

**L'acqua è vita,
non sciuparla.**

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE

N. 6 OMBRONE

ED. 2009

Poche regole preziose come l'acqua.

Seguiamo i consigli di **Fiorellina Fiò** l'amica del risparmio idrico e del corretto uso dell'acqua.



IN CUCINA E NEL BAGNO

Installando miscelatori dotati di eco cartucce al posto dei rubinetti tradizionali, si erogano 5 litri al minuto, tagliando i consumi del 50%. Applicando riduttori di flusso o frangigetto ai rubinetti tradizionali, il getto di acqua si carica di aria, così erogando 6.000 litri meno/anno.



Se laviamo i piatti a mano consumiamo in media 90 litri di acqua. Utilizzando una lavastoviglie (classe A) si consuma in media dai 14 ai 17 litri.



Con i 120 litri necessari a riempire una vasca di medie dimensioni, si possono fare 3 docce, risparmiando fino a 30.000 litri all'anno.



Quando ci laviamo i denti, ci insaponiamo o ci facciamo la barba, non lasciamo scorrere l'acqua. Si possono risparmiare fino a 2.400 litri/anno, a testa!

Gli scarichi del w.c. comportano la dispersione di circa 12 litri di acqua. Installando le eco-cassette a portata limitata, si scaricano a scelta dai 4 ai 9 litri.

RECUPERIAMO E RICICLIAMO

Lavando la verdura sotto l'acqua corrente, se ne vanno di media 4.000 litri in un anno.
Suggerimento: mettiamo le verdure a bagno in un contenitore e dopo utilizziamo l'acqua per le piante o per i fiori.

Con l'acqua di cottura della pasta possiamo sgrassare i piatti, magari prima di metterli in lavastoviglie. Lo sapevate che l'amido rilasciato dalla pasta ha un grande potere sgrassante?



LE PERDITE

Facciamo attenzione alle perdite: da un rubinetto che gocciola se ne possono andare via

4.000 litri di acqua/anno e da un piccolo foro anche di un solo millimetro in un tubo, possono uscire 22.000 litri di acqua/giorno.

Prima di partire per le vacanze, chiudiamo il rubinetto centrale e magari una volta ogni due mesi chiudiamo tutti i rubinetti di casa e verifichiamo cosa succede al nostro misuratore (contatore): se dovesse "girare" ugualmente significa che c'è una perdita nell'impianto interno. Riparatela subito: non solo sta disperdendosi acqua preziosa, ma la vostra fattura registrerà importi più alti del solito!!!

DIVIETI ASSOLUTI

Non dobbiamo utilizzare mai acqua potabile per:

1. lavare le automobili, i motorini, le moto, i natanti.
2. riempire le piscine
3. innaffiare giardini

Le multe sono salate!!

PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (SII) è redatta in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 27.1.1994 e dal D.P.C.M. 29.4.1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

La Carta del SII fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce un allegato del contratto di utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e i singoli utenti. Pertanto, le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella stessa si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di utenza.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, alle seguenti utenze:

- a) utenza domestica distinta tra 1[^] e 2[^] casa;
- b) utenza zootecnica;
- c) altri usi;
- d) utenza pubblica.

Per gli usi non potabili, il Gestore informerà gli utenti (cfr. paragrafo 10 della Carta, relativo a "Informazione all'utenza") delle norme fissate dalla legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito.

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

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Gestore si impegna a rispettare. In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti nei paragrafi 5.1-5.2-5.3-5.5-6.5-6.7-6.8, il Gestore corrisponderà all'utente un indennizzo automatico.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli utenti: i Clienti-utenti sanno che cosa possono e devono attendersi dal Gestore, il Gestore sa che cosa deve garantire agli utenti.

Per qualsiasi controversia concernente il contratto di utenza o collegata allo stesso (comprese quelle relative alla sua interpretazione, validità, esecuzione e risoluzione) il Cliente può rivolgersi alla Camera Arbitrale e di Conciliazione di Grosseto (Grosseto - Via Adda 129 - 0564/41.49.82). La conciliazione è condotta da un conciliatore indipendente nominato conformemente allo Statuto - Regolamento della suddetta Camera. Il Regolamento del SII prevede l'impegno da parte del Gestore e del Cliente a ricorrere alla conciliazione prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale o arbitrale, e ciò indipendentemente dal valore della controversia.

La presente Carta è stata approvata ed adottata dal Gestore in data 01/02/2007.

La Carta è soggetta a revisione triennale. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra Gestore e Autorità di Ambito devono essere portate a conoscenza degli utenti (cfr. paragrafo 10 della Carta relativo a "Informazione all'utenza").

La Carta verrà distribuita a tutti gli utenti al momento dell'adozione o consegnata ad ogni nuovo utente. La stessa potrà, altresì, essere richiesta, per lettera o telefonicamente, o di persona gli uffici del Gestore:

PRESSO LA SEDE IN GROSSETO, VIA MAMELI, N.10

O PRESSO LE SEDI DI OGNI AREA GESTIONALE.

<http://www.ato6acqua.toscana.it>

<http://www.fiora.it>

INDICE

Parte I

ASPETTI GENERALI

1. IL SOGGETTO GESTORE	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	4
2.2 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	4
2.3 PARTECIPAZIONE	4
2.4 CORTESIA	4
2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA	5
2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	5
3. CONDIZIONI GENERALI DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	5
4. DEFINIZIONI	6

Parte II

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

5. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.	
TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE	7
5.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE	7
5.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO	7
5.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE O RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	8
5.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE	8
5.5 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	9
6. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	9
6.1 SPORTELLI DEDICATI O PARTECIPATI: ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	9
6.2 AFFISSIONI PRESSO LE SEDI GESTIONALI DELL'ACQUEDOTTO DEL FIORA CALL CENTER	9
6.3 DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E DELLE MODALITÀ DI PAGAMENTO	10
6.4 FACILITAZIONI PER UTENZE PARTICOLARI	10
6.5 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	10
6.6 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI E AL TELEFONO	11
6.7 TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DEGLI UTENTI	11
6.8 TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI	12

7. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	13
7.1 FATTURAZIONE E LETTURA DEI CONTATORI	13
7.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE E APPLICAZIONE DEL PRO-DIE	13
7.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE	14
7.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	14
7.5 AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER UTENZE DEBOLI	15
7.6 RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ	15
7.7 VERIFICA DEL CONTATORE	15
7.8 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	16
7.9 RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI A SEGUITO DI PERDITE OCCULTE	17
8. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	17
8.1 CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA	17
8.2 TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI	17
8.3 DURATA DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE	17
8.4 PRONTO INTERVENTO	17
8.5 ALTRI INTERVENTI	18
9. COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DI CUI AI PARAGRAFI PRECEDENTI	18
10. INFORMAZIONE ALL'UTENZA	19
10.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL GESTORE	19
10.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL GESTORE	21
11. LA TUTELA	23
11.1 GESTIONE DEI RECLAMI	23
11.2 CONTROLLI ESTERNI	23
11.3 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	23
11.4 SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI	23
11.5 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ	23
11.6 DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO. RINVIO	24
11.7 INDENNIZZI AUTOMATICI	24
11.8 CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO	25

Parte III

STANDARD DELLA CARTA DEL SERVIZIO: METODOLOGIE DI COMUNICAZIONE DELLE PRESTAZIONI	26
--	----

ASPETTI GENERALI

1. Il soggetto Gestore

Dal 1° gennaio 2002, Acquedotto del Fiora è Gestore Unico dell'ATO n.6 Ombrone, ai sensi della Legge Galli (Legge n. 36 del 1994) in forza della delibera n. 14 del 28 dicembre 2001 assunta dall'Assemblea dei Soci dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 6 "Ombrone".

L'Acquedotto del Fiora è partecipato dai 56 Comuni ricadenti nell'ATO n.6 Ombrone (di cui 28 nella provincia di Grosseto e 28 nella provincia di Siena) e, a far data da agosto 2004, da Ombrone SpA, quale socio privato (vedi cartina allegata).

2. Principi fondamentali

Il Gestore basa il suo rapporto con i Clienti utenti sui seguenti principi generali.

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del Servizio Idrico Integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Il Gestore si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e Clienti-utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2 Continuità del servizio

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo a eventi di forza maggiore e a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.3 Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il Gestore garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

2.4 Cortesia

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai propri dipendenti opportune istruzioni al riguardo. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

2.5 Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste dell'utente.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore si impegna a porre la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

3. Condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, che costituisce, insieme alla presente Carta, un allegato del contratto di utenza.

4. Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **“Autorità”** è l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale, istituita ai sensi della Legge 36/1994 e della Legge Regionale Toscana 81/1995;
- **“Servizio Idrico Integrato”** (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- **“Gestore”** (nel seguito anche Azienda) è il gestore del Servizio Idrico Integrato al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte dell'Autorità di Ambito; dal 1° gennaio 2002 il Gestore del SII ATO n.6 Ombrone è l'Acquedotto del Fiora SpA.
- **“utente”** (nel seguito anche Cliente) è il Cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il contratto di utenza;
- **“utenti particolari”** sono i portatori di handicap, gli anziani, gli stranieri e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative A.S.L. del Comune di appartenenza;
- **“contratto di utenza”** è il contratto di fornitura che l'utente stipula con il Gestore;
- per **“definizione del contratto”** si intende la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- per **“completamento dell'intervento”** si intende la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dell'utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale;
- per **“indicatore ISEE”** si intende l'indicatore della situazione economica equivalente così come definito dal D. Lgs. 109/98 e modificato dal D. Lgs. 130/00. L'ISEE è calcolato come rapporto tra valori reddituali e patrimoniali e un parametro ancorato al nucleo familiare così come indicato dal D.M. 29 luglio 1999 e dal D.P.C.M. 18 maggio 2001;
- **“standard specifico di qualità”** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
- **“standard generale di qualità”** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- **“manutenzioni necessarie”** sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata;
- nella nozione di **“causa di forza maggiore”** rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi.

ATO N. 6

AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE

(I COMUNI SONO TUTTI SOCI DELL'ACQUEDOTTO DEL FIORA)



Gestore Unico ATO n. 6 "Ombrone"

Sede Legale:

Grosseto - Viale Mameli, 10

fiora@fiora.it - www.fiora.it

STANDARD DI QUALITÀ
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard di qualità, generali e specifici, fissati nella presente Carta si riferiscono:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente nella fase di avvio del rapporto medesimo;
- all'accessibilità al servizio;
- alla gestione del rapporto contrattuale;
- alla continuità e regolarità del servizio.

5. Avvio del rapporto contrattuale.
Tempi caratteristici del rapporto
contrattuale con l'utente

5.1 Tempo di preventivazione

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta documentata del Cliente e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

Tempo di preventivazione	25 gg. lavorativi dalla richiesta
Al momento della richiesta viene proposto al Cliente dal call center l'appuntamento per il sopralluogo. Il tempo di preventivazione decorre:	
a) dal momento della richiesta qualora il Cliente accetti la data proposta dall'azienda;	
b) dalla data di effettuazione del sopralluogo qualora il Cliente chieda un appuntamento diverso da quello proposto dall'Azienda ("personalizzato"), ovvero in caso di impossibilità di procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al Cliente e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.	

5.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento richiesto.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento	30 gg. lavorativi
Il tempo decorre dal momento in cui il Gestore è messo a conoscenza dell'avvenuto pagamento del preventivo, anche tramite invio di copia del bollettino pagato e presuppone la completezza dei dati richiesti.	
In caso contrario i tempi rimangono sospesi fino alla verifica dell'invio completo dei dati.	

5.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura o la riapertura del contatore senza modifica della sua portata o la riattivazione della fornitura.

Tempo di attivazione/riattivazione fornitura	Giorni
Tempo di attivazione nei casi di richiesta di sola posa contatore non contestuale ai lavori di derivazione eseguiti dal Gestore	12 gg. lavorativi dal momento in cui il Cliente ha dimostrato di essere in regola per richiedere la posa e la posa stessa
Tempo di riattivazione su richiesta dopo disdetta	12 gg. lavorativi dal momento in cui il Cliente ha dimostrato di essere in regola per richiedere la riattivazione

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni della fornitura in seguito a sospensione della fornitura per morosità dell'utente (per le quali il tempo di riattivazione non deve superare i 2 giorni lavorativi dal pagamento: sul punto si veda il paragrafo 7.6 della presente Carta), né alle variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione (quali volture o subentri immediati)

5.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura.

Tempo di disattivazione fornitura	Giorni
Disattivazione su richiesta dell'utente	5 gg. lavorativi dalla richiesta

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si applica a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di riattivazione, quali volture e subentri immediati.

5.5 Tempo di preventivazione per allacciamento alla pubblica fognatura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta documentata del Cliente e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

Tempo di preventivazione per allacciamento alla pubblica fognatura	Giorni
Con o senza autorizzazione	20 gg. lavorativi dalla definizione del contratto

6. Accessibilità al servizio

6.1 Sportelli dedicati o partecipati: orario di apertura al pubblico

Negli sportelli dedicati o partecipati vengono espletate le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- richiesta allacciamenti;
- stipulazione contratti di utenza;
- effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- disdetta dei contratti di utenza;
- inoltro reclami;
- richiesta di verifica contatori;
- richiesta di verifica del livello di pressione;
- richieste di rettifica fatturazione.

I nostri orari di apertura al pubblico sono comunicati tramite:

- le bollette;
- il Call Center.

6.2 Affissioni presso le sedi gestionali dell'Acquedotto del Fiora Call Center

Il Call Center di Acquedotto del Fiora risponde ai seguenti numeri telefonici:

800.88.77.55 da telefono fisso (chiamata gratuita)

199.11.44.07 da telefono cellulare (chiamata a carico del Cliente)

Tutti i giorni 24h/24h PER SEGNALAZIONE GUASTI

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 18.00

PER INFORMAZIONI, NUOVI ALLACCIAMENTI, CONTRATTI

E ALTRI SERVIZI COMMERCIALI.

6.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- PRESSO LE POSTE
- PRESSO GLI SPORTELLI BANCARI
- MEDIANTE DOMICILIAZIONE BANCARIA (R.I.D.)

6.4 Facilitazioni per utenze particolari

Le facilitazioni minime previste sono:

- a) sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;
- b) trascodifica in Braille della presente Carta e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- c) tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno 1/3 più rapidi di quelli fissati nei paragrafi 5.2, 5.3, per l'esecuzione di allacciamenti, per l'attivazione e riattivazione della fornitura, per l'esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura;
- d) tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 7 giorni (di calendario) rispetto a quello minimo ordinario di 25 giorni di calendario.

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

In particolare sono realizzate rampe e servizi igienici per disabili, segnali tattili per non vedenti e servizi di comunicazione per non udenti.

Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per anziani e disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti.

Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli utenti deboli tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'utenza e tramite idonei strumenti informativi quali linee telefoniche di informazione, audio cassette, diffusione a mezzo stampa e coinvolgimento delle principali associazioni di utenti, di anziani e disabili. Il Gestore dovrà dotarsi delle suddette facilitazioni minime entro il primo triennio di attività.

6.5 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per l'effettuazione di sopralluoghi o interventi ai fini di allacciamenti, attivazioni o riattivazioni, verifiche sul contatore o dei parametri di fornitura (pressione).

Al momento di concordare un appuntamento, il Gestore è tenuto a fissare, anche in relazione alle esigenze dell'utente, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità, pari a 4 ore.

L'utente assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

Nel caso di disdetta dell'appuntamento, il Gestore ha l'obbligo di dare un preavviso entro la fascia oraria concordata.

6.6 Tempi di attesa agli sportelli e al telefono

I tempi medi di attesa agli sportelli variano a seconda della tipologia di sportello:

Tipo di sportello	Tempo medio di attesa
Al pubblico presso la sede	15 minuti

Il tempo medio di attesa agli sportelli al pubblico non deve superare i 15 minuti. Esso rappresenta il tempo medio che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore.

Tipo di numero telefonico	Tempo medio di attesa
Numero tel. a tariffa ordinaria	2 minuti
Numero verde	4 minuti

Il tempo medio di attesa al telefono non deve superare i 2 minuti, nel caso di numero telefonico a tariffa ordinaria, 4 minuti nel caso di numero verde. Per la misurazione del tempo medio al telefono il Gestore dispone di rilevatori automatici.

6.7 Tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti

L'utente può inoltrare richieste scritte di informazioni al Gestore.

Il tempo di risposta motivata a richieste scritte è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

La rilevazione del tempo di risposta motivata a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio pervenute per iscritto.

Esso è fissato in 20 giorni di calendario per richieste che non prevedono sopralluoghi e 30 giorni di calendario per richieste che richiedono sopralluoghi. Lo stesso può essere, in casi eccezionali, anche il tempo di prima risposta.

Tipo di richiesta	Tempo massimo di risposta a richieste scritte
Senza sopralluogo	20 gg. di calendario dal ricevimento della richiesta
Con sopralluogo	30 gg. di calendario dal ricevimento della richiesta

La risposta motivata deve contenere il riferimento alla richiesta scritta dell'utente, l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico interno della stessa.

6.8 Tempo di risposta ai reclami

L'utente può presentare reclami al Gestore. Il tempo di risposta motivata ai reclami è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici del Gestore e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

Tipo di reclamo	Tempo massimo di risposta motivata a reclami
Reclamo che non richiede sopralluogo	20 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo
Reclamo che richiede sopralluogo	30 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo
Reclamo complesso	Avviso entro 20 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo

Il tempo massimo di risposta motivata a reclami è fissata in 20 giorni di calendario per richieste che non prevedono sopralluoghi e 30 giorni di calendario per richieste che richiedono sopralluoghi.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'utente deve essere informato entro 20 giorni di calendario dello stato di avanzamento della pratica di reclamo e della fissazione di un nuovo termine.



Carta del Servizio Idrico Integrato ATO n. 6 Ombrone

7. Gestione del rapporto contrattuale

7.1 Fatturazione e lettura dei contatori

La fatturazione, distinta per tipologia di utenza, viene effettuata con periodicità semestrale e decorre dal giorno in cui ha inizio l'erogazione del servizio: il Gestore deve applicare con scrupolo ed imparzialità le disposizioni in materia e fare in modo che le bollette siano chiare e comprensibili.

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'utente. L'utente può richiedere in ogni momento copia dei calcoli particolareggiati relativi alle proprie bollette, senza che nessun onere aggiuntivo sia posto a suo carico.

La lettura dei contatori viene effettuata due volte l'anno.

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore (si veda l'art. 24 del Regolamento) l'incaricato del Gestore lascia nella cassetta della posta apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per facilitare il Cliente nella lettura del consumo. L'autolettura può essere comunicata dal Cliente al Gestore anche telefonicamente o per via telematica. Nel caso in cui il Cliente non effettui l'autolettura, gli è attribuito un consumo presunto, determinato sulla base dei consumi del corrispondente periodo dell'anno precedente, o del primo anno disponibile; oppure, in assenza di tale informazione, sulla base dei consumi medi per tipologia di utenza. Il Gestore, inoltre, indica chiaramente che si tratta di lettura stimata e provvede ad effettuare il conguaglio con la successiva lettura reale, invitando il Cliente alla verifica della lettura riportata in bolletta. Il conguaglio del consumo presunto avviene riportando il consumo effettivo al periodo intercorso tra le letture mediante il criterio del pro-die.

È fondamentale che gli importi riscossi relativi ai consumi siano sempre conguagliati sulla base dell'applicazione di fasce annuali di consumo. E' garantita all'utente la possibilità di autolettura, secondo le modalità indicate al paragrafo 24 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. L'utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).

7.2 Trasparenza nell'applicazione delle variazioni tariffarie e applicazione del pro-die

Il Gestore garantisce idonea pubblicità a variazioni tariffarie utilizzando i mezzi a propria disposizione e facendone apposita menzione nella prima bolletta utile. Per le modalità di applicazione si rinvia al paragrafo 26 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

7.3 Trasparenza del documento di fatturazione

Alla fine di migliorare la leggibilità del documento di fatturazione deve essere utilizzato un formato capace di contenere informazioni in maniera estesa quale è il comune formato dei fogli A4.

Le informazioni in bolletta debbono essere in forma chiara, con caratteri grandi ed un linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta degli interessati è garantita la possibilità di reindirizzamento (invio di copia delle bollette a persona di fiducia dell'utente).

Il documento di fatturazione deve inoltre adempiere agli obblighi posti dalle normative relative all'indicazione degli importi in Euro ed alla protezione dei dati personali.

7.4 Rettifiche di fatturazione

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

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare una differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua fatturati sull'ultima bolletta, il Gestore potrà accettare la segnalazione, annullare la bolletta e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche. Nel primo caso, dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, qualora non sia necessario uno specifico sopralluogo, si provvederà all'immediato ricalcolo della fattura. Nel secondo caso, qualora sia necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento rimane sospeso fino a quando l'utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica. In tal caso il tempo massimo per la rettifica di fatturazione è fissato in 20 giorni lavorativi. Esso esprime il tempo intercorrente tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'utente e la data di comunicazione all'utente dell'esito positivo o negativo delle verifiche svolte dal Gestore.

Rettifica (o ricalcolo) della fattura	Tempo massimo
Senza sopralluogo	Immediato
Con sopralluogo	20 gg. lavorativi dalla richiesta

Se risulta che la bolletta è esatta, l'utente risponderà oltre che del consumo, anche del pagamento delle indennità di mora nella misura per tempo stabilita.

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche svolte, il Gestore comunichi all'utente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 60 giorni di calendario dalla data di comunicazione all'utente del documento recante l'esito delle verifiche.

7.5 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli

Il Gestore applica le agevolazioni tariffarie alle utenze deboli nei modi e nelle forme previste nel Regolamento per la attribuzione delle agevolazioni a sostegno delle utenze deboli approvato dalla Autorità.

7.6 Ritardato pagamento e morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato all'art. 31 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Il Gestore sollecita il pagamento del Cliente moroso mediante le bollette successive e/o altre forme di comunicazione.

Trascorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, il Gestore invia al Cliente il sollecito scritto di pagamento a mezzo raccomandata A.R., con l'invito a procedere al pagamento di quanto dovuto e l'avviso che in difetto provvederà alla sospensione della fornitura idrica trascorsi 30 giorni di calendario decorrenti dalla data di spedizione della raccomandata A.R.

Il Cliente può evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento, facendo pervenire al Gestore – entro i termini indicati nel sollecito di pagamento citato - i documenti giustificativi del pagamento effettuato.

Ai fini di una maggior tutela degli utenti a basso reddito, il Gestore prevederà forme rateizzate di pagamento, qualora l'utente ne faccia espressamente richiesta.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e di riattivazione. In tal caso la riattivazione della fornitura deve avvenire entro 2 giorni lavorativi dal pagamento.

Nel caso invece di erronea azione per morosità, il soggetto Gestore si impegna a risarcire i danni subiti dall'utente. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

7.7 Verifica del contatore

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'utente può richiedere, in ogni tempo, la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Gestore, rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli aziendali.

Per procedere alla verifica il soggetto Gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla verifica.

Tipo di intervento	Tempo massimo
Verifica del contatore in situ	10 gg. lavorativi dalla richiesta
Verifica del contatore in laboratorio	10 gg lavorativi dalla richiesta per la sostituzione del contatore e 45 gg lavorativi dalla sostituzione per l'effettuazione della verifica

Per la verifica del contatore, le conseguenze della stessa e le modalità di ricostruzione dei consumi si rinvia ai corrispondenti articoli del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. All'esito della verifica in situ viene redatto relativo verbale da sottoscrivere da Acquedotto del Fiora e dal Cliente, al quale viene rilasciata copia. All'esito della verifica in laboratorio qualora il Cliente sia presente alla verifica viene redatto relativo verbale da sottoscrivere da Acquedotto del Fiora e dal Cliente, al quale viene rilasciata copia, mentre in caso di assenza l'esito della verifica verrà comunicato verbalmente da Acquedotto del Fiora al Cliente entro 30 gg. dal completamento della verifica.

7.8 Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Per procedere alla verifica il soggetto Gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente.

Tipo di intervento	Tempo massimo
Verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi dalla richiesta

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il soggetto Gestore deve provvedere a risolvere il problema.

Tuttavia fino al momento previsto per il raggiungimento degli standard fissati dal Piano d'Ambito, il Gestore non può garantire ovunque ed in ogni momento i livelli minimi previsti dalla vigente normativa, sia in termini di pressione che di portata.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, il Gestore potrà addebitare in bolletta un risarcimento così come indicato al paragrafo 21 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Il soggetto Gestore dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 30 giorni di calendario dalla medesima. Il Gestore rende note le modalità e i costi di verifica almeno una volta l'anno nella parte della bolletta relativa alle informazioni all'utenza.

7.9 Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte

Per la definizione di perdita occulta ed il relativo trattamento in sede di fatturazione si rimanda all'art. 28 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

8. Continuità del servizio

8.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie (per la cui definizione cfr. paragrafo 4 della presente Carta) per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 12 ore, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante autobotte, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

Tuttavia fino al momento previsto per il raggiungimento degli standard fissati dal Piano d'Ambito, il Gestore non può garantire ovunque ed in ogni momento i livelli minimi previsti dalla vigente normativa, sia in termini di pressione che di portata.

8.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore ha l'obbligo di avvisare gli utenti **almeno 48 ore prima**. L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

8.3 Durata delle interruzioni programmate

Le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle **12 ore** per gli interventi sulle condotte fino a 600 mm e **36 ore** per le altre condotte.

8.4 Pronto intervento

I gestori comunicano la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Il Gestore risulta organizzato per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- servizio di reperibilità (**800-88.77.55 gratuito da telefonia fissa; 199-11.44.07 a pagamento da telefonia mobile**);
- il primo intervento in situazioni di pericolo, connesse anche al

determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, è stabilito in **1 ora**;

- il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra è stabilito in **12 ore**.

8.5 Altri interventi

La riparazione di guasti ordinari deve avvenire:

- **entro 12 ore** dalla segnalazione per gli impianti e per le tubazioni sino a 300 mm di diametro;
- **entro 24 ore** dalla segnalazione per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm;
- nel caso di esondazione di fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati **entro 12 ore**.

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa il Gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all'utenza e deve adottare una delle misure contenute nel Piano di gestione delle interruzioni al servizio approvato dall'Autorità di Ambito. Le misure adottate dovranno essere, altresì, portate a conoscenza dell'utenza con mezzi idonei (sul punto si veda il paragrafo 10 della Carta).

9. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui ai paragrafi precedenti

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità si intende espresso in giorni di calendario, qualora la Carta non specifichi che si tratta di giorni lavorativi.

Per il calcolo dei tempi delle prestazioni indicate nei paragrafi 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 e 5.5 non si tiene conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità del Gestore (esempio: scioperi): in particolare non viene considerato il tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente. A tal fine il tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per ultima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore (per la cui definizione cfr. paragrafo 4) o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore è tenuto a comunicare tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non venga fatto nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di esecuzione della prestazione

richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

Nel caso di cui al paragrafo 5.1 si tiene conto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente, mentre non si computa il tempo per l'elaborazione del preventivo nei casi in cui questo sia necessario.

Nel caso di cui al paragrafo 5.5 non si tiene conto dei tempi per gli eventuali lavori di adeguamento a carico dell'utente indicati nel preventivo. Pertanto, se l'utente non completa i lavori a proprio carico entro 60 giorni, la richiesta di esecuzione dell'allacciamento si intende annullata.

Nei casi di cui ai paragrafi 6.7 e 6.8 (in quest'ultimo caso per i reclami scritti), le date di arrivo e di partenza della corrispondenza, ai fini della decorrenza dei tempi di esecuzione delle prestazioni, sono certificate dal protocollo aziendale o dal timbro postale.

Nel caso di cui al paragrafo 7.4 le date di arrivo e di partenza della corrispondenza sono certificate dal protocollo aziendale, a meno che vi sia una segnalazione diretta da parte dell'utente per la quale fa fede la data di protocollo della comunicazione. Il tempo per la rettifica di fatturazione comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Qualora, tuttavia, il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo per la rettifica decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

10. Informazione all'utenza

10.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del SII che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241. In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha **30 giorni** di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore deve essere denunciato dall'utente all'Autorità di Ambito nei successivi **30 giorni**.

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

- **internet**;
- **sportelli al pubblico**;

- bollette;
- organi di informazione (TV, stampa);
- opuscoli informativi;
- campagne promozionali;
- visite presso gli impianti aziendali.

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

1. Consegnare a tutti gli utenti copia della Carta del Servizio;
2. Consegnare a tutti gli utenti copia del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
3. Portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del SII;
4. Attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il call-center;
5. Effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
6. Informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
7. Assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, su richiesta dell'utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
 - durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio;
 - concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
 - residuo fisso a 180°C in mg/l;
 - nitrati in mg/l di NO₃;
 - nitriti in mg/l di NO₂;
 - ammoniaca in mg/l di NH₄;
 - fluoro in mg/l di F;
 - cloruri in mg/l di Cl.
8. Rendere note agli utenti le norme di legge e i limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito per gli usi non potabili dell'acqua erogata;
9. Informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
10. Informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie decise ai sensi dell'art.17 della Convenzione di gestione stipulata tra Autorità di Ambito e Gestore;
11. Informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;

12. Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
13. Comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
14. Rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
15. Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo;
16. Rendere noti agli utenti i contenuti della Relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio;
17. Informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
18. Informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
19. Informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

10.2 Trattamento dei dati sensibili da parte del Gestore

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 in materia di dati personali si informa che il trattamento dei dati personali, anche sensibili, forniti ai fini del rapporto contrattuale con la Società Acquedotto del Fiora è finalizzato unicamente alla gestione delle procedure proprie e conseguenti al suddetto rapporto, anche mediante l'utilizzo di strumenti informativi, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità.

Il conferimento dei dati è necessario per la suddetta gestione e la loro mancata indicazione comporterebbe l'impossibilità di adempiere correttamente agli obblighi contrattuali e di fornire le informazioni necessarie alle comunicazioni dovute ai sensi di legge a soggetti anche terzi. Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del citato D. Lgs. ed in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendo le richieste al Responsabile del Trattamento dei dati di Acquedotto del Fiora, con sede legale in via Mamelì 10 Grosseto.

Si invita a prendere visione dell'informativa completa al seguente indirizzo: <http://www.fiora.it/clientela/legge196.htm>

11. La tutela

11.1 La gestione dei reclami

L'utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo **in forma scritta o fatto verbalmente di persona** presso l'ufficio indicato dal Gestore (l'indirizzo e numero telefonico relativo a tale ufficio devono essere riportati nei documenti contrattuali). Nel caso di reclamo fatto di persona, l'addetto che lo riceve deve redigere verbale da far sottoscrivere all'utente.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima) affinché l'ufficio reclami possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

La **risposta motivata**, da inviare entro i tempi indicati al paragrafo 6.8, deve contenere:

- il riferimento al reclamo dell'utente;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal Gestore per evitare il ripetersi di tale situazione;
- l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale e della possibilità di adire in giudizio il Gestore per l'eventuale richiesta di risarcimento di danni.

Il Gestore è tenuto a tenere traccia in **apposito registro** di ogni reclamo presentato evidenziando:

- la data di presentazione del medesimo;
- l'autore del reclamo;
- la data di invio della risposta motivata;
- i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- la soluzione del problema e la data della stessa;
- quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

Semestralmente il Gestore riferisce al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici e all'Autorità di Ambito competente circa il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

Almeno una volta l'anno il Gestore predisponde un resoconto, a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta, contenente, oltre alle

informazioni di cui al comma precedente, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Il Gestore definirà una procedura di reclamo che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio. Per la definizione della suddetta procedura si fa riferimento alla norma UNI 10600. Tale procedura e le sue modifiche dovranno essere preventivamente sottoposte all'approvazione dell'Autorità di Ambito.

11.2 Controlli esterni

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti al paragrafo 6.8, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità di Ambito e al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche.

11.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Con periodicità triennale verranno effettuate, da parte del Gestore, rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza. I Clienti possono far pervenire i propri suggerimenti per iscritto, presso gli uffici del Gestore al seguente indirizzo: VIA MAMELI, N.10 – GROSSETO.

I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicati in un **Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del Cliente**, disponibile ai Clienti e alle Associazioni dei consumatori.

11.4 Servizi di consulenza agli utenti

È possibile accedere a tale servizio sia oralmente (anche per telefono) che per iscritto.

Il servizio di consulenza ha sede in **GROSSETO**, tel. **800.88.77.55** gratuito da telefonia fissa e **199.11.44.07** a pagamento da telefonia mobile.

11.5 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

- a) cause di forza maggiore**, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
- b) cause imputabili all'utente**, quali la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;

c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

11.6 Disciplina dello sciopero nel Servizio Idrico Integrato. Rinvio.

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/90 e successive modifiche e integrazioni.

11.7 Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti nei paragrafi 5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 6.5, 6.7 e 6.8, il Gestore corrisponderà all'utente un indennizzo automatico.

L'ammontare di tale indennizzo è stabilito in misura pari a euro 25.

Gli indennizzi automatici, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 11.8, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro 90 giorni di calendario dalla scadenza dei tempi massimi, previsti nei paragrafi 5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 6.5, 6.7 e 6.8, per l'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente, ovvero entro 90 giorni di calendario dalla data dell'appuntamento concordato con l'utente. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati nel comma precedente, l'indennizzo è dovuto:

- in misura pari a euro 50, se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.
- in misura pari a euro 250, se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del SII". Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

11.8 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

L'obbligo del Gestore di corrispondere all'utente l'indennizzo automatico previsto al paragrafo precedente non sussiste qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nei paragrafi 5.1 5.2 5.3 5.5 6.5 6.7 6.8 sia riconducibile ad una delle cause di cui al paragrafo 11.5 lettere a) e b).

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti.

Qualora l'utente richieda che un appuntamento con il Gestore sia fissato in data successiva di oltre 60 giorni di calendario rispetto alla data di richiesta della prestazione, il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

In caso di mancato rispetto degli altri standard di qualità, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, l'utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.



Parte III

STANDARD DELLA CARTA DEL SERVIZIO: METODOLOGIE DI COMUNICAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il Gestore è tenuto a compilare la tabella relativa agli standard presenti nella Carta del Servizio indicando:

- il numero degli eventi verificati relativi ad ogni fattore di qualità;
- il numero degli eventi verificati, relativi ad ogni fattore di qualità, per i quali è stato rispettato lo standard previsto in Carta del Servizio.

Il Gestore è inoltre tenuto a fornire la tabella compilata all'Autorità di Ambito annualmente entro il mese di maggio.

Rif.n.	Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard	Numero eventi verificati	Numero eventi con rispetto dello standard
Avvio del rapporto contrattuale						
5.1	Preventivazione	tempo per l'attivazione del rapporto contrattuale	giorni lavorativi	< 25 gg. dalla richiesta (caso a)		
5.2	Allacciamento acquedotto	tempo per esecuzione intervento richiesto	giorni lavorativi	< 25 gg. dal sopralluogo (caso b) < 30 gg.		
5.3	Fornitura	tempo di attivazione o riattivazione fornitura	giorni lavorativi	< 12 per riattivazione < 12 per attivazione < 5gg.		
5.4	Disattivazione fornitura	tempo di disattivazione fornitura	giorni lavorativi			
5.5	Allacciamento a pubblica fognatura	tempo per esecuzione intervento richiesto	giorni lavorativi	< 20 dalla definizione del contratto		
Accessibilità al servizio						
6.5	Appuntamenti	fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	ore	< 4 per la puntualità		
6.6	Attesa agli sportelli e al telefono	Rinvio appuntamento tempi medi di attesa	minuti	Entro la fascia di puntualità < 15 allo sportello < 2 num. tel. a tariffa ordinaria < 4 numero verde		
6.7	Richieste scritte	tempi massimi di risposta	giorni calendario	< 20 senza sopralluogo < 30 con sopralluogo		
6.8	Reclami	tempi massimi di risposta	giorni calendario	< 20 senza sopralluogo < 30 con sopralluogo		
	Reclamo complesso	tempi massimi di risposta	giorni calendario	< 30 con sopralluogo < 20 per invio avviso		

Rif.n.	Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard	Numero eventi verificati	Numero eventi con rispetto dello standard
Gestione del rapporto contrattuale						
7.4	Rettifiche di fatturazione	tempi massimi di rettifica	giorni lavorativi	Immediato senza sopralluogo < 20 con sopralluogo		
7.6	Ritardato pagamento e morosità	Tempi minimi	Giorni lavorativi	30 gg. dalla scadenza sollecito per invio sollecito 30gg. dalla data di spedizione del sollecito per sospensione		
	Riattivazione fornitura sospesa per morosità	Tempi massimi	Giorni lavorativi	< 2 dal ricevimento dei documenti giustificativi del pagamento (il sabato è considerato non lavorativo)		
7.7	Verifica del contatore in situ	tempi massimi	giorni lavorativi	< 10 dalla richiesta		
7.7	Verifica del contatore in laboratorio	tempi massimi	giorni lavorativi	< 10 per sostituzione dalla richiesta < 45 per verifica		
7.8	Verifica del livello di pressione	tempi massimi	giorni lavorativi	< 7 dalla richiesta		
11.7	Indennizzi automatici	Numero di indennizzi automatici corrisposti agli utenti	n			

**Per informazioni, nuovi allacciamenti,
contratti e altri servizi commerciali:**

**da telefono fisso:
NUMERO VERDE 800 887755**

**da telefono mobile:
199 114407**

(costo della chiamata variabile a seconda del piano tariffario del cliente)

**Operatori telefonici a disposizione
dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.**

**Per segnalazione guasti
i numeri sono attivi tutti i giorni 24 ore su 24.**

**I CONSIGLI DI FIORELLINA FIO.
L'AMICA DEL RISPARMIO IDRICO
E DEL CORRETTO USO DELL'ACQUA.**



**PER EVITARE DI RESTARE
CON I RUBINETTI A SECCO, È INDISPENSABILE
LA COLLABORAZIONE DI TUTTI I CITTADINI.**

*Ci sono piccoli accorgimenti che ogni cittadino
può mettere in pratica per alleviare la crisi idrica:*

- evitare di far scorrere l'acqua quando non è strettamente necessario;
- preferire la doccia alla vasca;
- utilizzare l'acqua con cui sono state lavate frutta e verdura per innaffiare le piante;
- usare lavatrici e lastoviglie sempre a pieno carico e mantenere in piena efficienza l'impianto idraulico, controllando che non vi siano perdite.

*Fondamentale è rispettare le ordinanze comunali che vietano l'uso
dell'acqua potabile per l'innaffiamento di orti e giardini e per il
lavaggio di automobili.*