insieme delle tubazioni che vengono utilizzate per trasportare l'acqua.

Rettifica letture e consumi

Sistemazione/correzione delle letture e consumi.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della bolletta.

Sopralluogo

Verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura da personale del gestore al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura sia gli oneri relativi all'intervento richiesto dall'utente.

Subentro

L'assunzione, da parte di un utente, di un contratto già esistente intestato ad un'altra persona.

Verifica del contatore

Prova di corretto funzionamento del contatore che l'utente richiede, con l'eventuale pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondano all'effettivo utilizzo.