

## **1.0 - PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO**

### ***Eguaglianza e imparzialità del trattamento.***

Il rapporto tra l'Autorità d'Ambito, gli utenti del nostro Consorzio e il Gestore è stabilito attraverso regole che sono uguali per tutti e senza discriminazioni in base al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione, alle condizioni personali o alle opinioni politiche.

Il Gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni, a tutti i Soci utenti, qualunque sia la loro ubicazione all'interno del proprio bacino di utenza.

Il Gestore si impegna inoltre a garantire un'adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni dirette o indirette, da parte di utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali, assumendo le misure necessarie e più opportune.

Inoltre, il gestore si impegna ad agire nei confronti dei propri Soci utenti, in maniera giusta, obiettiva e imparziale, fornendo tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

### ***Continuità e regolarità del servizio.***

Il Gestore si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenze di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo. Il Gestore si impegna, inoltre se il caso, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli utenti e l'intralcio alla circolazione stradale.

### ***Partecipazione.***

Il Gestore garantisce ad ogni Socio utente la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto consortile d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio.

Ogni Socio utente ha il diritto di far pervenire al Consorzio consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta.

Inoltre il Socio utente, ha il diritto di accesso alle informazioni consortili che lo riguardano ai sensi della Legge 241/90.

Il Gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni dei Soci utenti raccolte nel corso dello svolgimento del servizio, in occasione di periodici sondaggi a campione e in occasione delle Assemblee Generali dei Soci.

Si impegna, se il caso, ad intrattenere rapporti di collaborazione con le associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori.

### ***Cortesia***

Deve essere garantito, attraverso l'adozione delle misure necessarie, che il personale che rappresenta il Gestore nominato dall'Assemblea generale dei Soci, si comporti con gli stessi sempre con rispetto e cortesia.

### ***Efficacia ed efficienza del servizio***

Il Gestore si impegna ad assumere in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei Soci utenti.

### ***Chiarezza e comprensibilità***

Gli Amministratori nominati dall'Assemblea Generale dei Soci, a diretto contatto con i Soci utenti, sono tenuti ad utilizzare nei rapporti con il Socio utente una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure consortili, nel fornire informazioni corrette e nell'evitare ai Soci utenti inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Socio utente (lettere, contratti, fatture, altro) sono redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo del linguaggio quotidiano.

### ***Condizioni principali di fornitura***

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, i Soci utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio.

Per quanto attiene le attività del servizio che coinvolgono i Soci utenti, il Gestore è dotato di specifico Statuto Regolamento per la fornitura del servizio, avente lo scopo di disciplinare i rapporti contrattuali con i singoli Soci utenti sotto il profilo della somministrazione di acqua potabile.

## **2.0 - IMPEGNI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

I fattori che compongono la qualità di un servizio sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri. Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione del Socio utente.

Misurare la qualità del servizio è importante per il Socio utente, al fine di far valere i suoi diritti di fruitore del servizio, ma anche per l'Autorità d'Ambito che la controlla e per il Gestore che la fornisce, al fine di offrire servizi migliori.

Per questo l'Autorità d'Ambito ha definito con la presente Carta del Servizio una serie di parametri di misura della qualità del servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali, il Gestore si impegna nei confronti dei propri Soci utenti.

Tali fattori riguardano i diversi aspetti del servizio:

- 1 Livelli minimi del servizio;
- 2 Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
- 3 Qualità dell'acqua distribuita;
- 4 Interventi per guasti e disservizi;
- 5 Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione lavori.

### ***2.1 Livelli minimi del servizio***

Il Gestore si impegna ad assicurare ai Soci utenti i livelli minimi di servizio, stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'art. 4 comma 1 lettera g della Legge n. 36/94.

#### **I livelli minimi da rispettare per il servizio di acquedotto sono:**

##### **Per le abitazioni (usi domestici)**

- 1) Disponibilità giornaliera di acqua: dotazione giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l./pro quota/giorno, intesa come volume attingibile dal Socio utente nelle 24 ore.
- 2) Portata minima erogata: portata minima erogata non inferiore a 0,10 l/s (un decilitro al secondo) per ogni unità abitativa.

Per "portata" s'intende la quantità che riesce a passare attraverso la sezione di una condotta in un determinato tempo. Il valore di portata indicato è riferito al punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di

distribuzione gestita dal Gestore all'impianto del Socio utente (punto di consegna).

- 3) Pressione minima erogata: pressione minima di esercizio di 0,50 Kg/cm<sup>2</sup>, corrispondenti ad un carico idraulico di 5 m., misurato al punto di consegna, con esclusione degli immobili di proprietà dei Soci utenti siti in Borgata Alberto ai quali dovrà essere garantito il servizio sino al punto di consegna posto all'esterno dell'immobile.
- 4) Pressione massima di esercizio: pressione massima di esercizio di 7 Kg/cm<sup>2</sup>, corrispondenti ad un carico idraulico di 70 m., riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale.

Al fine di garantire un buon livello nel servizio ai Soci utenti il Gestore deve eseguire "controlli sistematici" su:

- 1 funzionalità degli impianti di potabilizzazione, attraverso sistemi di controllo a distanza e ispezioni a cura del Gestore;
- 2 funzionalità delle infrastrutture di captazione (vasche, condutture, ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale) e di adduzione (pompe, condutture, ecc. impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di accumulo e di trattamento) e di distribuzione (condutture, ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna ai Soci utenti).

## **2.2 Qualità dell'acqua distribuita**

### **Potabilità dell'acqua distribuita**

Il Gestore è tenuto al rispetto dei valori limite definiti dalla normativa vigente, vale a dire il D.L.vo n. 31 del 2001 modificato dal D.L.vo n. 27 del 2002, in materia di qualità delle acque destinate al consumo umano.

### **Controlli sulla potabilità dell'acqua distribuita**

Il Gestore deve eseguire sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici (coliformi totali, streptococchi fecali, ecc.), chimico fisici (calcio, solfati, cloruri, ecc.), ed organolettici (sapore, odore, colore, ecc.), nei punti più significativi della rete di distribuzione, per assicurare la potabilità dell'acqua. La frequenza dei controlli interni deve essere stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali usati per la realizzazione della rete.

Ulteriori controlli da parte del Gestore devono essere effettuati:

- a) Ai punti di prelievo delle acque superficiali e sotterranee da destinare al consumo umano;
- b) Agli impianti di adduzione, di accumulo e di potabilizzazione.

Spetta al Gestore assicurare il rispetto dei parametri di qualità prescritti dalla Legge al punto di consegna. Qualora sussista il rischio che le acque destinate al consumo umano, pur essendo nel punto di consegna rispondenti ai valori di parametro fissati dal D. L.vo 31/2001 e sue modifiche e integrazioni, non siano conformi a tali valori al rubinetto, l'Autorità d'Ambito e il Gestore collaborano con l'A.S.L. affinché siano prese misure appropriate per eliminare il rischio e i Soci utenti siano informati sui comportamenti da adottare.

Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei "piani d'intervento" volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di Legge. L'eventuale processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, è sempre definito in modo da assicurare la potabilità dell'acqua e nel contempo è parametrato alla minor incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche e sanitarie.

Su semplice segnalazione del Socio utente ai rappresentanti del Gestore, di problemi legati alla qualità dell'acqua, il Gestore deve garantire nell'arco di 12 ore e, ove necessario attivare le unità di prelievo e analisi.

### **Crisi qualitative**

Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali frangenti, il Gestore, avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora a informare i Soci utenti e adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla Legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purchè ne dia preventiva comunicazione alle Autorità competenti ed ai Soci utenti.

In ogni caso l'erogazione di acqua non potabile è subordinata al nulla osta delle A.S.L. territorialmente

competenti.

Il Gestore comunica altresì all'Autorità d'Ambito, nonché alla Provincia e al Comune che detengono il potere di controllo sull'attività della stessa, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e all'adozione di eventuali misure alternative.

### ***2.3 Interventi per guasti e disservizi***

Il Gestore deve garantire la prestazione di primo intervento, con sopralluogo a seguito di guasto o disservizio, in qualunque punto del territorio entro due ore dal verificarsi dell'evento.

Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, i Soci utenti possono ricorrere al servizio telefonico di "Pronto Intervento" che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno sull'intero territorio servito dal Gestore.

Il numero telefonico del Servizio di Pronto Intervento deve essere riportato in bolletta.

Il Gestore dovrà:

- 1 garantire la tempistica di arrivo sul luogo dell'intervento entro un ora e mezzo dalla prima segnalazione;
- 2 definire sedi, attrezzature e personale in grado di garantire la tempistica d'intervento prevista;
- 3 riparare i guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti e per le tubazioni;
- 4 controllare l'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- 5 adottare un "piano di gestione" delle interruzioni del servizio che disciplina e assicura la fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

### ***2.4 Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio***

Il servizio fornito dal Gestore deve essere continuo, regolare e senza interruzioni; la mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni ai Soci utenti.

Il Gestore al fine di una regolarità nell'erogazione del servizio deve garantire ai Soci utenti:

#### **Verifica del livello di pressione e/o dell'impianto interno**

Su richiesta del Socio utente, a seguito di significative variazioni di pressione, il Gestore deve eseguire una verifica del livello di pressione nella rete al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Gestore all'impianto dell'Utente). La verifica viene effettuata entro 48 ore dal momento della richiesta. Nel caso tale verifica non evidenzia problemi di pressione, il Gestore fornisce le soluzioni tecniche che possono essere adottate sull'impianto interno al fine di risolvere i problemi di fornitura.

#### **Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

Il Gestore deve svolgere un'attività di ricerca programmata delle perdite di acqua potabile che consente di verificare e tenere sotto controllo lo stato di efficienza della rete di distribuzione. Il rapporto tra i chilometri di rete sottoposti a ricerca programmata delle perdite in un anno e l'estensione complessiva della rete dovrà essere reso noto annualmente nella relazione predisposta dal Gestore.

#### **Servizio di manutenzione degli impianti e della rete di distribuzione**

Al fine di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, il Gestore deve svolgere una sistematica attività di manutenzione degli impianti e della rete di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, i Soci utenti devono essere avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora d'inizio, nonché della durata complessiva della sospensione. Il tempo minimo di preavviso sarà di 2 giorni e la durata massima della sospensione di 24 ore, per lavori di manutenzione programmata.

#### **I casi di emergenza – servizio sostitutivo**

Se, per cause di forza maggiore, dovessero verificarsi carenze nel servizio di erogazione dell'acqua potabile o si

rendesse inevitabile la sua sospensione (per cause di forza maggiore), il Gestore deve attivare tempestivamente (e comunque non oltre 48 ore dall'inizio della sospensione) un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto di quanto disposto dalle Autorità Sanitarie competenti. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale servizio si deve ricorrere ad unità mobili di potabilizzazione, autobotti e altri mezzi idonei.

### **Crisi idrica da scarsità**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del Gestore, questi, con adeguato preavviso, deve informare i Soci utenti proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- 1 invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- 2 limitazione dei consumi mediante razionamento o riduzione della pressione in rete;
- 3 penalità pecuniarie (decise dall'Assemblea Generale) ai Soci utenti che superano i limiti di razionamento imposti;
- 4 turnazione delle utenze.

### **2.5 Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori**

Il Gestore deve eseguire i lavori richiesti dagli utenti nel più breve tempo possibile, e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard di seguito riportati. I tempi garantiti per l'esecuzione dei lavori non includono quelli necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene al Gestore, e precisamente:

1. tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (privati, Comuni, A.n.a.s., Provincia, ecc.);
2. tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte del Socio utente;
3. ogni eventuale ritardo la cui causa non sia imputabile al Gestore.

Se il Socio utente richiede, esplicitamente e con opportune motivazioni, variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati. Il Gestore deve comunque essere orientato a personalizzare il servizio in relazione alle esigenze di ogni singolo Socio utente.

### **Avvio del servizio**

#### **Unità immobiliari già allacciate alla tubazione stradale**

Per unità immobiliari già allacciate alla rete di distribuzione, il Gestore deve garantire l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile, con un tempo standard massimo di 7 giorni di calendario dal momento in cui il Socio utente ne fa richiesta.

#### **Subentro per unità immobiliari già allacciate alla tubazione stradale**

I tempi previsti nel caso di unità allacciate alla tubazione stradale si estendono anche ai casi di "subentro" di nuovo Socio utente in qualità di fruitore del servizio idrico ad un Socio utente precedente e si renda necessaria la riattivazione del contatore. Ossia lo standard di tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico in caso di subentro che non comporti modifiche è di 7 giorni di calendario, dal momento in cui il Socio utente "subentrato" fa richiesta al momento di avvio dell'erogazione.

#### **Unità immobiliari non allacciate alla rete di distribuzione o modifiche ad impianti esistenti**

Per le unità immobiliari non allacciate alla rete o per modifiche agli impianti esistenti, il Gestore deve garantire entro 30 giorni di calendario, la comunicazione del corrispettivo, ovvero la somma richiesta al Socio utente per l'esecuzione dei lavori. Il tempo standard massimo dal momento in cui viene riscontrato il pagamento al momento dell'esecuzione dell'allacciamento è di 40 giorni di calendario; entro tale termine i lavori devono essere eseguiti, purchè il punto di consegna dell'acqua al Socio utente sia attivabile mediante allacciamento alla rete esistente. Se invece il punto di consegna si trova distante dalla rete di distribuzione o occorre realizzare un'estensione o adeguamento della stessa, lo standard non è più valido e il Gestore deve provvedere a

comunicare al Socio utente i tempi necessari ad eseguire l'estensione o adeguamento di rete e il nuovo allacciamento.

### **Cessazione del servizio**

Quando il Socio utente richiede la cessazione del servizio, il Gestore deve provvedere alla chiusura del contatore nel tempo massimo di 7 giorni di calendario, dal momento in cui il Socio utente presenta la richiesta completa dei dati necessari alla cancellazione dal Libro Soci del nostro Consorzio, al momento in cui il servizio viene effettivamente interrotto.

## **3.0 - INFORMAZIONI ALL'UTENZA**

Il gestore deve instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Soci utenti, improntato a regole di correttezza e trasparenza.

Gli Amministratori del Gestore eletti dall'Assemblea Generale dei Soci del Consorzio, sono tenuti pertanto, a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e Soci utenti e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

### ***3.1 Accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con i Soci utenti***

Particolare importanza viene riservata al corretto e tempestivo rapporto con i Soci utenti garantendo loro la possibilità di rivolgersi al gestore direttamente, telefonicamente, a mezzo lettera e telefax, per qualsiasi richiesta, informazione, segnalazione inerente il servizio, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro doveri.

### **Rapporto con l'utente**

Gli Amministratori eletti dall'Assemblea Generale dei Soci, si adoperano per facilitare i Soci utenti attraverso la limitazione degli adempimenti richiesti per la fornitura del servizio: in particolare per i Soci utenti portatori di handicap, anziani o malati con difficoltà motorie vengono effettuate su richiesta visite a domicilio. Con i Soci utenti in situazione di grave e comprovata indigenza il Gestore concorda particolari modalità di riscossione dei crediti.

Il Gestore riserva particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del servizio, ai Soci utenti presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica e rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura dei Soci utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornato il Gestore in merito a dette situazioni.

I Soci utenti sono invitati a segnalare disservizi ed effettuare proposte e osservazioni relative al servizio presso gli Amministratori del Consorzio eletti dall'Assemblea Generale dei Soci.

### **Svolgimento delle pratiche**

Sono a disposizione dei Soci utenti, tutti gli Amministratori eletti dall'Assemblea Generale dei Soci, per lo svolgimento delle pratiche da espletare.

### **Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento**

Il Gestore deve adottare forme e modalità di pagamento differenziate di pagamento delle fatture. In particolare:

- 1 contanti
- 2 assegni circolari o bancari
- 3 bonifico bancario
- 4 eventuali altre forme che il Gestore potrà individuare

Nelle fatture emesse dal Gestore, vengono stabiliti i giorni in cui è possibile effettuare i pagamenti direttamente alle persone incaricate dal Gestore e le coordinate bancarie per gli eventuali bonifici tramite Banca.

### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore deve concordare con il Socio utente

il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento. La fascia oraria non potrà superare le 4 ore, ovvero al Socio utente non potrà essere richiesto di essere reperibile in casa propria per un periodo di tempo superiore alle 4 ore del mattino o alle 4 ore del pomeriggio.

Il Gestore deve rispettare gli appuntamenti concordati con il Socio utente. Nel caso di sopralluoghi per l'attivazione, riattivazione e cessazione del servizio, gli appuntamenti verranno concordati al momento della presentazione della richiesta da parte del Socio utente o al massimo entro 2 giorni lavorativi. In caso di assenza del Socio utente nel giorno e nella fascia oraria convenuti, gli verrà lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento concordato. Se per motivi contingenti il Gestore si troverà nella necessità di disdire un appuntamento concordato, dovrà provvedere ad avvertire il Socio utente con almeno 24 ore di anticipo. Il grado di affidabilità del Gestore in materia di rispetto degli appuntamenti concordati è indicato dallo standard "N° di appuntamenti rispettati sul N° di appuntamenti concordati".

### **Richiesta di informazioni**

Per ottenere informazioni sul servizio idrico e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti richiesti, I Soci utenti potranno recarsi presso gli Amministratori del Gestore, chiamare per via telefonica gli stessi, o inviare una lettera. Oltre alla presente Carta del servizio, presso gli Amministratori del Gestore verranno messi a disposizione la relazione annuale sulla qualità del servizio, eventuali opuscoli e altro materiale informativo. Presso gli Amministratori del Gestore o al telefono le informazioni devono essere fornite immediatamente, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerca di documenti. Alle richieste inoltrate a mezzo lettera, deve essere data risposta nei limiti indicati dallo standard di tempo massimo pari a 30 giorni di calendario.

### **3.2 Indicazioni sulla qualità dell'acqua distribuita**

Presso gli Amministratori del Gestore deve essere disponibile, a chiunque ne faccia richiesta, una nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita dal gestore, e precisamente:

1. La durezza totale, ovvero la presenza di Sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in milligrammi per litro mg/l (gradi idrotimetrici, °F);
2. Concentrazione ioni idrogeno, ovvero grado di acidità, espressa in unità di decimi di pH;
3. Residuo fisso, ovvero presenza di sali minerali, a 180° C, espressa in milligrammi per litro (mg/l);
4. Presenza di nitrati (NO<sub>3</sub>), espressa in milligrammi per litro (mg/l);
5. Presenza di nitriti (NO<sub>2</sub>), espressa in milligrammi per litro (mg/l);
6. Presenza di ammoniaca (NH<sub>4</sub>), espressa in milligrammi per litro (mg/l);
7. Presenza di fluoro (F), espressa in microgrammi per litro (ug/l);
8. Presenza di cloruri (Cl), espressa in milligrammi per litro (mg/l).

### **3.3 Fatturazione dei consumi**

I consumi devono essere rilevati almeno una volta all'anno da parte del personale incaricato dal Gestore o direttamente dal Socio utente se i contatori sono posizionati in proprietà privata. Ai Soci utenti assenti al passaggio degli incaricati delle letture, viene comunicato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

La comunicazione della lettura da parte del Socio utente può essere effettuata:

- 1 direttamente agli Amministratori del Gestore;
- 2 cartolina di autolettura rilasciata dagli incaricati addetti alla rilevazione.

In mancanza di lettura diretta o comunicata dal Socio utente, il Gestore deve eseguire una stima sulla base del consumo medio giornaliero rilevato, salvo conguaglio, nel corrispondente periodo dell'anno precedente.

### **Affidabilità del sistema di fatturazione**

In base ai consumi rilevati ed in base a quanto previsto dallo Statuto regolamento, il Gestore deve provvedere ad emettere le fatture con cadenza almeno semestrale. Il grado di affidabilità del sistema di fatturazione sarà definito da uno standard basato sul rapporto tra il numero delle rettifiche effettuate ed il numero complessivo delle fatture emesse ogni anno.

### **Rettifiche di fatturazione**

Può accadere che il Socio utente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate. In tal caso il Gestore deve eseguire le opportune verifiche e, se la segnalazione del Socio utente risulta esatta, provvedere ad aggiornare i dati dell'archivio, annullare le fatture sbagliate ed emetterne di nuove.

Il tempo necessario all'esecuzione delle rettifiche sarà:

- 1 immediatamente (se non sono necessarie verifiche e/o amministrative);
- 2 30 giorni (se sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative).

Se il Socio utente ha già versato una somma superiore al dovuto, il Gestore provvederà a restituirla, maggiorata di una somma pari agli interessi legali sulla cifra pagata in eccesso con decorrenza dal giorno del pagamento errato, sottraendola dall'ammontare delle fatture successive, oppure, in caso di importi particolarmente significativi (maggiori di 25 Euro) e qualora il Socio utente lo richieda, attraverso bonifico bancario o assegno circolare.

### **Morosità**

Quando il Socio utente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, il Gestore applica una penalità per il ritardato pagamento, che verrà addebitata sulla fattura successiva. In caso di ritardato pagamento oltre il 60° giorno dalla scadenza della fattura, dopo un ulteriore preavviso minimo di venti giorni, il Gestore può sospendere il servizio sino a che venga effettuato il pagamento. Non appena il Socio utente provvederà a saldare il corrispettivo dovuto, il servizio di erogazione dell'acqua potabile dovrà essere riattivato in un tempo massimo standard pari a 2 giorni di calendario (i due giorni di calendario vanno calcolati dal momento in cui il Socio utente dimostra di aver provveduto al pagamento al momento di riattivazione del servizio).

### **Verifica del contatore**

Il Socio utente può richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore installato. Tale verifica è da effettuarsi nell'arco massimo garantito pari a 7 giorni di calendario. Se le misure del contatore risultano effettivamente errate, il Gestore deve provvedere a ricalcolare i consumi erroneamente misurati, sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza e di ogni altro elemento utile.

### **3.4 Comunicazione del Gestore con i Soci utenti**

Il Gestore, per garantire ai Soci utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative consortili, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, deve predisporre i seguenti strumenti:

1. La "Carta del servizio";
2. Lo "Statuto regolamento per la fornitura del servizio" nel quale sono contemplate le condizioni generali di somministrazione del servizio;
3. Gli eventuali opuscoli e depliant informativi;
4. Le note esplicative allegate alla fattura;
5. L'informazione finanziaria.

Il Gestore si deve impegnare a:

- 1 informare i Soci utenti sulle modalità di lettura della bolletta;
- 2 rendere note ai Soci utenti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole intercorrenti fra le due parti;
- 3 informare sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore si deve impegnare ad informare annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- 4 informare i Soci utenti circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- 5 rendere note, nei locali accessibili ai Soci utenti e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- 6 predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, onde suggerire ai Soci utenti

- miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- 7 predisporre servizi adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto consortile e commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
  - 8 assicurare un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
  - 9 effettuare, eventualmente, periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire ulteriori esigenze del Socio utente in questo campo.

Il Gestore, inoltre, deve rendere noto al Socio utente i contenuti della relazione annuale sulla qualità del servizio.

#### **4.0 - PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO**

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un diritto fondamentale per i Soci utenti nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Pertanto, ogni volta che lo ritengano opportuno, i Soci utenti possono inoltrare reclami al Gestore attraverso uno dei quattro strumenti a loro disposizione:

1. Modulo reclamo disponibile presso tutti gli Amministratori del Gestore;
2. Lettera inviata al Gestore;
3. Comunicazione telefonica a un qualsiasi Amministratore del Consorzio;
4. Conciliazione a cura dell'Autorità d'Ambito per la gestione dei reclami non evasi che prevede la definizione di un protocollo conciliatorio extragiudiziale del contenzioso con i Soci utenti.

Al momento della presentazione del reclamo, il Socio utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché il Gestore possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Ricevuta la segnalazione, il Gestore deve compiere i necessari accertamenti, comunicare gli esiti al Socio utente nei tempi garantiti dallo "standard di risposta reclami" e impegnarsi a rimuovere al più presto le cause del disservizio.

Il Gestore controlla e classifica i reclami inoltrati. Ai reclami verbali o telefonici, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore, deve essere data risposta immediata: Negli altri casi si considera uno "standard di risposta ai reclami" massimo di 30 giorni di calendario. Tale standard deve riguardare i reclami inviati a mezzo lettera o modulo di reclamo, i reclami verbali e telefonici che richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore.

Se la complessità della pratica di reclamo non consente al Gestore di rispettare lo standard di risposta ai reclami, il Socio utente deve essere tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta.

Qualora il Socio utente non si ritenga soddisfatto della risposta fornitagli o lo ritenga opportuno, può avvalersi della procedura di Conciliazione prevista dal "Regolamento di Conciliazione", che sarà approvato con deliberazione dell'Autorità d'Ambito.

Semestralmente il Gestore deve riferire all'Autorità d'Ambito circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi. Annualmente il Gestore deve predisporre un resoconto, a disposizione dei Soci utenti che ne facciano richiesta, contenente oltre alle informazioni precedenti, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

#### **Controlli esterni**

Il Socio utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dalla presentazione dei reclami al Gestore, può sporgere reclamo, con la relativa documentazione in relazione ai rispettivi ruoli, oltre che all'Autorità d'Ambito, all'A.S.L., all'A.R.P.A., alla Regione Piemonte e al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse.

#### ***1.1 Mancato rispetto degli impegni***

Assicurare un servizio di qualità significa anche assumersi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri Soci utenti. Per questo il Gestore deve prevedere un indennizzo per il disagio subito al Socio utente che è

sottoposto a disservizio:

E' pertanto stabilito un rimborso di 25,82 € qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause consortili, dei seguenti standard:

1. durata massima di interruzione della fornitura;
2. preavviso minimo di interruzione della fornitura in caso di manutenzione programmata;
3. tempi di rilascio preventivi;
4. tempi di esecuzione lavori;
5. tempi di attivazione/disattivazione della fornitura;
6. tempi di risposta alle richieste di informazione;
7. tempi di risposta ai reclami dei Soci utenti.

Nessun rimborso sarà dovuto al Socio utente nei casi in cui il mancato rispetto sia dovuto a:

1. cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità di intervento del gestore, tra cui condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori;
2. mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni da parte di terzi;
3. mancata esecuzione dei lavori di competenza del Socio utente;
4. emanazione di norme e leggi che incidono sui tempi della lavorazione.

La richiesta di rimborso deve essere presentata a un qualsiasi Amministratore del Consorzio, il cui indirizzo è indicato nella "Scheda Informativa", entro 20 giorni dal verificarsi del disservizio, allegando tutta la documentazione e le informazioni che possono essere utili a motivare la richiesta.

Qualora fatte le opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, il Gestore deve comunicare al Socio utente entro 30 giorni dal ricevimento l'accoglimento della domanda di rimborso. Il risarcimento sarà quindi effettuato direttamente al Socio utente mediante assegno circolare o qualora il Socio utente lo preferisca, tramite bonifico bancario.

In caso negativo il Gestore darà comunicazione scritta e motivata al Socio utente.

### **1.2 Danni a terzi**

Il Gestore potrà contrarre idonea copertura assicurativa contro eventuali danni causati a terzi, nell'esercizio delle reti idriche e in generale nella gestione del servizio.

## **5.0 MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Per effettuare la valutazione della qualità del servizio erogato, il Gestore potrà adottare un sistema di monitoraggio interno attraverso il quale vengono periodicamente rilevati:

1. il giudizio dei Soci utenti sul servizio fornito (qualità percepita e attesa). Per rilevarlo ogni anno una ditta specializzata potrà, su incarico del Gestore, eseguire approfondite interviste su campioni statisticamente rappresentativi dell'utenza;
2. le prestazioni effettivamente rese (qualità erogata). Un'apposita funzione consortile potrà essere incaricata di raccogliere ed elaborare i dati relativi al livello standard del servizio.
3. I reclami dei Soci utenti (qualità disattesa). La gestione e la classificazione dei reclami inoltrati dai Soci utenti potrà essere organizzata dal Gestore attraverso un sistema informatizzato.

Sulla base delle informazioni ricavate dal sistema di monitoraggio, il Gestore a partire dal primo anno successivo alla Carta del Servizio, deve pubblicare una relazione annuale sulla Qualità del Servizio, nella quale vengono resi noti:

- 1 i giudizi sulla qualità del servizio espressi dai Soci utenti nelle rilevazioni periodiche;
- 2 il livello di osservanza degli standard di servizio conseguiti nel corso dell'anno, con indicazione dei motivi all'origine delle eventuali inosservanze;
- 3 le azioni e i programmi attraverso i quali il Gestore intende migliorare il proprio servizio.

Questa relazione viene presentata all'Autorità d'Ambito, al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi, agli Enti concedenti il servizio, alle Associazioni dei Consumatori ed è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso gli Amministratori del Gestore.

### **Monitoraggio della qualità del servizio da parte dell'Autorità d'Ambito**

La qualità del servizio rappresenta uno dei fattori attraverso i quali l'Autorità d'Ambito adempie alla sua responsabilità in funzione regolatrice per governare le criticità intrinseche legate alle situazioni di monopolio "naturale" e anche per dare visibilità positiva alla gestione stessa.

A tal fine l'Autorità d'Ambito avvia un monitoraggio continuo sulla qualità del servizio reso all'utente, considerando i diversi aspetti tecnici, amministrativi, ambientali ed economici connessi all'erogazione del servizio e il grado di soddisfazione del Socio utente.

I risultati del monitoraggio consentiranno di dare una valutazione oggettiva del servizio in atto e verranno raccolti annualmente in una "Relazione sullo stato e sulla qualità dei Servizi Idrici d'Ambito". Questo documento è redatto anche sulla base della "Relazione annuale sulla Qualità del Servizio" sviluppata dal Gestore.

I soggetti interessati, potranno richiedere copia della relazione redatta dall'Autorità d'Ambito" disponibile anche su appropriato supporto informatico.

## **6.0 IMPEGNO DELL'AUTORITA' D'AMBITO A FAVORE DEGLI UTENTI**

L'Autorità d'Ambito si impegna a vigilare sul corretto e puntuale adempimento di quanto previsto dalla presente Carta del Servizio ed è a disposizione per ogni iniziativa a tutela degli Utenti.

In particolare l'Autorità d'Ambito si impegna:

1. a rendere noto a tutti i soggetti organizzati la "Relazione sullo stato e sulla qualità del "Servizi Idrici d'Ambito", redatta anche sulla base delle relazioni formulate, su appropriata modulistica informatizzata, dai Gestori in adempimento degli standard generali;
2. ad istituire un Servizio di sportello rivolto all'Utenza del Servizio Idrico, eventualmente anche dislocato sul territorio;
3. a rendere note, per via informatica, tutte le principali informazioni sul Servizio medesimo. Nelle more di attivazione di tale servizio informatico all'Utenza, le informazioni potranno essere richieste su semplice istanza secondo i sistemi tradizionali.

## **7.0 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

La validità della presente carta decorre dalla data di sottoscrizione della Convenzione fra l'Autorità d'Ambito ed il Gestore inerente le modalità di organizzazione e gestione del S.I.I. Tale Carta sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dagli Utenti.

Essa costituisce un impegno da parte del Gestore nei confronti di tutti i propri Soci utenti i quali hanno accettato lo Statuto Regolamento del Consorzio Gestore e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto.

I Soci utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del servizio tramite opportuna informazione mediante gli strumenti indicati nel paragrafo "Comunicazioni del Gestore con l'Utenza".

Per tutto quanto non contemplato nella presente "Carta del Servizio", il Gestore e i Soci utenti dovranno fare riferimento allo Statuto Regolamento redatto il 14 dicembre 1974 alla presenza del Notaio Dott. Gennaro Giannuzzi e, registrato a Cossato (BI) il 20 dicembre 1974 al n. 1297 - Vol. 204, copia del quale è depositata per conoscenza presso l'Autorità d'Ambito n. 2 Piemonte di Vercelli.