

Allegato "C"

Parte integrante e sostanziale
allegata alla delibera consiliare
N. 34 del 28-04-2016



Parte integrante e sostanziale alla
Delibera di Giunta Municipale
N° 225 del 13 APR. 2016

COMUNE DI RAGUSA

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 34 del 28.04.2016

INDICE

SEZIONE I

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1 Definizioni	5
Articolo 2 Oggetto ed ambito di applicazione.....	10
Articolo 2.1 Validità della Carta dei Servizi.....	11
Articolo 2.2 Soggetto Gestore	11

SEZIONE II

PRINCIPI FONDAMENTALI

Articolo 3 Principi fondamentali.....	12
---------------------------------------	----

SEZIONE III

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII

Articolo 4 Premessa.....	15
Articolo 5 Tempi nella gestione del servizio	15
Articolo 5.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto	15
Articolo 5.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza acquedotto.....	16
Articolo 5.3 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio di fognatura	17
Articolo 5.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza fognatura	17
Articolo 5.5 Tempo per attivazione, subentro e voltura.....	17
Articolo 5.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	18
Articolo 5.7 Tempo massimo per verifiche tecniche sui contatori.....	19
Articolo 5.8 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore.....	19
Articolo 5.9 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	19
Articolo 5.10 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	20
Articolo 5.11 Tempo di risposta motivata a reclami scritti (anche per via telematica).....	20

Allegato "C"

Articolo 5.12 Tempo di risposta alle richieste scritte (anche per via telematica).....	20
Articolo 6 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità.....	21
Articolo 7 Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	22
Articolo 8 Continuità del servizio	22
Articolo 9 Pronto intervento.....	22
Articolo 10 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna	23
Articolo 11 Interventi programmati con interruzione del servizio.....	23
Articolo 12 Durata delle sospensioni programmate.....	23
Articolo 13 Casi di scarsità idrica.....	23
Articolo 14 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile	24
Articolo 15 Parametri di frequenza e controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile.....	24
Articolo 16 Parametri di frequenza e controllo all'impianto di produzione di acqua potabile	24
Articolo 17 Parametri e frequenza controlli lungo la rete di distribuzione acqua potabile.....	24
Articolo 18 Controllo e pulizia della rete fognaria.....	25
Articolo 19 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione.....	25
Articolo 20 Applicazione della tariffa.....	25

SEZIONE IV

RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA

Articolo 21 Semplificazione delle procedure	25
Articolo 22 Informazioni agli utenti.....	26
Articolo 23 Gestione degli sportelli.....	26
Articolo 24 Obblighi e contenuti minimi degli sportelli online	27
Articolo 25 Servizio informazioni per via telefonica	27

SEZIONE V

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Articolo 26 Procedura di presentazione dei reclami scritti	28
Articolo 27 Contenuti minimi risposta motivata a reclami scritti, richieste scritte e di rettifica di	

Allegato "C"

fatturazione.....	28
Articolo 28 Reclami scritti multipli.....	29

SEZIONE VI

ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Articolo 29 Modalità di addebito e fatturazione.....	30
Articolo 30 Fattura.....	30
Articolo 31 Tempo per l'emissione della fattura.....	31
Articolo 32 Periodicità di fatturazione.....	31
Articolo 33 Modalità di pagamento e rateizzazioni.....	31
Articolo 34 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale.....	31
Articolo 35 Modalità e strumenti di pagamento.....	32
Articolo 36 Rettifiche di fatturazione.....	32
Articolo 37 Modalità di rimborso all'Utente.....	32

SEZIONE VII

INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 38 Casi di indennizzo automatico.....	33
Articolo 39 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico.....	33

ALLEGATI

Tabella A.....	34
Tabella B.....	35
Tabella C.....	35

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SEZIONE I

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **Bonus idrico** è uno strumento per garantire alle famiglie in condizioni di disagio

economico un risparmio sulla spesa dell'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'Utente).

- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del SII;
- **Cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **Contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio;
- **Data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **Data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **Dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII

ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dal Gestore all'Autorità;

- **Depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **Disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'Utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **Fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **Giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **Giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **Lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (es. spostamento, cambio, etc.) che non implicino specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

- **Lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **Lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **Livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;
- **Misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **Operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **Portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **Punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **Punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;
- **Quota fissa** è una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il Gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato;
- **Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o

provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

- **Riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **Richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **Richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **Servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici;
- **Sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **Subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la

data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

- **Tipologia d'uso potabile**, come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, etc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello industriale;
- **Utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **Utente** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **Voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità (AEEGSI) *ratione temporis* vigente.

ART. 2 - OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta del Servizio Idrico Integrato (d'ora in poi denominata "Carta") costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché del Regolamento che disciplina le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato.

La Carta, elaborata ai sensi della normativa vigente, definisce i diritti fondamentali e i principi cui deve attenersi il Gestore, riconoscendo i diritti di partecipazione e informazione e fissando le procedure di reclamo da parte degli utenti.

Allegato "C"

In essa sono riportati i principali standard di qualità e gli obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio che il Gestore si impegna a rispettare.

La Carta è uno strumento di confronto a disposizione dei cittadini e delle associazioni che tutelano i diritti dei consumatori e vuole dare attuazione a quanto, negli ultimi anni, è stato prodotto in termini di leggi e circolari sul tema dei rapporti tra cittadini e pubbliche amministrazioni.

La Carta potrà essere consultata da tutti gli Utenti presso l'Ufficio Tributi al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa sarà altresì disponibile sul sito internet del Comune di Ragusa.

2.1 Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta è soggetta a revisione e rinnovo in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dagli utenti e dalle associazioni dei consumatori.

I successivi adeguamenti saranno portati a conoscenza dei cittadini attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale del Comune.

2.2 Soggetto Gestore

Soggetto Gestore è il Comune di Ragusa, che provvede alla gestione del Servizio Idrico Integrato, costituito *"dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua ad usi civili e di fognatura e di depurazione delle acque reflue"*. Il Comune di Ragusa gestisce in economia i pozzi, i serbatoi e le reti di adduzione e di distribuzione dell'acqua potabile.

SEZIONE II

PRINCIPI FONDAMENTALI

ART. 3 - PRINCIPI FONDAMENTALI

Il SII deve essere gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati:

a) Eguaglianza

Il Gestore si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, in tutto il territorio di competenza e fra le diverse categorie e fasce di utenza.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il Gestore provvede a:

- pubblicare tutta la documentazione rilevante sul sito web del comune;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli per le persone disabili, con patologie gravi e per le donne in stato di gravidanza, attuando percorsi preferenziali agli sportelli;
- per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attivare procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela;
- favorire, nei limiti della normativa in vigore e del regolamento delle entrate, il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

b) 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 comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

c) Efficacia, efficienza ed economicità

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

d) Continuità

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti, interventi urgenti di manutenzione per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Comune si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

e) Partecipazione

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami e ha comunque il diritto di accedere ai documenti e alle informazioni detenuti dal Comune rispetto ai quali l'Utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.mm.ii. e dal D.lgs 14.03.2013 n. 33.

f) Cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi.

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

g) Dialogo tra Utente e Gestore

È garantito il migliore rapporto tra Utente e Gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio e alle informazioni, la trasparenza degli atti.

Al fine di semplificare le procedure il Gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale, il costante miglioramento delle procedure;
- si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'Utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private;
- mette a disposizione dell'Utente il personale e le strutture al fine di facilitare i rapporti con il Gestore;
- utilizza le fatture di consumi quale strumento per brevi comunicazione agli utenti per il miglioramento della qualità del servizio;
- diffonde le altre comunicazioni tramite il sito istituzionale;

L'Utente, altresì, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato presso l'ufficio del Gestore, ovvero tramite lettera trasmessa a mezzo fax, mail, PEC, etc.

h) Privacy

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

3.1 Condizioni generali di fornitura

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, parte integrante del contratto di utenza.

SEZIONE III

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII

ART. 4 - PREMESSA

Il Gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio. Gli standard si suddividono in "generalisti", ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore, e "specifici", ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e, pertanto, direttamente verificabili.

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.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque estranei alla volontà e alle possibilità del Gestore.

ART. 5 - TEMPI NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

Il Gestore stabilisce i seguenti tempi di evoluzione e conclusione delle procedure avviate da parte dell'Utente.

5.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo personalizzato e il giorno di invio del preventivo ed è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

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 semplici: prestazioni standard comprese nella procedura di forfetizzazione prevista dal Gestore; sono forfetizzabili i nuovi allacciamenti da eseguirsi in area servita dalla rete di acquedotto (cioè di lunghezza massima inferiore o uguale a 40 m), le aggiunte di attacco su allacciamenti esistenti, le prestazioni accessorie di spostamento e cambio contatore per aumento di portata fino ad un calibro massimo del contatore pari a tre pollici; sono escluse tutte le prestazioni relative ad allacciamenti per uso antincendio;
- lavori complessi: tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.

I tempi calcolati per ogni tipologia di gestione suindicata sono i seguenti:

- tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi;
- tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo: 20 giorni lavorativi.

Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (es. acquedotto, fognatura, gas, etc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

Il preventivo si intende valido per una durata di 120 giorni dalla data di emissione.

5.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza acquedotto

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'Utente e il completamento dei lavori:

- tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;
- tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori complessi: 30 giorni lavorativi.

Allegato "C"

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (es. acquedotto, fognatura, gas, etc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

5.3 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio di fognatura

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo personalizzato e il giorno di invio del preventivo ed è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie:

- Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi.
- Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo: 20 giorni lavorativi.

Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti non sono applicabili gli standard sopra riportati.

5.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza fognatura

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allaccio alla pubblica fognatura, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento:

- Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari: 20 giorni lavorativi.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (es. acquedotto, fognatura, gas, etc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

5.5 Tempo per attivazione, subentro e voltura

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata nel caso di subentro:

- Tempo massimo: 5 giorni lavorativi;

- Tempo massimo con modifica della portata del misuratore: 10 giorni lavorativi.

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

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

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

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

5.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

È il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale:

- Tempo massimo: 10 giorni lavorativi.

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

5.7 Tempo massimo per verifiche tecniche sui contatori

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore:

- Tempo massimo: 10 giorni lavorativi.

5.8 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente e la data di invio a questi del relativo esito:

- Tempo massimo: 10 giorni lavorativi.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, l'Utente deve provvedere alla sostituzione. Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora. Nell'eventualità in cui l'Utente ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base di quanto disposto dal Regolamento.

5.9 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa:

- Tempo massimo: 10 giorni lavorativi.

5.10 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente e la data di invio a questi del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale la data di completamento della verifica stessa:

- Tempo massimo: 10 giorni lavorativi.

5.11 Tempo di risposta motivata a reclami scritti (anche per via telematica)

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto ai reclami degli Utenti entro un massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Nei casi più complessi, entro lo stesso termine, verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 (venti) giorni lavorativi.

Tutta la comunicazione con l'Utente deve riportare l'indicazione del dipendente che ha istruito la pratica.

5.12 Tempo di risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)

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

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i

termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 (venti) giorni lavorativi.

Tutta la comunicazione con l'Utente deve riportare l'indicazione del dipendente che ha istruito la pratica.

ART. 6 - PREAVVISO PER LA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ

In caso di mancato pagamento, decorsi non meno di 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura, viene costituito lo stato di morosità. In tal caso, il Comune invia un sollecito di pagamento, accompagnato dal duplicato della fattura non pagata o, in alternativa, da tutti i riferimenti per consentire all'Utente di individuare l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, volumi fatturati, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano decorsi almeno 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del sollecito.

Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine, il Comune, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'Utente gli interessi al vigente saggio legale, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento e può provvedere alla sospensione del servizio. 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 di tali dispositivi. La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- in assenza di preavviso scritto;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali ad € 500,00;
- in presenza di Ordinanza Sindacale, previo accertamento di un rischio per l'igiene e la sanità pubblica.

In caso di erroneo distacco, la riattivazione del servizio deve avvenire entro sei ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'Utente.

ART. 7 - RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A DISATTIVAZIONE PER MOROSITÀ

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro due giorni feriali dal pagamento da parte dell'Utente. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento tramite posta elettronica, fax, posta o tramite gli sportelli.

ART. 8 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo e regolare nei limiti delle possibilità consentite dalla rete esistente. La sospensione del servizio può essere ammessa solo a causa di eventi di comprovata forza maggiore, guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio. In tal caso, il Comune si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

ART. 9 - PRONTO INTERVENTO

Il Comune garantisce un servizio di pronto intervento per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente tramite servizio di reperibilità. Il servizio di pronto intervento garantisce l'intervento per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo o di frana;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto od occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, si attiverà per fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

ART. 10 - DOTAZIONE PRO-CAPITE GIORNALIERA ALLA CONSEGNA

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera media minima pari a 150 (centocinquanta) litri/abitante/giorno.

ART. 11 - INTERVENTI PROGRAMMATI CON INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio, si dà preavviso con almeno tre giorni lavorativi di anticipo tramite le seguenti modalità, da utilizzare selettivamente in relazione alle dimensioni del territorio interessato e alla rilevanza dell'intervento:

- comunicazione sul sito istituzionale del Comune;
- comunicazione a mezzo stampa;
- comunicazione radio-televisiva;
- comunicazione attraverso automezzi muniti di altoparlante;
- comunicazione diretta alle Utenze interessate.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si fa sempre ricorso a comunicazione diretta. L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

ART. 12 - DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE

La durata massima delle sospensioni programmate è di 48 ore.

ART. 13 - CASI DI SCARSITÀ IDRICA

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o antropici o comunque non dipendenti da attività di gestione, il Gestore ne dà adeguato preavviso agli utenti, sottoponendo alle autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per coprire il periodo di crisi o specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili tra le opzioni seguenti:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;

Allegato "C"

- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

ART. 14 - INTERVENTI DI PULIZIA DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA POTABILE

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

ART. 15 - PARAMETRI DI FREQUENZA E CONTROLLO ALLE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO DI ACQUA POTABILE

Il Gestore garantisce controlli periodici alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia. I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'Utente

ART. 16 - PARAMETRI DI FREQUENZA E CONTROLLO ALL'IMPIANTO DI PRODUZIONE DI ACQUA POTABILE

Il Gestore garantisce controlli periodici nel processo di produzione di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia. I parametri di rilevazione sono disponibili su richiesta dell'Utente.

ART. 17 - PARAMETRI E FREQUENZA CONTROLLI LUNGO LA RETE DI DISTRIBUZIONE ACQUA POTABILE

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

ART. 18 - CONTROLLO E PULIZIA DELLA RETE FOGNARIA

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria, il Gestore si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria. Il Gestore dovrà garantire la pulizia interna delle caditoie mediante almeno un intervento all'anno.

ART. 19 - PARAMETRI E FREQUENZA DI CONTROLLO DEI REFLUI IN USCITA DALL'IMPIANTO DI DEPURAZIONE

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

ART. 20 - APPLICAZIONE DELLA TARIFFA

Il Gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto).

SEZIONE IV

RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA

ART. 21 - SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questi fini.

ART. 22 - INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Gestore si impegna a informare costantemente gli utenti attraverso i mezzi di divulgazione delle procedure, degli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, delle modalità di fornitura del servizio, delle condizioni economiche, tecniche, giuridiche relative all'erogazione dello stesso.

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

- istituisce una sezione del sito istituzionale del Comune destinata al Servizio Idrico Integrato, in cui è possibile acquisire informazioni sui servizi e scaricare i documenti richiesti;
- rende disponibile un indirizzo di posta elettronica attraverso cui è possibile presentare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite comunicazioni in bolletta, avvisi, opuscoli delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alle variazioni e alla composizione della tariffa;
- informa gli utenti sulle agevolazioni esistenti.

ART. 23 - GESTIONE DEGLI SPORTELLI

Il Gestore ha istituito appositi sportelli volti a curare le relazioni con il pubblico presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce l'orario di apertura degli sportelli in orari compatibili con CCNL, in orari antimeridiani e pomeridiani, dal lunedì al venerdì. Tali orari di apertura degli sportelli sono riportati nelle informazioni presenti in fattura e sul sito internet del Comune.

Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto a trattare con cortesia e rispetto gli utenti, assicurando la massima assistenza richiesta.

In casi particolari, deve inoltre essere possibile per l'utenza poter fissare un appuntamento per approfondire richieste o richiedere chiarimenti.

Tempi di attesa agli sportelli:

- Tempo medio giornaliero: 30 minuti;
- Tempo massimo: 60 minuti.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di utenti e in funzione della tipologia di sportello sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella Carta.

ART. 24 - OBBLIGHI E CONTENUTI MINIMI DELLO SPORTELLO ONLINE

Il Gestore si impegna a pubblicare sul sito internet del Comune di Ragusa la Carta dei servizi, il Regolamento Comunale, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico e i riferimenti per contattare il Gestore.

Attraverso il sito internet, il Gestore si impegna ad assicurare assistenza per via telematica e a dare seguito a reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

ART. 25 - SERVIZIO INFORMAZIONI PER VIA TELEFONICA

Il Gestore attiva un servizio telefonico che l'Utente può utilizzare per informazioni su contratti, vulture, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche, letture e consumi, problemi di fatturazione, etc. Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto a comunicare all'Utente le proprie generalità.

Tempo di attesa per il servizio telefonico:

- Tempo massimo: 5 minuti.

SEZIONE V

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

ART. 26 - PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul sito internet istituzionale del Comune almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami. Il Gestore rende disponibile nell'home page in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente, circa il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura definite nel contratto o nel Regolamento Comunale.

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

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

Il reclamo può essere presentato dall'Utente, per iscritto, via fax, telefono o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza delle associazioni di tutela dei consumatori.

ART. 27 - CONTENUTI MINIMI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE E DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata a reclami scritti, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una

terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore, incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- e) le seguenti informazioni contrattuali:
 - il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - la tipologia di uso;
 - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata.
- f) l'elenco della documentazione allegata.

ART. 28 - RECLAMI SCRITTI MULTIPLI

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e all'indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi.

SEZIONE VI

ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

ART. 29 - MODALITÀ DI ADDEBITO E FATTURAZIONE

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura. In assenza dei dati di lettura, il Gestore è tenuto a fatturare secondo il seguente ordine di priorità: 1) autolettura dell'Utente, opportunamente validata dal Gestore; 2) consumi stimati.

ART. 30 - FATTURA

Il documento di fatturazione deve essere chiaro, di semplice comprensione e conforme a tutte le indicazioni esposte nella delibera 586/2012/R/IDR dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico. In particolare, devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- informazioni relative all'Utente e alla fornitura;
- periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi;
- informazioni relative a pagamenti, alle morosità ed eventuale deposito cauzionale;
- servizio guasti, informazioni e reclami;
- informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali.

Il Gestore esplicita chiaramente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura dei consumi per ciascun servizio, in modo da poter permettere all'Utente di pagare solo una parte in caso di contenziosi aperti.

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

ART. 31 - TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA

La fattura deve essere emessa dal Gestore almeno 20 giorni prima della scadenza fissata per il pagamento.

ART. 32 - PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE

Il Gestore emette due fatturazioni l'anno, in acconto e a saldo. La fattura in acconto si compone di una rata unica per importi uguali o inferiori a euro 100,00 (cento), o di tre rate per importi superiori. La fattura a saldo si compone di un'unica rata.

ART. 33 - MODALITÀ DI PAGAMENTO E RATEIZZAZIONI

Il pagamento della fattura, entro le scadenze indicate, dovrà avvenire secondo le modalità indicate in bolletta. Qualora la fatturazione comprenda il recupero parziale e/o totale di periodi pregressi, viene concessa, previa richiesta dell'Utente, una rateizzazione di pagamento per l'importo complessivo addebitato secondo modalità, tempi e prescrizioni previsti dalla normativa di riferimento e applicando gli interessi legali.

Per gli importi correnti, può essere concessa una maggiore rateizzazione rispetto a quella prevista all'art. 32, qualora ricorrano condizioni sociali e/o reddituali, da documentare opportunamente, tali da giustificare la richiesta. Nel caso di mancato pagamento anche di una sola rata, il debitore decade dal beneficio e provvede al pagamento residuo del debito entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza.

ART. 34 - FATTURA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui all'articolo 31. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'Utente.

ART. 35 - MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente le seguenti modalità di pagamento:

- a) POS/Bancomat presso sportello Utenza (gratuito);
- b) bollettino postale.

ART. 36 - RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Gestore corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) e invia la rettifica di fatturazione all'Utente.

A fronte del reclamo dell'Utente che contesta la bolletta in termini di consumi e/o fatturazione, l'Utente paga quanto riconosciuto in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Gestore e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter della controversia. Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Comune è inviata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e deve indicare le modalità di restituzione delle somme versate in eccesso.

ART. 37 - MODALITÀ DI RIMBORSO ALL'UTENTE DI SOMME NON DOVUTE

Qualora venga accertato un credito a favore dell'Utente, il credito viene detratto dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta tale compensazione, il credito dovrà essere erogato all'Utente tramite rimessa diretta entro 180 (centottanta) giorni dalla richiesta.

SEZIONE VII

INDENNIZZI AUTOMATICI

ART. 38 - CASI DI INDENNIZZO AUTOMATICO

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dalla Carta, il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 (trenta) euro. Per ottenere tale rimborso, l'Utente deve formulare opportuna richiesta.

ARTICOLO 39 - CASI DI ESCLUSIONE E SOSPENSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO

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

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi natura eccezionale per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi o cause imputabili all'Utente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b) nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella Carta.

Il Gestore, nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

TABELLA A - SINTESI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di allaccio nuova utenza acquedotto per lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di allaccio nuova utenza acquedotto per lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione di fornitura del servizio di fognatura senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione di fornitura del servizio di fognatura con sopralluogo	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione allacciamento nuova utenza fognatura	20 giorni lavorativi
Tempo massimo per attivazione, subentro e voltura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo per disattivazione fornitura su richiesta dell'utente	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per verifiche tecniche sui contatori	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito del misuratore	10 giorni lavorativi
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti per pratiche semplici (anche per via telematica)	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti per pratiche complesse (anche per via telematica)	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta alle richieste scritte per pratiche semplici	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta alle richieste scritte per pratiche complesse	30 giorni lavorativi
Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità	30 giorni
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito ad erroneo distacco per morosità	6 ore
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali
Durata delle sospensioni programmate	48 ore

TABELLA B - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA

Tempo medio di attesa agli sportelli di front office	30 minuti
Tempo massimo di attesa agli sportelli di front office	60 minuti
Tempo massimo di attesa per servizio telefonico	5 minuti

TABELLA C - ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Tempo massimo per emissione fatture	20 giorni prima della scadenza
Tempo massimo per rettifica fatturazione	30 giorni lavorativi
Tempo massimo per rimborsi	180 giorni dalla richiesta