



AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI
MODENA

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SCHEMA DI RIFERIMENTO

- ATO n° 4 MODENA -
Via Morandi 54 - 41100 MODENA
tel. 059 270988-9; fax 059 270034
e.mail: info@ato.mo.it
sito web: www.ato.mo.it

18.9 - Verifiche tecniche sui contatori del servizio di acquedotto	17
18.10 - Verifica del livello di pressione	18
19 – Standard di qualità nel rapporto con l’utenza: accessibilità al servizio.....	19
19.1a - Apertura al pubblico degli sportelli fisici (gestore multiservizio).....	19
19.1b - Apertura al pubblico degli sportelli fisici (gestore monoservizio: Sorgeacqua).....	20
19.2 - Svolgimento delle pratiche per corrispondenza, telefono, posta elettronica, web – Servizio informazioni.....	21
19.3 - Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici	22
19.4 - Facilitazioni per particolari categorie di utenti	22
19.5 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	23
19.6 - Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti	23
20 – Standard di qualità della gestione tecnica del servizio	24
20.1 - Continuità del servizio	24
20.2 - Pronto intervento e messa in sicurezza dei guasti sulla rete di acquedotto e fognatura.....	24
20.3 - Limiti minimi del servizio idropotabile.	25
20.4 - Tempo di preavviso per interventi programmati.....	26
20.5 - Durata delle interruzioni programmate e non programmate	26
20.6 - Crisi idrica.....	27
20.7 - Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del Servizio idrico Integrato	27
SEZIONE IV – RAPPORTI CON GLI UTENTI, INDENNIZZI E ORGANISMI	
DI TUTELA	29
21 – Informazione all’utente.....	29
22 – Rapporti con gli utenti	29
23 – Semplificazione delle procedure	30
24 – Gestione dei reclami	30
25 – Indennizzi	31
25.1 -Tabelle di sintesi degli indennizzi.....	33
26 – Applicazione della tariffa	34
27 – Organi di tutela esterna al gestore	34
28 – Controversie	34
29 – Consigli utili al corretto uso dell’acqua.....	35
APPENDICE 1: SINTESI DEGLI INDICATORI CONTENUTI NELLA CARTA DEL SERVIZIO 38	
scheda n. 1: Avvio del rapporto contrattuale.....	38
scheda n. 2: Gestione del rapporto contrattuale.....	39
scheda n. 3: Accessibilità al servizio	40
scheda n. 4: Continuità del servizio.....	41
APPENDICE 2: FAC SIMILE MODULO DI RECLAMO.....	42
APPENDICE 3: ELENCO DELLE SEDI DEGLI UFFICI COMMERCIALI.....	44
APPENDICE 4: INDIRIZZI E NUMERI DI TELEFONO DEL GESTORE	44
APPENDICE 5: INDIRIZZI E NUMERI DI TELEFONO DI ORGANI DI TUTELA ESTERNA.....	45

SEZIONE I - INTRODUZIONE

Premessa

Il presente documento costituisce uno schema di riferimento per la redazione della Carta del Servizio da parte dei gestori del Servizio Idrico Integrato dell'Ato di Modena.

Pertanto gli standard individuati di seguito costituiscono valori limite cui i gestori devono attenersi, potendo comunque definire differenti parametri migliorativi entro i valori minimi o massimi individuati dall'Agenzia con il presente schema.

Nella redazione della propria Carta del servizio il gestore dovrà attenersi al presente schema; per eventuali ulteriori aspetti qui non contemplati adotterà le opportune integrazioni.

Inoltre, nell'individuazione delle fattispecie oggetto di monitoraggio e dei relativi valori degli standard si è tenuto conto dei documenti già adottati, o in corso di adozione, da parte dell'Agenzia (Disciplinare tecnico, Regolamento del S.I.I. e Indici tecnici di qualità per la valutazione delle performance gestionali), in quanto allegati della Convenzione di affidamento del servizio idrico integrato.

1 – Oggetto ed ambito di applicazione

Il presente Schema di “Carta del servizio idrico integrato” è redatto in adempimento alla normativa vigente in materia di seguito esplicitata, agli atti della delibera della Giunta regionale n. 177 del 7 febbraio 2005 e agli indirizzi emanati dall'Autorità Regionale per la Vigilanza dei Servizi Idrici

- D.Lgs. 152/2006 c.d. “Codice Ambientale” e s.m.i.;
- 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”;
- art. 23 c. 1 della legge regionale 6 settembre 1999 n. 25 e s.m.i.;
- allegato 8 del 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 del n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- art. 2, comma 461 della legge 24.12.2007, n° 244 “Legge finanziaria 2008”;

2 – Presentazione del Gestore e informazioni sul servizio

Si suggerisce che la Carta del gestore contenga le seguenti informazioni:

- 1) Presentazione dell'azienda.
 - Cenni storici sull'evoluzione della struttura societaria;
 - Servizi gestiti;

- Numero di addetti dedicati al servizio idrico integrato;
 - Comuni serviti (specificando in Provincia e fuori Provincia);
 - Disponibilità delle fonti di approvvigionamento: sorgenti, invaso, falda specificando per ognuna i litri/secondo;
 - Dati minimi servizio acquedotto: numero utenze idriche, Km rete idrica gestiti; mc acqua potabilizzata, mc acqua immessa in rete; numero impianti elevatori, KWh/anno energia elettrica consumata e costo;
 - Dati minimi servizio fognatura: numero utenze fognatura, Km rete di fogna nera, Km rete di fogna bianca, numero impianti elevatori, KWh/anno energia elettrica consumata e costo;
 - Dati minimi servizio depurazione: numero utenze depurazione, numero impianti di depurazione specificando l'ubicazione, volumi trattati, KWh/anno energia elettrica consumata e costo;
- 2) Informazioni sintetiche sulle strutture e servizi forniti.
- Organigramma aziendale;
 - indirizzo di sedi e numeri telefonici utili;
 - indicazione e presentazione del sito internet con specificazione degli indirizzi internet cui far riferimento per comunicare in via telematica con la società;
 - specificazione del numero telefonico per la segnalazione dei guasti;
 - specificazione del numero telefonico e della procedura per l'autolettura del contatore.

3 – Efficacia della Carta di Servizio del gestore

Entro **3 mesi dall'adozione** dello schema di carta di servizio i gestori del servizio idrico integrato che operano nell'Ambito territoriale di Modena devono predisporre la Carta del servizio, adeguandone il contenuto alle presenti norme.

La Carta del servizio del gestore è redatta nel rispetto del presente schema di riferimento, e ha efficacia per un periodo pari a quello della Convenzione per la gestione del servizio; dopo un anno dall'adozione è soggetta a una prima verifica e/o revisione; successivamente è soggetta a verifica e/o revisione triennale nel rispetto dello schema vigente; deve comunque essere adeguata ogniqualvolta l'Agenzia provveda a modificare il proprio schema, ovvero ogniqualvolta si verifichi una modifica normativa o contrattuale che interessi le materie oggetto della Carta.

Potrà anche essere aggiornata dal gestore con l'adozione di standard migliorativi, in relazione a modifiche tecnico-organizzative del servizio, a nuove esigenze manifestate dall'Agenzia di ambito, dal Comitato consultivo degli utenti, dal gestore stesso e dall'utenza; a tale proposito ogniqualvolta l'Autorità per l'energia elettrica e il gas modifichi gli standard dei servizi regolati, sarà valutata l'opportunità di modificare anche la carta del servizio del gestore.

La Carta adottata 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 con la prima bolletta utile, con la quale viene data notizia a tutti gli utenti dell'esistenza della Carta e viene indicato dove è possibile reperirla (sito internet, sportelli gestore, URP). È, inoltre, possibile richiederne la spedizione gratuita. Ai nuovi utenti viene consegnata, anche in forma sintetica, unitamente al 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 cause di forza maggiore - intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi

Il gestore può produrre anche una carta del servizio “sintetica” che esponga i contenuti essenziali della presente carta del servizio “estesa”.

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

4 – Eguaglianza

L'erogazione del servizio idrico si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni. Il gestore garantisce, a parità di condizioni impiantistiche, la parità di trattamento nel servizio prestato, fra le diverse parti di territorio servito e fra le diverse categorie di utenti.

Accessibilità del servizio

Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il gestore, provvede a:

- pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive);
- agevolare l'accesso ai servizi e alle informazioni agli utenti disabili;
- agevolare l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in stato di gravidanza;

Fruibilità del servizio

Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione alla fruibilità nell'erogazione dei servizi.

A tale scopo il gestore, provvede a:

- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione dell'acqua, fornire alle utenze sensibili (case di cura, ospedali, centri di dialisi, ecc.) acqua potabile mediante sistemi alternativi garantendo la continuità del servizio e minimizzando il disagio;
- favorire la fruibilità dei servizi erogati agli utenti disabili ed agevolare la fruibilità di bollette e carta del servizio agli utenti con disabilità visive;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

5 – Imparzialità ed uniformità di trattamento

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

6 – Continuità

Il gestore si impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione di assoluta necessità per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata

e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza, garantendo comunque le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

7 – Partecipazione

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

Il gestore garantisce il diritto dell'utente a richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano.

L'utente e/o chi agisce in nome, per conto o a tutela dell'utente stesso, può avanzare proposte, suggerimenti, reclami e osservazioni; può avvalersi dell'attività del Comitato consultivo degli utenti dell'Agenzia, delle Associazioni di categoria e delle Associazioni di consumatori. Il gestore è tenuto a dare riscontro al proponente circa le segnalazioni e le proposte.

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 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 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. n. 25 della medesima Legge.

8 – Efficacia ed efficienza

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

9 – Cortesia

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento.

10 – Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Il gestore pone la massima attenzione ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile possibile nei rapporti con gli utenti.

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, riducendo, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornendo altresì la massima informazione su detti adempimenti. Inoltre, ove possibile, provvedono alla massima semplificazione e all'informatizzazione dei rapporti con l'utenza e delle forme di pagamento delle prestazioni.

Le procedure interne degli uffici non devono limitare le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti.

11 – Condizioni principali di fornitura

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli utenti sono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio. Il gestore, pertanto, devono riportare le condizioni principali di fornitura del servizio in allegato alla Carta, come estratto e spiegazione del contratto.

12 – Tutela della privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs 196/2003.

13 – Qualità e tutela ambientale

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

SEZIONE III - STANDARDS DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

14 – Indicazioni generali

Il gestore 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 a singole prestazioni rese ed espresse da una soglia minima che può essere verificata direttamente dall’utente.

Gli standard espressi in giorni sono di norma riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), salvo diversa disposizione prevista nel testo. Gli standard espressi in giorni (lavorativi o solari) devono in ogni caso 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 di registrazione delle comunicazioni del gestore. 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.

15 – Verifiche sulla qualità del servizio

Per valutare la qualità del servizio percepita dagli utenti in relazione al rispetto degli standard di seguito individuati, il gestore effettua apposite verifiche, con cadenza almeno biennale, sia direttamente che in eventuale collaborazione con le Associazioni dei consumatori e le Associazioni di categoria presenti sul territorio.

Entro il 30 Giugno di ogni anno il gestore trasmette all’Agenzia d’Ambito e al Comitato consultivo degli utenti e pubblica sul proprio sito internet un rapporto, relativo all’anno precedente, sulla qualità del servizio e sul grado di soddisfazione dell’utente con le modalità previste nell’allegato D) del disciplinare tecnico (“Qualità del servizio: definizione degli indicatori, verifica e calcolo delle penalizzazioni) contenuto nella Convenzione di gestione.

Il gestore svolge 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.

16 – Certificazione e Sistema Qualità

Il gestore si è dotato o potrà dotarsi di un Sistema di Qualità aziendale.

17 – Standard di qualità nel rapporto con l’utenza: avvio del rapporto contrattuale

Il gestore garantisce che ad ogni procedura avviata, l’utente sia tracciato e monitorato attraverso un identificativo costituito dal nome-cognome o da un codice comunicato all’utente stesso, che lo segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato, dal preventivo sino alla fatturazione, in tutti i relativi documenti emessi dal gestore stesso.

17.1 - Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

Il tempo di preventivazione di fornitura del servizio di acquedotto è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta 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 semplici: prestazioni standard comprese nella procedura di forfaitizzazione prevista dal gestore (preventivo telefonico). Sono forfaitizzabili tutti i nuovi allacciamenti da eseguirsi in area servita dalla rete di acquedotto (cioè di lunghezza massima inferiore o uguale a 20 m), aggiunte di attacco su allacciamenti esistenti, prestazioni accessorie di spostamento e cambio contatore per aumento di portata fino ad un calibro massimo del contatore pari a 3 pollici. Sono escluse tutte le prestazioni relative ad allacciamenti per uso antincendio.
- lavori complessi: tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.

Indicatore	Dettaglio	Valori	Standard	Note
Tempo di preventivazione per esecuzione di <u>lavori semplici</u> per la fornitura di acquedotto	Senza sopralluogo	Giorni lavorativi	15	Tempo massimo per l'invio all'indirizzo indicato dal richiedente, della richiesta di accettazione del preventivo per lavori semplici. L'importo del preventivo è formulato contestualmente alla richiesta. L'offerta economica inviata ha validità di 3 mesi
Tempo di preventivazione per esecuzione di <u>lavori complessi</u> per la fornitura di acquedotto	Con sopralluogo	Giorni lavorativi	30 ovvero 40 per contestuali lavori gas	Tempo massimo per l'invio all'indirizzo indicato dal richiedente, della richiesta di accettazione del preventivo per lavori complessi. L'offerta economica inviata ha validità di 6 mesi. Per situazioni complesse deve essere fornita risposta scritta entro tale data- farà fede la data d'invio della comunicazione – specificando i successivi tempi di intervento ed il recapito telefonico della persona cui far 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.

17.2 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (con o senza installazione del contatore) al netto di eventuali autorizzazioni. In tutti gli altri casi, il gestore comunica di volta in volta all'utente il tempo di esecuzione dell'allacciamento sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto – <u>lavori semplici</u>	Giorni lavorativi	15	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto – <u>lavori complessi</u>	Giorni lavorativi	40 ovvero 60 per contestuali	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di eventuali autorizzazioni. Per situazioni complesse deve essere

		lavori gas	fornita risposta scritta entro tale data- farà fede la data d'invio della comunicazione – specificando i successivi tempi di intervento ed il recapito telefonico della persona cui far riferimento per ulteriori informazioni.
--	--	-------------------	---

17.3 - Accesso alla proprietà privata. Codice di comportamento del Gestore

Qualora il Gestore debba posare tubazioni o eseguire lavori sulla proprietà privata deve sempre darne avviso, con ragionevole anticipo, al proprietario o occupante l'immobile.

Il personale incaricato del Gestore è tenuto a portare sempre con se un documento identificativo da mostrare preventivamente all'utente. Inoltre, il personale è tenuto ad indossare un uniforme e avrà in dotazione un'auto o furgone aziendale con in evidenza il simbolo o il logo del Gestore.

Qualora l'utente richieda, comunque, l'accertamento dell'identità del personale incaricato del Gestore, lo stesso potrà contattare il seguente numero_____ per verificare, prima dell'accesso, direttamente con l'azienda le generalità della persona. In tale fattispecie l'incaricato del Gestore è tenuto ad aspettare fuori dalla proprietà privata, fino alla conclusione dell'operazione di accertamento delle generalità.

Si precisa, infine, che i casi in cui il personale incaricato del Gestore può accedere nelle abitazioni sono molto limitati, includendo per esempio la lettura del contatore se posizionato internamente e l'eventuale prelievo di campioni, se incluso nel programma di monitoraggio della qualità dell'acqua.

17.4 - Tempo per l'attivazione/riattivazione della fornitura del servizio acquedotto

Il tempo per l'attivazione/riattivazione della fornitura del servizio acquedotto è il tempo intercorrente fra la data di stipula del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo per attivazione/riattivazione della fornitura idrica.	Giorni lavorativi	5 ovvero 10 se l'attivazione è contestuale al gas	Tempo massimo. Senza modifica della potenzialità del contatore
Tempo per riattivazione contestuale della fornitura idrica (voltura)	Giorni lavorativi	immediata	Tempo massimo Senza modifica della potenzialità del contatore.

In caso di riattivazione del servizio dopo sospensione per morosità senza risoluzione del contratto, il tempo decorre dal momento del pagamento da parte dell'utente del debito residuo.

In caso di subentro nel contratto di utenza dell'acqua, l'utente subentrante non è tenuto a pagare le eventuali bollette pregresse del precedente proprietario.

17.5 - Tempo per la cessazione o disattivazione della fornitura del servizio acquedotto

Il tempo per la cessazione o disattivazione della fornitura del servizio acquedotto è il tempo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura di acqua decorrente dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente sia in forma verbale (call center) che scritta (tempo decorrente dalla data di protocollo del gestore). Nel caso in cui il gestore non riesca a fissare un appuntamento con l'utente entro tale termine, procede alla chiusura dandone avviso con comunicazione scritta apposta sul contatore.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo per la cessazione o disattivazione della fornitura idrica.	Giorni lavorativi	5	Tempo massimo per la cessazione/disattivazione

17.6 - Tempo di rilascio del parere richiesto dall'Autorità competente per l'autorizzazione allo scarico delle acque reflue industriali

Le richieste di autorizzazione allo scarico degli insediamenti produttivi sono presentate direttamente all'Autorità competente.

Nel caso in cui l'Autorità competente richieda al gestore, ai sensi del Regolamento del servizio idrico integrato, il parere per il rilascio dell'autorizzazione di scarichi di reflui, lo stesso gestore dovrà trasmetterlo entro 30 giorni dalla richiesta.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo per rilascio del parere per l'autorizzazione di scarichi di reflui	Giorni lavorativi	30 giorni dalla richiesta	Tempo massimo per la trasmissione del parere solo in caso di richiesta da parte dell'Autorità competente al rilascio dell'autorizzazione

I tempi decorrono dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Autorità competente, fatti salvi i tempi di eventuali analisi integrative.

18 – Standard di qualità nel rapporto con l'utenza: gestione del rapporto contrattuale

18.1 - Rilevazione dei consumi e fatturazione

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

La rilevazione dei consumi è effettuata con la periodicità non inferiore a due volte l'anno, di cui almeno una effettuata con personale incaricato del gestore. E' fatta salva la possibilità di rilevare i consumi con frequenza annua per consumi fino a 36 m³/anno, così come per gli approvvigionamenti da fonti di prelievo autonome.

Nel caso di assenze dell'utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al gestore senza affrancatura, ovvero tramite chiamata all'apposito numero verde, oppure tramite il sito internet del gestore stesso disponibile all'indirizzo www._____.

La periodicità minima della fatturazione è semestrale, con almeno una lettura effettuata con personale incaricato dal gestore (salvo il caso di impossibilità di accedere al contatore per assenza dell'utente). Il gestore si riserva una periodicità di fatturazione diversa per forniture connotate da consumi notevolmente superiori ai valori medi.

Dalla data di lettura stimata o effettiva del contatore al momento in cui viene emessa la relativa fattura non devono di norma trascorrere più di tre mesi. La fattura di conguaglio deve essere fatta almeno una volta all'anno.

Nel caso di fatturazione di più servizi (bolletta multiservizi), 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 della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

La fattura rispetta i criteri e le normative stabiliti dalle autorità competenti; contiene le informazioni utili all'Utente relative al rapporto commerciale ed ai servizi offerti dal gestore; è improntata alla massima chiarezza e comprensibilità.

Il contenuto minimo della fattura è il seguente:

- tipologia (acconto, conguaglio);
- volumi fatturati e prezzi unitari;
- quote fisse fatturate;
- agevolazioni riconosciute;
- modalità di pagamento;
- situazione pagamenti precedenti (se decorsi almeno 45 gg dalla scadenza);
- orario degli sportelli e del call center.

Ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non devono essere addebitate all'utente a nessun titolo.

Il gestore informa tempestivamente l'utente in caso di rilevazione di consumi anomali e si impegna ad effettuare ulteriori verifiche da concordare con l'utente.

Su richiesta dell'utente il Gestore invia la fattura all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'utente. In questo caso il gestore non addebita all'utente alcuna spesa postale di trasmissione.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Frequenza minima annua di lettura contatori	N. letture annuali	2	Almeno 1 deve essere effettuata con personale incaricato del gestore, salvo il caso di impossibilità di accedere al contatore per assenza dell'utente.
Frequenza minima annua di fatturazione	N. fatture annuali	2	Valore minimo. Possibilità di introdurre frequenze diverse per forniture connotate da consumi notevolmente superiori ai valori medi
Scadenza minima delle fatture rispetto alla data di emissione	Giorni solari	30	

Il termine di scadenza per il pagamento delle fatture non può essere inferiore a 30 giorni rispetto alla data di emissione.

18.2 - Modalità di pagamento

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

- Sportello postale o Sportello bancario;
- Domiciliazione bancaria o postale (RID);
- Bonifico bancario;
- Carta bancomat o carta di credito;
- Contanti;
- Presso lo sportello del gestore (indicazione dei giorni e degli orari);

E' prevista la possibilità di pagare gli importi dovuti in contanti e senza oneri aggiuntivi presso gli sportelli dedicati indicati in fattura.

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 10 giorni dalla comunicazione della Banca. Il gestore, inoltre, deve comunicare all'utente quali sono le modalità di pagamento senza oneri aggiuntivi, dettagliando gli sportelli, le filiali bancarie o postali, i giorni e gli orari.

L'utente può inoltre richiedere il pagamento rateizzato della fattura, per importi superiori a Euro 50, presso gli sportelli del gestore o tramite richiesta scritta.

Sulla fattura, devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza

Qualora il pagamento delle somme dovute in base alle fatture emesse non sia effettuato dall'utente entro il termine di scadenza indicato in fattura, il gestore può richiedere oltre al corrispettivo dovuto la corresponsione degli interessi di mora pari per ogni giorno di ritardo ad 1/365 (un trecento sessantacinquesimo) del tasso ufficiale di riferimento maggiorato del 3,5 per cento.

All'utente buon pagatore per i primi 10 giorni di ritardo non si applicano gli interessi legali e di mora.

Si considera buon pagatore l'utente che ha adempiuto regolarmente e senza alcun ritardo al pagamento di tutte le fatture degli ultimi 12 mesi.

Indicatore	Dettaglio	Standard	Note
Modalità di pagamento normali	<ul style="list-style-type: none"> - Sportello postale o Sportello bancario; - Domiciliazione bancaria o postale (RID); - Bonifico bancario; - Carta bancomat o carta di credito; - Contanti; - Presso lo sportello del gestore (indicazione dei giorni e degli orari); 	Almeno 4 modalità	
Modalità di pagamento senza spese per l'utente		Almeno 1 modalità	

18.3 - Deposito cauzionale

Il Gestore può richiedere all'Utente, alla stipula del contratto, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia. **Il deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale.** Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale altri strumenti che assicurino il Gestore circa l'esatto adempimento da parte dell'Utente. La domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento della bolletta indicate dal Gestore, è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale. Alle forniture intestate ad Enti Pubblici, il Gestore non richiede il deposito cauzionale o altra forma di garanzia.

Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto oppure dall'ultimo addebito dei consumi, maggiorato degli interessi legali.

Il deposito cauzionale per le utenze domestiche non può superare per ogni unità immobiliare il **valore massimo di 15,00 euro**. Per le utenze non domestiche l'ammontare del deposito può essere rapportata alla portata del misuratore o al consumo con un **importo massimo di 500,00 euro**.

Resta salvo che, qualora le utenze sopra riportate, successivamente all'attivazione del contratto si avvalgano del pagamento delle utenze medesime tramite domiciliazione bancaria o postale o su carta di credito in tal caso il deposito cauzionale viene restituito con gli interessi maturati.

18.4 - 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 risposta alla richiesta di 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 nel sistema di registrazione delle comunicazioni del gestore ovvero dell'avvenuta consegna in caso di invio a mezzo raccomandata.

La restituzione degli importi pagati in eccesso può avvenire, su scelta dell'utente mediante lo storno dei maggiori consumi nella prima fattura utile, oppure mediante bonifico bancario o assegno inviato per posta, entro i **30 giorni** successivi alla comunicazione della rettifica di fatturazione.

Alle somme versate e non dovute si applicano gli interessi legali decorrenti dalla data del versamento di tali somme nel caso in cui il rimborso non avvenga entro 1 mese dalla richiesta di rettifica di fatturazione.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Rettifica della fattura d'ufficio		Fattura successiva	
Risposta alla richiesta di rettifica della fattura su segnalazione dell'utente	Giorni lavorativi	20	Per errore di fatturazione si intende esclusivamente l'errore del processo di fatturazione
Rimborso pagamento in eccesso	Giorni lavorativi	Fattura successiva oppure bonifico bancario oppure assegno inviato per posta, entro i 30 giorni successivi alla comunicazione della rettifica di fatturazione	La forma di restituzione è scelta dall'utente.

18.5 - Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente – Sospensione della fornitura del servizio

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato entro il termine indicato sulla stessa. Decorso 30 giorni dalla scadenza il gestore può provvedere, previo sollecito, a costituire in mora l'utente mediante raccomandata.

Qualora l'utente non sani la morosità accertata entro i termini previsti il gestore può provvedere alla sospensione del servizio comunicandola con raccomandata A/R, prevedendo comunque un preavviso non inferiore a 30 giorni, richiamando gli elementi essenziali della fattura non pagata.

Ove tecnicamente possibile, il gestore provvede all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una minima fornitura 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 e pubblicizzato dal gestore.

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

- in assenza delle comunicazioni scritte sopra indicate;
- quando il pagamento della bolletta sia già stato eseguito;
- in caso di mancato versamento di importi in misura inferiore od uguale all'ammontare del deposito cauzionale;
- in caso di mancato pagamento di servizi od addebiti concernenti forniture diverse da quelle del servizio idrico integrato, quando questa sia erogata da un Gestore multiservizio;
- durante i giorni festivi, inclusa la festività patronale, durante i giorni di venerdì e sabato e nei giorni che precedono i giorni festivi;
- per fattispecie non previste in modo esplicito nel contratto di fornitura;
- per mancata sottoscrizione del contratto, se l'Utente è in regola con i pagamenti
- nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta ovvero l'utente abbia presentato contestazione o ricorso con richiesta di procedura di conciliazione nell'ambito dell'Accordo Confservizi e Associazioni dei Consumatori.

18.6 - Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di sospensione per morosità

La riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di sospensione per morosità avverrà entro **2 giorni lavorativi** dalla comunicazione del pagamento da parte dell'utente del debito residuo e degli oneri di riattivazione previsti o a seguito dell'intervento dell'Autorità competente.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Riattivazione del servizio a seguito di sospensione per morosità	Giorni lavorativi	2	Tempo massimo per la riattivazione

18.7 - Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di erroneo distacco

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

Indicatore	Valori	Standard	Note
Riattivazione del servizio per erroneo distacco	Ore	3 ore dalla segnalazione	Tempo massimo per la riattivazione

18.8 - Agevolazioni per consumi anomali

In caso di dispersioni d'acqua nell'impianto privato dell'utente non dovute a negligenza ma per cause impreviste e comunque per perdite occulte, il gestore applica la tariffa agevolata alle utenze domestiche e la tariffa base alle utenze industriali, per i consumi acquedottistici eccedenti quelli normali dell'utente. Inoltre, il Gestore abbatte del 65%, per entrambe le categorie di utenza, anche la relativa tariffa di fognatura e depurazione.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, in caso di guasto del contatore, è pari all'intervallo di tempo tra il momento del guasto (se determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno. La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici di almeno due anni precedenti.

Inoltre, in caso di perdite occulte, qualora l'utente ne facesse richiesta, il Gestore deve concedere rateizzazioni nei pagamenti secondo le modalità indicate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Il Gestore potrà provvedere a stipulare per conto dell'Utente apposita assicurazione o costituire apposito fondo di solidarietà.

18.9 - Verifiche tecniche sui contatori del servizio di acquedotto

Qualora l'utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore del servizio di acquedotto, può richiedere per iscritto una verifica tecnica al gestore.

La verifica viene eseguita entro **7 giorni** lavorativi dal ricevimento della richiesta sia se svolta direttamente dai tecnici del gestore sia se effettuata da un Ditta esterna di verifica metrica. Alle operazioni di verifica potrà presenziare l'utente. Nel caso in cui la verifica sia effettuata da una Ditta esterna specializzata ed accreditata, il gestore provvederà alla comunicazione del nominativo e del recapito della persona responsabile della verifica per conto del gestore medesimo.

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 sul posto, il gestore provvede a sostituire il contatore da esaminare con altro nuovo di fabbrica, che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova. Il contatore che non risulta guasto viene conservato dal gestore per un anno, a disposizione per ogni eventuale riscontro, dopo di che verrà demolito.

La comunicazione scritta del risultato della verifica verrà inviata all'utente entro **15 giorni** lavorativi dalla data di esecuzione della prova (fa fede la data del protocollo del gestore).

Nel caso la verifica dimostri un irregolare funzionamento del contatore con consumo rilevato dall'utente superiore a quello reale, le spese della verifica, della riparazione necessaria e/o della sostituzione sono a carico del Gestore, il quale provvederà al rimborso di eventuali errate fatturazioni per la bolletta contestata. Se, invece, la verifica dimostra un irregolare funzionamento del contatore con consumi rilevati inferiori a quelli reali, le spese della verifica e/o della sostituzione sono a carico dell'utente ed il gestore non provvederà al recupero dei volumi non addebitati.

Il gestore fissa nella propria carta del servizio un valore massimo di rimborso delle spese sostenute da porre a carico dell'utente.

Se, infine, la verifica comprova l'esattezza di funzionamento del contatore entro i limiti di errore del +/- 5% per la portata minima e +/- 5% per la portata di transizione e massima, il gestore provvederà a addebitare all'utente, le spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica richiesta.

Le spese di verifica sono definite dal gestore e comprendono: il costo dei tecnici per il sopralluogo o il costo della Ditta esterna per la verifica (il costo di quest'ultima, non potrà essere superiore al prezzo fissato dalla Camera di Commercio di Asti) e l'eventuale onere per la sostituzione del contatore.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Richiesta di verifica del contatore	Giorni lavorativi	7	Tempo massimo per effettuare la verifica/invio a ditta esterna a partire dalla richiesta dell'utente
Comunicazione risultati della verifica	Giorni lavorativi	15	Tempo massimo per comunicare all'utente i risultati della verifica a partire dalla data di esecuzione della prova

18.10 - Verifica del livello di pressione

L'utente, allorché riscontri una erogazione non sufficiente, può richiedere al Gestore un primo accertamento gratuito che viene svolto attraverso gli strumenti gestionali ordinari; l'utente può inoltre chiedere per iscritto la verifica del livello di pressione al punto di consegna con tempi di intervento, da parte dei tecnici del gestore, non superiori a **10 giorni** lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Se dalla verifica risulta per almeno due volte e per una durata di almeno un ora, in un periodo di tempo di 7 giorni, un valore di pressione non compreso nei limiti indicati dal Disciplinare tecnico, il gestore, fatti salvi i problemi strutturali della rete segnalati dal gestore nel piano degli interventi urgenti, provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile, senza alcuna spesa a carico dell'utente. Se dalla verifica risulta invece un livello di pressione compreso nei limiti indicati dal contratto di utenza, il gestore può addebitare all'utente le spese dirette sostenute per la verifica fino ad un massimo di Euro 100.

L'utente ha facoltà di presenziare alla verifica e il gestore si impegna a comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro **20 giorni** dal termine del sopralluogo.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Richiesta di verifica livello di pressione	Giorni lavorativi	10	Tempo massimo per effettuare la verifica a partire dalla richiesta dell'utente
Termine per comunicazione scritta esito della prova	Giorni lavorativi	20	Tempo massimo per comunicare all'utente i risultati della verifica a partire dalla data di sopralluogo

19 – Standard di qualità nel rapporto con l’utenza: accessibilità al servizio

19.1a - Apertura al pubblico degli sportelli fisici (gestore multiservizio)

Il gestore nella propria Carta del servizio indica l’ubicazione, i giorni e l’orario degli sportelli al pubblico, presso i quali l’utente può rivolgersi per le pratiche che lo riguardano, assicurando orari compatibili con le esigenze diversificate della cittadinanza.

Nel Comune dove è ubicata la sede principale del gestore e nei Comuni in cui sono presenti “centri di zona” e comunque nei Comuni di Castelfranco Formigine, Maranello, Pavullo, Sassuolo, Serramazzoni e Vignola (ovvero in alternativa, per i gestori che non gestiscono “centri di zona”, nei Comuni con una popolazione superiore ai 25.000 abitanti) il gestore garantisce l’apertura di sportelli fisici con orario di accesso al servizio non inferiore alle **34** ore settimanali nei giorni da lunedì a sabato compresi.

Il gestore garantisce un orario di accesso al servizio non inferiore alle **6 ore**, nell’intervallo 8.00 – 20.00, nei giorni di apertura feriali decisi dal gestore, e non inferiore alle **4 ore giornaliere** nell’intervallo 8.00 – 13.00 il sabato. Almeno in **1** dei giorni feriali l’apertura dovrà essere continuata senza interruzione nella pausa pranzo.

Nel caso in cui esistano sportelli del gestore in più Comuni, l’apertura il sabato dovrà essere garantita almeno negli sportelli della sede principale e in ogni caso in quelli di Pavullo; in questo caso negli altri sportelli non aperti il sabato il gestore garantisce un orario di accesso al servizio non inferiore alle **34** ore settimanali nei giorni da lunedì a venerdì compresi.

Nelle sedi del gestore eventualmente presenti in altri Comuni, diversi da quelli indicati nei paragrafi precedenti, l’apertura dello sportello fisico è garantita almeno **1 giorno** alla settimana per un minimo di **4 ore**.

L’ubicazione e l’orario di apertura degli sportelli sono indicati in fattura e sul sito internet del gestore o possono essere richiesti al numero verde.

Deve essere possibile all’utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

Come indicato al punto 3, dopo un anno dall’adozione la carta è soggetta a una prima verifica e/o revisione anche, a seguito di apposito monitoraggio, in relazione alla sperimentazione del presente orario di apertura.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Apertura al pubblico degli sportelli fisici nel Comune ove è ubicata la sede del gestore e nei Comuni di Castelfranco Formigine, Maranello, Pavullo, Sassuolo, Serramazzoni e Vignola, (ovvero nei Comuni con più di 25.000 abitanti per i gestori che non gestiscono “centri di zona”)	Ore di apertura <u>settimanale</u>	34	Valore minimo
Orario di apertura al pubblico degli sportelli fisici nel Comune ove è ubicata la sede del gestore e nei Comuni di Castelfranco Formigine, Maranello, Pavullo, Sassuolo, Serramazzoni e Vignola, (ovvero nei Comuni con più di 25.000 abitanti per i gestori che non gestiscono “centri di zona”)	Ore di apertura <u>giornaliera</u> (fascia 8-20 nei giorni di apertura feriali; fascia 8-13 il sabato)	6 ore nei giorni di apertura feriali decisi dal gestore; 4 ore il sabato	Valore minimo Almeno in uno dei giorni feriali l’apertura dovrà essere continuata senza interruzione nella pausa pranzo. Nel caso in cui esistano sportelli del gestore in più Comuni (sede principale e “centri di zona” o Comuni con più di 25.000 abitanti), l’apertura il sabato dovrà essere garantita almeno negli sportelli della sede principale e in ogni caso in quelli del Comune di Pavullo; in questo caso negli altri sportelli non aperti il sabato il gestore garantisce un orario di accesso al servizio non inferiore alle 34 ore settimanali nei giorni da lunedì a venerdì compresi
Apertura al pubblico degli sportelli fisici eventualmente esistenti in altri Comuni	Numero giorni apertura <u>settimanale</u>	1	Valore minimo
Orario di apertura al pubblico degli sportelli eventualmente esistenti in altri Comuni	Ore di apertura <u>settimanale</u>	4	Valore minimo

19.1b - Apertura al pubblico degli sportelli fisici (gestore monoservizio: Sorgeaqua)

Il gestore nella propria Carta del servizio indica l’ubicazione, i giorni e l’orario degli sportelli al pubblico, presso i quali l’utente può rivolgersi per le pratiche che lo riguardano, assicurando orari compatibili con le esigenze diversificate della cittadinanza.

In tutti i Comuni gestiti il gestore garantisce l’apertura di sportelli fisici con orario di accesso al servizio non inferiore complessivamente alle **44 ore settimanali** nei giorni da lunedì a sabato compresi.

L'ubicazione e l'orario di apertura degli sportelli sono indicati in fattura e sul sito internet del gestore o possono essere richiesti al numero verde.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Apertura al pubblico degli sportelli fisici nei Comuni gestiti	Ore di apertura <u>settimanale</u>	44	Valore minimo settimanale da assicurare nel complesso degli sportelli del gestore
Orario di apertura al pubblico degli sportelli fisici nei Comuni gestiti	Ore di apertura <u>giornaliera</u> (fascia 8-20 nei giorni di apertura feriali; fascia 8-13 il sabato)	3 ore nei giorni di apertura feriali; 3 ore il sabato	Valore minimo giornaliero.

19.2 - Svolgimento delle pratiche per corrispondenza, telefono, 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 (call center) con operatore, tramite apposito numero verde, con un orario di accesso al servizio non inferiore alle **10 ore giornaliere**, nell'intervallo 8.00 – 20.00, nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi. Il servizio è accessibile anche il sabato dalle ore 8 alle ore 13.00.

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni relative a: attivazione nuove forniture, volture e disdette, preventivi e lavori, pagamenti delle fatture, letture contatori e orari appuntamenti. Il risponditore automatico fornisce all'utente il nome o il "codice operatore" relativo al personale preposto al contatto telefonico.

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

Indicatore	Dettaglio	Standard minimo	Note
Orario di funzionamento del servizio di call center		10 ore giornaliere nei feriali e 5 ore il sabato	
Svolgimento pratiche per corrispondenza	Il gestore indica le tipologie di pratiche che si possono svolgere per corrispondenza	Sempre disponibile	Il gestore contatta tempestivamente l'utente per segnalare l'inizio, l'avanzamento e la conclusione del procedimento.
Svolgimento pratiche per telefono	Il servizio telefonico deve essere effettuato con operatore e non con un risponditore automatico. Il gestore deve	Sempre disponibile (orario call	Il gestore contatta tempestivamente l'utente per segnalare l'inizio,

	individuare le tipologie di pratiche che si possono svolgere per telefono.	center)	l'avanzamento e la conclusione del procedimento.
Svolgimento pratiche per posta elettronica e fax	Il gestore indica le tipologie di pratiche che si possono svolgere per e-mail e fax. Il gestore deve prevedere la possibilità di utilizzare la firma digitale	Sempre disponibile	Il gestore contatta tempestivamente l'utente per segnalare l'inizio, l'avanzamento e la conclusione del procedimento.
Svolgimento pratiche via web	Il gestore indica le tipologie di pratiche che si possono svolgere sul proprio sito web.	Sempre disponibile	Il gestore contatta tempestivamente l'utente per segnalare l'inizio, l'avanzamento e la conclusione del procedimento.

19.3 - Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici

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

- tempo massimo di attesa: 40 minuti
- tempo medio di attesa: 20 minuti

Il tempo massimo di attesa deve essere reso noto agli utenti e misurabile in tutti gli sportelli aperti al pubblico.

Il gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si trovano in fila allo scadere dell'orario di apertura.

Deve essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici:

- tempo massimo di attesa: 3 minuti.
- tempo medio di attesa: 2 minuti

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo di attesa agli sportelli fisici	Minuti di attesa	40 minuti	Valore massimo
Tempo di attesa agli sportelli fisici	Minuti di attesa	20 minuti	Valore medio
Tempo di attesa agli sportelli telefonici	Minuti di attesa al telefono	3	Valore massimo
Tempo di attesa agli sportelli telefonici	Minuti di attesa al telefono	2	Valore medio

19.4 - 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.

Questi servizi addizionali includono, ad esempio:

- stampe a caratteri larghi;
- braille (gradi 1 e 2);

- “fatture parlanti” e servizi audio tape per i clienti ciechi che non usano il braille e per gli altri clienti con difficoltà di lettura;
- servizi textphone per i clienti sordi o con difficoltà auditive;
- servizi fax e Typetalk per i clienti sordi o con difficoltà auditive;
- servizio di interprete del linguaggio a segni (BSL e SSE) semmai dovessimo aver bisogno di far visita a un cliente che usa il linguaggio a segni;
- aiuto e consiglio addizionali per i clienti per fanno dialisi a domicilio;
- password personalizzata per i clienti che desiderano controllare alla porta gli incaricati del Gestore.

L'utente che desidera sapere di più su questi servizi, può contattare il servizio Clienti telefonando al numero

19.5 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

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**, intendendosi il tempo a disposizione del Gestore per arrivare sul luogo dell'appuntamento.

Il gestore può disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore. In caso di mancato rispetto degli appuntamenti concordati l'utente ha diritto all'indennizzo.

L'operatore del gestore avrà cura di far firmare all'utente il foglio di intervento attestante l'ora di arrivo e la prestazione eseguita.

L'utente può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di **24 ore**.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Fascia di puntualità per appuntamenti concordati	Ore	1	Per tipologia di richiesta

19.6 - Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti

Il tempo di risposta ai reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data del ricevimento del reclamo e la data di invio della risposta motivata del gestore all'utente, quale risultante dal protocollo del gestore, dalla ricevuta del fax, o di altro strumento telematico.

Il gestore si impegna, inoltre, a rispondere a ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta, essa verrà inviata entro lo stesso termine stabilito per i reclami.

Nei casi più complessi verrà inviata entro lo stesso periodo standard una prima comunicazione nella quale saranno fissati congrui termini per la risposta definitiva.

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

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo di risposta ai reclami scritti	Giorni lavorativi	20	Tempo massimo di risposta

Per la gestione dei reclami si veda il successivo punto 24.

20 – Standard di qualità della gestione tecnica del servizio

20.1 - Continuità del servizio

Il gestore si impegna ad effettuare **il servizio con continuità 24 ore su 24** e in ogni giorno dell'anno, salvo i caso di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come di seguito disciplinati.

Il gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti, per garantire la qualità e la sicurezza del servizio. In questi casi il gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il gestore si impegna, qualora dovesse verificarsi la necessità di sospendere il servizio idropotabile, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio e ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza nel caso che la sospensione superi le 24 ore, nel rispetto delle disposizioni dell'Autorità sanitaria.

20.2 - Pronto intervento e messa in sicurezza dei guasti sulla rete di acquedotto e fognatura

Il gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero indicato in fattura e 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 di proprietà e/o affidati al gestore.

- tempo massimo di primo intervento (decorrente dal momento della segnalazione dall'esterno) in caso di situazioni di pericolo, connesse al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana: **3 ore**
- tempo massimo di primo intervento (decorrente dal momento della segnalazione dall'esterno) in caso di situazioni di pericolo che mettono a rischio la fornitura del servizio (guasto del contatore o altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra, guasto o occlusione di tubazione, canalizzazione interrata, guasto delle tubazioni stradali ecc...): **6 ore**
- tempo massimo per la messa in sicurezza del guasto sugli impianti e sulle reti di acquedotto (decorrente dal momento della classificazione): **12 ore**
- tempo massimo per la messa in sicurezza del guasto sulla fognatura (decorrente dal momento della classificazione): **6 ore**
- tempo massimo di inizio intervento sulla rete di fognatura per esondazioni o rigurgiti causati da eventi piovosi (decorrente dal momento della segnalazione): **6 ore;**
- tempo massimo di intervento per interruzione del servizio di fognatura a seguito di disservizio ad una stazione di sollevamento o occlusione di tubature (decorrente dal momento della segnalazione): **24 ore.**

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

Indicatore	Valori	Standard	Note
Funzionamento pronto intervento	Ore al giorno	24	
<u>Primo intervento</u> in caso di situazioni di pericolo, connesse al determinarsi di situazioni di <u>qualità dell'acqua nocive per la salute umana</u>	Ore	3	Valore massimo decorrente dalla segnalazione esterna di pericolo
<u>Primo intervento</u> in caso di situazioni di pericolo che mettono a rischio la fornitura del servizio	Ore	6	Valore massimo decorrente dalla segnalazione esterna di pericolo
<u>Messa in sicurezza</u> del guasto sugli impianti e sulle reti di <u>acquedotto</u>	Ore	12	Valore massimo decorrente dal momento di classificazione del guasto
<u>Messa in sicurezza</u> del guasto sulla <u>fognatura</u>	Ore	6	Valore massimo decorrente dal momento di classificazione del guasto
Inizio intervento sulla rete di fognatura per esondazioni o rigurgiti causati da eventi piovosi	Ore	6	Valore massimo decorrente dalla segnalazione esterna
Inizio intervento per interruzione del servizio di fognatura a seguito di disservizio ad una stazione di sollevamento o occlusione di tubature	Ore	24	Valore massimo decorrente dalla segnalazione esterna

20.3 - Limiti minimi del servizio idropotabile.

Il gestore si impegna ad assicurare alle utenze i seguenti livelli minimi di servizio coerentemente con i piani di adeguamento concordati con l'Agenzia:

- una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/al giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri al secondo per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico di cui al punto successivo;
- un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato. Sono ammesse deroghe nei casi previsti dal disciplinare tecnico e dal regolamento del servizio e vanno progressivamente incluse nel piano degli interventi le misure atte a garantire la pressione minima dichiarata.
- un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal disciplinare tecnico e dal regolamento del servizio.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi relativi alla dotazione pro-capite giornaliera e alla portata minima erogata al punto di consegna, sono definiti nel contratto di fornitura.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Dotazione pro capite giornaliera alla consegna (usi domestici)	Litri abitante al giorno	150	Valore minimo, volume medio attingibile nelle 24 ore giornaliere
Portata minima erogata al punto di consegna (usi domestici)	Litri al secondo per unità abitativa	0,10	In corrispondenza con il carico idraulico di 5m
Carico idraulico minimo (usi domestici e non)	Metri	5	Sono ammesse deroghe nei casi previsti dal disciplinare tecnico e dal regolamento del servizio e vanno progressivamente incluse nel piano degli interventi le misure atte a garantire la pressione minima dichiarata.
Carico idraulico massimo (usi domestici e non)	Metri	70	
Dotazione pro capite giornaliera alla consegna (usi non domestici)	Litri/abitante /giorno	Definita nel contratto di utenza	Valori minimi definiti dall'Agenzia d'Ambito

20.4 - Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori programmati sulla rete che impongono l'interruzione del servizio, il gestore garantisce un preavviso agli utenti non inferiore a 2 giorni (48 ore) dal momento in cui ha inizio la manovra di interruzione del flusso idrico. Le date di emissione del preavviso e di interruzione del servizio vengono determinate adottando almeno uno dei seguenti gruppi di modalità e mezzi di preavviso al pubblico:

- 1) volantinaggio (con data di emissione e consegna domiciliare);
- 2) almeno due delle seguenti modalità:
 - pubblicazione su almeno un quotidiano locale (fa fede copia della pubblicazione);
 - comunicato trasmesso almeno da una emittente radio e una televisiva a diffusione locale (fa fede il protocollo di invio dei comunicati relativi);
 - diffusione da altoparlante;
 - telefonate agli utenti

Non rientrano negli interventi programmati gli interventi richiesti direttamente dall'utente e che riguardano solo l'utente richiedente.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo di preavviso per interventi programmati	Giorni solari	2	Valore minimo intercorrente tra il giorno in cui si verifica la prima delle comunicazioni al pubblico e il giorno in cui si ha l'interruzione del flusso idrico.

20.5 - Durata delle interruzioni programmate e non programmate

La durata massima delle interruzioni 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 garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 8 ore, il gestore attiva immediatamente un servizio di fornitura alternativo (autobotti, sacchetti preconfezionati, ecc.).

Il gestore si adopererà ad effettuare i lavori nelle fasce orarie che creano minor disagio agli utenti in relazione all'interruzione del flusso idrico.

Il caso di interruzione non programmata del flusso idrico, il gestore garantisce in ripristino della fornitura in un tempo massimo di **24 ore** decorrente dal momento in cui si ha la prima segnalazione dall'esterno di interruzione del flusso idrico, qualora sia consentito dalle modalità costruttive e dalle caratteristiche della rete.

Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile, il gestore attiva immediatamente un servizio di fornitura alternativo (autobotti, sacchetti preconfezionati, ecc.).

Indicatore	Valori	Standard	Note
Durata delle interruzioni programmate del flusso idrico	ore	12	Valore massimo intercorrente tra il momento in cui si verifica la prima interruzione del flusso idrico all'utenza ed il momento in cui si ha la riattivazione del flusso.
Durata delle interruzioni NON programmate del flusso idrico	ore	24	Valore massimo intercorrente tra il momento in cui si ha la prima segnalazione dall'esterno di interruzione del flusso idrico all'utenza ed il momento in cui si ha la riattivazione.

20.6 - Crisi idrica

In caso di crisi qualitativa per superamento di uno o più dei parametri di legge per l'acqua destinata al consumo umano, ma non di interruzione del flusso, il gestore è tenuto ad attivare **entro 24 ore** le misure previste nel Piano di emergenza garantendo nelle zone interessate, entro il medesimo termine, una fornitura di acqua potabile minima di 10 litri per giorno per abitante. I tempi per l'attivazione del Piano di emergenza per crisi idrica qualitativa decorrono dal momento (data e ora) della pubblicazione dell'ordinanza del Sindaco di non potabilità dell'acqua.

In caso di scarsità di acqua potabile, prevedibile o in atto, non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore, con adeguato preavviso agli utenti, propone all'Agenzia d'Ambito e all'Autorità sanitaria le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure, fatta salva la garanzia di fornitura di acqua potabile minima di 10 litri per giorno per abitante, possono comprendere :

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

In caso di carenza di risorsa idrica valgono gli stessi standard.

20.7 - Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del Servizio idrico Integrato

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

- interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile;
- controlli di qualità dell'acqua alle fonti di approvvigionamento, agli impianti di potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione;

- controllo e pulizia periodica della rete fognaria;
- controlli degli scarichi di acque reflue industriali in rete fognaria, controlli dei reflui fognari;
- controlli di qualità dei reflui in uscita dagli impianti di depurazione.

SEZIONE IV – RAPPORTI CON GLI UTENTI, INDENNIZZI E ORGANISMI DI TUTELA

21 – Informazione all'utente

Il gestore per informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali, tecnici, tariffari e le loro modificazioni, garantisce:

- l'attivazione di un portale internet tramite il quale è possibile visualizzare copia integrale della Carta di servizio e dei Regolamenti, oltre ad offrire la possibilità di acquisire informazioni sui servizi aziendali e la possibilità per gli utenti di trasmettere richieste e reclami;
- di destinare spazi appositi in bolletta per messaggi chiari e facilmente leggibili sulle condizioni tecniche ed economiche del servizio, in particolare in riferimento alla composizione ed alla variazione della tariffa del servizio;
- di informare gli utenti sulle agevolazioni tariffarie esistenti;
- di predisporre servizi telefonici atti a soddisfare le esigenze informative attinenti il rapporto commerciale;
- la cura dei rapporti con il Comitato consultivo utenti dell'Agenzia, con le Associazioni di categoria e con le Associazioni dei consumatori;
- di promuovere con proprie attività, il consumo responsabile dell'acqua ed il rispetto dell'ambiente;
- di rendere noto agli utenti le loro possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso, nei confronti delle decisioni che li riguardano;
- di rendere noto agli utenti gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard della carta del servizio, pubblicandoli sul proprio portale;
- di assicurare all'utente la corrispondenza della qualità dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge e pertanto di rendere pubblici periodicamente attraverso idonei strumenti e comunque almeno sul proprio sito internet, i risultati minimi, medi e massimi delle analisi di laboratorio delle acque immesse in rete nell'acquedotto pubblico e delle acque erogate nei punti prescelti per il campionamento, evidenziando i singoli scostamenti dagli standards normativi.
- di verificare periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi impegnandosi a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette).

22 – Rapporti con gli utenti

Il gestore è dotato di appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura anche nelle ore pomeridiane come riportato al punto 19.2.

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, con particolare riferimento agli utenti stranieri.

Il gestore effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con l'Agenzia di ambito, che si avvale del comitato consultivo degli utenti.

Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, il gestore si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

23 – 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 attraverso gli strumenti più opportuni (call center, sito web, ecc.).

24 – Gestione dei reclami

L'utente e/o chi agisce in nome, per conto o a tutela dell'utente stesso, in caso di presunta 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, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, sportello del gestore) e può darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia di ambito ed al Comitato consultivo degli utenti. Nel caso di reclamo in forma scritta va utilizzato l'apposito modulo messo a disposizione dal gestore. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito del personale del gestore facilitare all'utente la compilazione del modulo di reclamo.

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.

Entro i termini indicati all'art. 19.6 del presente schema, il gestore deve comunicare all'utente motivata risposta scritta al reclamo. La risposta contiene in linea di massima:

- il riferimento al reclamo dell'utente;
- l'esito degli accertamenti compiuti;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- l'indicazione dei tempi entro i quali il gestore provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate;
- l'indicazione della possibilità di ricorrere alle procedure di conciliazione paritetica in attuazione al Protocollo d'Intesa Confservizi e Associazioni dei consumatori riconosciute o allo Sportello di Conciliazione o alla Camera arbitrale istituiti presso la Camera di Commercio di Modena, ovvero al giudice di pace per la conciliazione in sede non contenziosa.
- l'indicazione della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di agire in giudizio nei confronti del gestore per l'eventuale richiesta di risarcimento danni.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può attivare le ulteriori azioni esplicitate nel successivo articolo 28 della presente Carta.

Il gestore si impegna a mettere a disposizione delle associazioni dei consumatori nelle sale d'attesa uno spazio nel quale sia possibile affiggere materiale informativo con particolare riguardo alla possibilità per gli utenti di presentazione di reclami.

Il gestore è tenuto a comunicare all'Agenzia d'Ambito almeno una volta all'anno il quadro dei reclami ricevuti, indicandone la tipologia.

L'Agenzia provvederà a comunicare i dati al Comitato Consultivo Utenti.

25 – Indennizzi

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo.

L'indennizzo viene corrisposto **entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta** ovvero dalla rilevazione dell'errore per quelli automatici.

La richiesta può essere presentata direttamente dall'utente e/o da chi scrive in nome, per conto o a tutela dell'utente stesso, in forma scritta e con le modalità compatibili con la forma scritta indicate nel paragrafo precedente per la gestione dei reclami.

Per ogni ulteriore giorno/ora di ritardo rispetto allo standard all'utente dovrà essere corrisposta dal gestore una quota aggiuntiva di 1 euro, ad esclusione degli standard riferiti ai tempi di preavviso.

L'indennizzo non è dovuto qualora il mancato rispetto degli standard della carta del servizio idrico integrato sia riconducibile a cause di forza maggiore intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi o a cause imputabili all'utente.

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

Tempi di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto
Tempi di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza dell'acquedotto
Tempi per l'attivazione della fornitura del servizio acquedotto
Tempi per la riattivazione della fornitura idrica (voltura), inclusa riattivazione per morosità sanata
Tempi per la cessazione della fornitura del servizio acquedotto
Tempi per riattivazione della fornitura per erroneo distacco del contatore
Tempi di rettifica delle fatturazioni
Tempi di risposta alle richieste ed ai reclami scritti
Fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
Verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto
Comunicazione scritta risultato verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto
Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto
Comunicazione scritta risultato verifica tecnica sul livello di pressione del servizio acquedotto

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

Frequenza lettura contatori con personale del gestore
Tempi max di attesa agli sportelli fisici *
Tempi max di attesa al telefono (call center) **

* entro un anno dall'adozione della carta del servizio il gestore si doterà delle attrezzature e del software necessari per il controllo dei tempi di attesa dei singoli utenti; nel periodo sopra citato, durante il quale il gestore provvederà a verificare i tempi e a adeguare la propria struttura, l'indennizzo sarà a richiesta; successivamente diverrà operativa l'indennizzabilità automatica dello standard;

** l'indennizzabilità dei tempi di attesa al telefono diventerà operativa solo dopo che il gestore si sarà dotato del software necessario alla misurazione dei tempi delle singole chiamate.

Il gestore rende disponibile il modulo di richiesta dell'indennizzo presso gli sportelli dedicati presenti nei Comuni serviti, sul proprio sito internet e presso i principali uffici pubblici (Comune).

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo risulti infondata, il gestore ne dà comunicazione scritta e motivata all'utente entro **20** giorni dal ricevimento della richiesta. In questo caso l'utente può tutelarsi nelle forme previste dall'art. 28 del presente schema.

Per gli indennizzi su richiesta dell'utente, il pagamento dell'importo avverrà mediante assegno oppure mediante lo storno nella prima bolletta utile, ovvero nelle successive, nel caso in cui l'importo addebitato non sia sufficiente a compensare l'indennizzo; su richiesta dell'utente potrà essere pagato attraverso un bonifico bancario.

Per gli indennizzi automatici, il pagamento avverrà sempre mediante l'emissione di un assegno. L'invio della comunicazione con allegato l'assegno di indennizzo dovrà avvenire entro il termine di **60** giorni dalla rilevazione dell'errore.

Qualora il gestore non rispetti i tempi di accredito sopra riportati, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia se avviene tra 60 e 180 giorni ovvero in misura quintuplicata se avviene oltre il 180 giorno.

Ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard il gestore deve dare informazione in merito allo standard stesso, al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto e alle modalità per ottenerlo.

25.1 -Tabelle di sintesi degli indennizzi

Si riportano a seguire, due tabelle riassuntive degli standard e dei relativi indennizzi.

Il pagamento da parte del Gestore dell'indennizzo, automatico o su richiesta dell'utente, non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Standard con indennizzi automatici:

Standard	Valore limite	Indennizzo automatico
Tempo massimo di preventivazione per la fornitura del servizio acquedotto (lavori semplici senza sopralluogo)	15 giorni lavorativi	Euro 32
Tempo massimo di preventivazione per la fornitura del servizio acquedotto (lavori complessi con sopralluogo)	30 giorni lavorativi ovvero 40 giorni se contestuali al gas	Euro 32
Tempi di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza dell'acquedotto (lavori semplici)	15 giorni lavorativi	Euro 32
Tempi di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza dell'acquedotto (lavori complessi)	40 giorni lavorativi ovvero 60 giorni se contestuali al gas	Euro 32
Tempi per l'attivazione/riattivazione della fornitura del servizio acquedotto (senza modifica contatore)	5 giorni lavorativi ovvero 10 giorni se contestuale al gas	Euro 32
Tempi per la riattivazione contestuale della fornitura del servizio acquedotto (voltura)	Immediata	Euro 32
Tempi per la cessazione della fornitura del servizio acquedotto	5 giorni lavorativi	Euro 32
Tempi per la riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di sospensione per morosità	2 giorni lavorativi	Euro 32
Tempi per riattivazione della fornitura per erroneo distacco del contatore	3 ore	Euro 32
Tempi di rettifica delle fatturazioni (risposta alla richiesta e rimborso)	20 + 30 giorni lavorativi dalla segnalazione utente	Euro 32
Tempi di risposta ai reclami scritti	20 giorni lavorativi	Euro 32
Fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	1 ora	Euro 32
Richiesta di verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto	7 giorni lavorativi dalla richiesta	Euro 32
Comunicazione scritta risultato verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto	20 giorni lavorativi dalla data della verifica	Euro 32
Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto	10 giorni lavorativi dalla richiesta	Euro 32
Comunicazione scritta risultato verifica tecnica sul livello di pressione del servizio acquedotto	20 giorni lavorativi dalla data di sopralluogo	Euro 32

Standard con indennizzi su richiesta degli utenti:

Standard	Valore limite	Indennizzo a richiesta
Frequenza lettura contatori con personale del gestore	Almeno 1 annua	Euro 32
Tempi di attesa agli sportelli fisici massima	45 minuti	Euro 32
Tempi di attesa al telefono (call center) max	3 minuti	Euro 32

26 – Applicazione della tariffa

La Carta del servizio del gestore indica le modalità attraverso le quali sono periodicamente divulgate agli utenti le tariffe, le modalità di applicazione, le tipologie d'uso ed i relativi valori economici, le agevolazioni previste e gli eventuali aggiornamenti tariffari (ad esempio: retro fattura e/o lettera circolare allegata alla fattura; sito internet del gestore; comunicati stampa ecc.).

L'utente può richiedere al gestore, anche telefonicamente, le tariffe applicate e le agevolazioni vigenti; il gestore provvederà ad inviare gratuitamente al richiedente le informazioni richieste.

27 – Organi di tutela esterna al gestore

In caso di inadempienza rispetto agli obblighi del gestore, gli utenti possono rivolgersi all'Autorità Regionale per la vigilanza sui servizi idrici e sulla gestione dei rifiuti urbani, presso la Regione Emilia Romagna, all'ATO 4 di Modena, al Comitato consultivo utenti della stessa Agenzia, alle Associazioni di categoria e alle Associazioni dei consumatori presenti sul territorio.

Semestralmente il gestore è tenuto a riferire all'Agenzia circa il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi. Inoltre, nella relazione annuale sulla qualità del servizio percepita dagli utenti, di cui all'articolo 15 della presente carta, il gestore esplicita il numero ed il tipo di reclami, confrontando i dati dell'anno con quelli precedentemente riscontrati.

28 – Controversie

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta ad un suo eventuale reclamo, può:

- richiedere in forma scritta al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore organizza un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni;
- rivolgersi all'ATO 4 di Modena, al Comitato consultivo degli utenti o ad altro soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche in argomento e richiederne l'intervento;
- ricorrere allo Sportello di Conciliazione o alla Camera arbitrale istituiti presso la Camera di Commercio di Modena;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace. Il processo verbale di conciliazione in sede non contenziosa ha il valore indicato nelle disposizioni contenute nel c.p.c.
- ricorrere alle procedure di conciliazione stragiudiziali in attuazione del Protocollo d'Intesa Confservizi e Associazioni dei consumatori riconosciute.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di agire in giudizio nei confronti del gestore.

29 – Consigli utili al corretto uso dell'acqua

AD ESEMPIO

CONSIGLI AL CONSUMATORE

L'acqua è un bene prezioso: per gli uomini, per gli animali, per l'agricoltura e per l'industria.

Generazioni di persone l'hanno cercata, desiderata, invocata. Oggi, finalmente, questo desiderio è diventata una realtà di cui non ci si rende conto: infatti, aprire il rubinetto è diventato un gesto normale, abituale, di tutti i giorni. Quando usiamo questo prezioso liquido dobbiamo ricordare che è un bene esauribile e che quindi è un preciso dovere di tutti non sprecarlo.

Ecco alcuni consigli che permettono di iniziare subito a risparmiare l'acqua:

- munire i rubinetti di frangigetti in modo da diminuire l'uscita dell'acqua;
- controllare il rubinetto a galleggiante del wc per verificare che non ci siano perdite;
- non lasciar scorrere inutilmente l'acqua del rubinetto, ma aprirlo solo quando è necessario;
- preferire la doccia al bagno, perché per ogni doccia si utilizzano 30 - 50 litri d'acqua invece di 150 - 180;
- se, con tutti i rubinetti chiusi, il contatore gira, chiamare una ditta specializzata (non il gestore del servizio, che risponde solo fino all'arrivo dell'acqua allo strumento di misurazione), che sia in grado di controllare eventuali guasti o perdite nella tubatura;
- far controllare spesso gli impianti domestici da personale specializzato;
- innaffiare le piante al mattino o al tramonto, e riciclare, se possibile, l'acqua del lavaggio delle verdure per le piante d'appartamento;
- utilizzare lavatrici o lavastoviglie solo a pieno carico, e ricordarsi di inserire il programma economizzatore se la biancheria o le stoviglie da lavare sono poche.

USO CORRETTO DELLE AUTOCLAVI E DELLE RISERVE

Chi usa serbatoi di arrivo dell'acqua o autoclavi, dovrà usare tutti gli accorgimenti necessari per garantire l'igienicità dell'acqua accumulata. Innanzitutto va ricordato che il serbatoio va pulito almeno una volta l'anno, deve essere munito di scarico di fondo e di sfioratore di massimo livello.

Nel locale non devono essere collocati né la centrale termica dello stabile, né tanto meno riserve di carburante o di materiali in disuso. Il serbatoio dovrebbe avere una capacità tale da permettere un adeguato ricambio dell'acqua accumulata: se questa rimane inutilizzata per diversi giorni si avrà uno scadimento dei suoi caratteri organolettici. Se ci sono diversi serbatoi questi dovrebbero essere collegati in serie, in modo che lo svuotamento e il riempimento li interessi tutti in ugual misura. Il serbatoio, dotato di chiusura ermetica, deve essere realizzato in acciaio inossidabile, in lamiera zincata o in cemento armato, ispezionabile esternamente da ogni lato. E' tassativamente vietata la costruzione di serbatoi interrati sia all'interno sia all'esterno dello stabile, per

evitare ogni possibile infiltrazione, per consentire una radicale pulizia attraverso lo scarico di fondo e per mantenere efficiente lo sfioratore di livello. E' vietato il collegamento diretto tra la tubazione di alimentazione del serbatoio e quella di mandata dell'autoclave, anche allo scopo di garantire un continuo ricambio dell'acqua nel serbatoio. La tubazione in arrivo deve erogare acqua a caduta libera, visibile al di sopra del livello massimo consentito dal recipiente ricevitore, in modo che l'acqua uscita non possa in alcun modo ritornare nel tubo adduttore. Questa è una forma fondamentale, perché deve essere prevenuta ogni possibilità di ritorno di acqua nella rete di distribuzione.

AFFIDABILITA' ED EFFICIENZA DELL'ALLACCIAMENTO FOGNARIO

L'allacciamento fognario è di proprietà dell'utente fino all'innesto con la rete stradale. Pertanto, al fine di salvaguardarsi da malfunzionamenti, è buona norma da parte dell'utente provvedere periodicamente alla pulizia dello stesso. Per tutelarsi da rigurgiti è altresì necessario che l'utente provveda all'installazione sull'allacciamento di una valvola antiriflusso, verificandone periodicamente l'efficienza

COME LEGGERE IL PROPRIO CONTATORE

Contatore a numeri

Leggere le cifre riportate nei riquadri colorati in arancione come da esempio a fianco.
Annotare le cifre da sinistra a destra escludendo le eventuali cifre decimali.

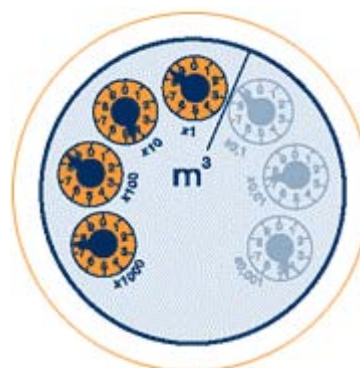


Esempio della lettura da comunicare

0 1 0 9, ~~2~~

Contatore a orologi

Leggere le cifre indicate solo dalle frecce nere all'interno degli orologi colorati in arancione (solo gli orologi con la sottoscritta x 1000, x 100, x 10, x 1).
Annotare per ogni orologio colorato - in senso orario, da quello con la sottoscritta x 1000 fino a quello con la sottoscritta x 1 - il valore indicato dalla freccia approssimandolo **per difetto**



Esempio della lettura da comunicare



APPENDICE 1: SINTESI DEGLI INDICATORI CONTENUTI NELLA CARTA DEL SERVIZIO

scheda n. 1: Avvio del rapporto contrattuale

Cod.	Fattore	Indicatore	Tipologia standard	Unità di misura	Standard
17.1	Preventivazione fornitura acq. (lavori semplici senza sopralluogo)	Tempo massimo di preventivazione decorrente dalla richiesta dell'utente	specifico	Giorni lavorativi	15
	Preventivazione fornitura acq. (lavori complessi con sopralluogo)	Tempo massimo di preventivazione decorrente dalla richiesta dell'utente	specifico	Giorni lavorativi	30 ovvero 40 per contestuali lavori gas
17.2	Esecuzione allacciamento nuova utenza acquedotto (lavori semplici)	Tempo massimo di esecuzione decorrente dall'accettazione del preventivo	specifico	Giorni lavorativi	15
	Esecuzione allacciamento nuova utenza acquedotto (lavori complessi)	Tempo massimo di esecuzione decorrente dall'accettazione del preventivo	specifico	Giorni lavorativi	40 ovvero 60 per contestuali lavori gas
17.4	Tempo per l'attivazione della fornitura idrica senza modifica potenzialità contatore	Tempo massimo per l'attivazione decorrente dalla data di stipula del contratto di fornitura	specifico	Giorni lavorativi	5 ovvero 10 se l'attivazione è contestuale al gas
	Tempo per la riattivazione della fornitura idrica senza modifica potenzialità contatore (VOLTURA)	Tempo massimo per l'attivazione decorrente dalla data di stipula del contratto di fornitura	specifico	Giorni lavorativi	immediata
17.5	Tempo per la cessazione o disattivazione della fornitura idrica	Tempo massimo per la cessazione decorrente dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente	specifico	Giorni lavorativi	5
17.6	Tempo per rilascio parere allo scarico nella pubblica fognatura di reflui industriali (deroga limiti Tab. 3 D.Lgs 152/99)	Tempo massimo per il rilascio decorrente dal ricevimento richiesta dall'Autorità competente	specifico	Giorni lavorativi	30

scheda n. 2: Gestione del rapporto contrattuale

Cod.	Fattore	Indicatore	Tipologia standard	Unità di misura	Standard
18.1	Lettura contatori	Frequenza minima	generale	N. letture annue	2
	Lettura contatori con personale incaricato del Gestore	Frequenza minima lettura contatori con personale incaricato del Gestore	generale	N. letture annue	1 (salvo il caso di impossibilità di accedere al contatore per assenza utente)
	Fatturazione	Frequenza minima fatturazione annuale	generale	N. fatture annuali	2
	Scadenza fatture	Scadenza minima fatture rispetto alla data di emissione	generale	Giorni solari	30
18.2	Pagamento fatture	Modalità minime di pagamento	generale	Numero di modalità	4 di cui almeno 1 senza spese
18.3	Deposito cauzionale	Importo massimo	generale	Numero	Max Euro 15 (domestico) – Euro 500 (non domestici)
18.4	Rettifiche di fatturazione d'ufficio	Tempo massimo per la rettifica d'ufficio	specifico		Fattura successiva
	Rettifiche di fatturazione su segnalazione utente	Tempo massimo per la rettifica decorrente dalla segnalazione	specifico	Giorni lavorativi	20
	Rimborso pagamento in eccesso	Tempo massimo per il rimborso	specifico	Giorni lavorativi	Fattura succ. oppure assegno inviato entro 30 gg dalla rettifica
18.5	Morosità utente – sospensione fornitura	Tempo minimo di preavviso per la sospensione all'utente già messo in mora	specifico	Giorni solari	30
18.6	Riattivazione della fornitura per morosità sanata	Tempo massimo per la riattivazione decorrente dal pagamento	specifico	Giorni lavorativi	2
18.7	Riattivazione della fornitura per erroneo distacco	Tempo massimo per la riattivazione decorrente dalla segnalazione	specifico	Ore	3
18.8	Consumi anomali	Agevolazioni per consumi anomali non dovute a negligenza dell'utente	specifico		Applicazione tariffa agevolata acq. per domestici (base per non domestici) e sconto del 65% su tariffa dep. e fogn.
18.9	Verifiche tecniche sul contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	specifico	Giorni lavorativi	7
	Comunicazione risultati della verifica	Tempo massimo per comunicare all'utente i risultati della verifica decorrente dall'esecuzione della prova	specifico	Giorni lavorativi	15
18.10	Verifiche del livello di pressione	Tempo massimo per effettuare la verifica dalla richiesta dell'utente	specifico	Giorni lavorativi	10
	Verifiche del livello di pressione	Tempo massimo per comunicare all'utente i risultati della verifica decorrente dal termine dell'esecuzione del sopralluogo	specifico	Giorni lavorativi	20

scheda n. 3: Accessibilità al servizio

Cod.	Fattore	Indicatore	Tipologia standard	Unità di misura	Standard
19.1a	Gestore multiservizio: Apertura al pubblico degli sportelli fisici nel Comune ove è ubicata la sede del gestore e nei Comuni di Castelfranco Formigine, Maranello, Pavullo, Sassuolo, Serramazzoni e Vignola, (ovvero nei Comuni con più di 25.000 abitanti per i gestori che non gestiscono “centri di zona”)	Numero giorni di apertura e fascia oraria	generale	ore	Almeno 34 ore settimanali; almeno 6 ore nei giorni di apertura feriale e almeno 4 ore il sabato. Nel caso in cui esistano sportelli del gestore in più Comuni l’apertura il sabato dovrà essere garantita almeno negli sportelli della sede principale e in ogni caso in quelli del Comune di Pavullo;
	Apertura al pubblico sportelli fisici negli altri Comuni	Numero giorni di apertura e fascia oraria	generale	Giorni solari / ore	Almeno 1 giorno settimanale; almeno 4 ore in ogni giornata di apertura
19.1b	Gestore monoservizio: Apertura al pubblico degli sportelli fisici nei Comuni gestiti	Numero giorni di apertura e fascia oraria	generale	ore	Almeno 44 ore settimanali nel complesso degli sportelli del gestore Almeno 3 ore nei giorni di apertura feriali; 3 ore il sabato
19.2	Servizio di call center	Orario minimo di funzionamento del servizio	generale	Ore	10 ore giornaliere nei feriali e 5 ore il sabato
	Svolgimento pratiche per telefono tramite operatore	Orario minimo di funzionamento del servizio	generale	Ore	10 ore giornaliere nei feriali e 5 ore il sabato
	Svolgimento pratiche per corrispondenza, posta elettronica, fax e web		generale		Servizio sempre disponibile per le tipologie di pratica indicate dal gestore
19.3	Attesa sportelli fisici	Tempo massimo di attesa	generale	Minuti di attesa	Max 40
	Attesa sportelli telefonici	Tempo massimo di attesa	generale	Minuti di attesa	Max 3
19.4	Facilitazioni per particolari categorie di utenti	Predisposizione delle facilitazioni	generale		Obbligo di adeguamento
19.5	Fascia di puntualità appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all’orario dell’appuntamento	specifico	Ore	1
19.6	Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di risposta decorrente dal ricevimento (data protocollo del gestore)	specifico	Giorni lavorativi	20

scheda n. 4: Continuità del servizio

Cod.	Fattore	Indicatore	Tipologia standard	Unità di misura	Standard
20.1	Continuità del servizio	Funzionamento del servizio	generale	Ore al giorno	24/24
20.2	Servizio di pronto intervento	Funzionamento del servizio	generale	Ore al giorno	24
	Primo intervento per situazioni di pericolo in caso di qualità dell'acqua nociva per la salute umana	Tempo massimo di primo intervento decorrente dalla segnalazione dall'esterno	generale	Ore	3
	Primo intervento per situazioni di pericolo che mettono a rischio la fornitura del servizio	Tempo massimo di primo intervento decorrente dalla segnalazione dall'esterno	generale	Ore	6
	Messa in sicurezza guasti sugli impianti e sulle reti di acquedotto	Tempo massimo per la messa in sicurezza decorrente dalla classificazione del guasto	generale	Ore	12
	Messa in sicurezza guasti sulla fognatura	Tempo massimo per la messa in sicurezza decorrente dalla classificazione del guasto	generale	Ore	6
	Interventi sulla rete di fognatura per esondazioni o rigurgiti causati da eventi piovosi	Tempo massimo per primo intervento decorrente dalla segnalazione dall'esterno	generale	Ore	6
	Interventi per interruzione del servizio di fognatura a seguito di disservizio ad una stazione di sollevamento o occlusione di tubature	Tempo massimo per primo intervento decorrente dalla segnalazione dall'esterno	generale	Ore	24
20.3	Dotazione pro capite giornaliera per usi domestici	Dotazione minima	generale	Litri abitante al giorno	150
20.4	Preavviso per interventi programmati	Tempo minimo di preavviso	specifico	Giorni solari	2
20.5	Durata interruzioni programmate del flusso idrico	Tempo massimo di durata dell'interruzione	specifico	Ore	12
	Durata interruzioni NON programmate del flusso idrico	Tempo massimo di durata dell'interruzione decorrente dalla segnalazione dall'esterno	specifico	Ore	24
20.6	Crisi idrica qualitativa	Tempo massimo per l'attivazione del piano di emergenza decorrente dalla pubblicazione dell'ordinanza del Sindaco	specifico	Ore	24
		Fornitura minima	specifico	Litri/giorno/ab	10
	Crisi idrica quantitativa	Tempo massimo per l'attivazione del piano di emergenza decorrente dalla pubblicazione dell'ordinanza del Sindaco	specifico	Ore	24
		Fornitura minima	specifico	Litri/giorno/ab	10

SI POSSONO FARE DUE MODULI DISTINTI (RECLAMO E PROPOSTE)

APPENDICE 2: FAC SIMILE MODULO DI RECLAMO

AL GESTORE

Oggetto: Proposte, suggerimenti, osservazioni. Richiesta/reclamo.

Nome e Cognome *	<input type="text" value="Mario Rossi"/>
Indirizzo *	<input type="text" value="Via Bbomolmb, 1111"/>
Codice postale e Località *	<input type="text" value="44444 VTREKJHG"/>
Telefono *	<input type="text" value="027 237560"/>
E-mail	<input type="text" value="assjdgfg@joagt.it"/>
Settore o servizio interessato	<input type="text" value="commerciale"/>
Specificare se si tratta di proposta, suggerimento, osservazione o richiesta / reclamo:	Proposta, suggerimento, oss. <input type="checkbox"/>
	Richiesta / Reclamo <input type="checkbox"/>

Messaggio:

Aaaa det nnogta zhdjkaomfj aidndtwe jkagfdrep, asassddintay

*** Campi obbligatori**

Distinti saluti

(firma)

Allega:

1. _____
2. _____

In alternativa all'invio on line ovvero alla consegna diretta presso gli uffici del gestore, il presente può essere inoltrato tramite posta o fax al seguente indirizzo del gestore

Il/la sottoscritto/a dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo 196/2003

- a) esprime il consenso al trattamento dei propri dati personali esclusivamente per la gestione dei rapporti contrattuali con la società, permettendo la ricezione di messaggi e consentendo al gestore o alle società da essa partecipate o controllate, di fornire adeguate risposte.*

Do il consenso

Nego il consenso

ULTERIORI UTILIZZI FACOLTATIVI DEI DATI PERSONALI

- b) esprime il consenso all'utilizzo dei suoi dati per porre in essere indagini conoscitive circa il gradimento del sito e acconsentendo all'esecuzione di prove tecniche e di verifica, se rese necessarie per garantire l'efficienza del servizio

Do il consenso

Nego il consenso

- c) esprime il consenso all'invio della Newsletter del gestore e di e-mail informative sull'attività di

Do il consenso

Nego il consenso

- d) esprime il consenso all'invio di materiale a stampa sulle iniziative del gestore

Do il consenso

Nego il consenso

- e) esprime il consenso all'invio di sms informativi sull'attività del gestore

Do il consenso

Nego il consenso

*** Campi obbligatori**

APPENDICE 3: ELENCO DELLE SEDI DEGLI UFFICI COMMERCIALI

Le sedi per l'accesso ai servizi del gestore sono:

CITTA'	INDIRIZZO	CAP	TELEFONO	E-MAIL
.....
.....

APPENDICE 4: INDIRIZZI E NUMERI DI TELEFONO DEL GESTORE

Gestore del servizio idrico integrato

Ragione sociale:

Generale: tel n°

Emergenze: tel n°

Servizi per utenti con particolari necessità: tel n°

Per richieste relative a pagamenti delle fatture, cambi di indirizzo, lettura dei contatori ed altre richieste relative alla gestione del contratto d'utenza: tel n°

Servizi per utenti con particolari necessità: tel n°

Servizi per utenti che intendono comunicare la propria autolettura: tel n°: e.mail

Indirizzo per l'invio di corrispondenza:

Ragione sociale:

Via:

Località:

Codice Postale:

APPENDICE 5: INDIRIZZI E NUMERI DI TELEFONO DI ORGANI DI TUTELA ESTERNA



AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA - ATO 4

Via: Morandi, 54
Località: 41100 Modena
Telefono: 059 270988 / 270989
Fax: 059 270034
Indirizzo internet: www.ato.mo.it/
E-mail: info@ato.mo.it

COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI

Via: Morandi, 54
Località: 41100 Modena
Telefono: 059 270988 / 270989
Fax: 059 270034
Indirizzo internet: www.ato.mo.it/
E-mail: info@ato.mo.it



AUTORITA' REGIONALE PER LA VIGILANZA DEI SERVIZI IDRICI E DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Via: Largo Caduti del Lavoro, 6
Località: 40121 BOLOGNA
Tel: 051/284973
Fax: 051/284906
Indirizzo internet: www.ermesambiente.it/autoridrsu/index.htm
E-mail: autoridrsu@regione.emilia-romagna.it

ASSOCIAZIONI RICONOSCIUTE DEI CONSUMATORI

.....