

# Carta del servizio idrico integrato

**Testo integrato con le modifiche approvate con delibera n. 8/03 dall'Assemblea Consortile dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n° 3 del Medio Valdarno in data 12 maggio 2003**

# CARTA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## **Presentazione**

Publiacqua S.p.A. è la società, formata dalle istituzioni locali, affidataria, dal 1° gennaio 2002, della gestione del servizio idrico integrato dell'ATO n. 3 Medio Valdarno e costituisce una delle prime attuazioni della legislazione nazionale (36/94 e regionale (81/95) nel settore idrico.

Infatti, sulla base della norma europea di liberalizzazione e organizzazione di un mercato dei servizi di pubblica utilità, la legislazione ha tracciato le linee guida di una profonda riforma del settore idrico che:

- a) prevede una separazione formale tra i soggetti titolari del servizio, cioè i Comuni, ed il soggetto gestore, cioè l'impresa che svolge il servizio;
- b) definisce, per garantire livelli di quantità e qualità equi e solidali per tutti gli abitanti, che vi debba essere un unico gestore del servizio idrico integrato, in Ambiti Territoriali Ottimali, denominati ATO, costruiti in base al criterio idrografico e non più politico-amministrativo;
- c) pone pertanto l'esigenza ineludibile di superare l'esistente frammentazione di gestioni e di uscire dai confini della municipalità, dando vita a soggetti industriali che siano in grado per dimensioni territoriali sufficientemente ampie di realizzare significative economie di scala, innovazione tecnologica e modalità di gestione tali da realizzare un efficiente servizio idrico integrato e di attuare il piano di investimenti, contenendo l'incidenza dei costi sulla tariffa che i cittadini sono chiamati a pagare;
- d) indica che gli investimenti necessari, per l'adeguamento complessivo della funzione idrica, insieme ai suoi costi d'esercizio, siano interamente coperti da un meccanismo tariffario, senza alcun sussidio governativo.

L'ATO ha affidato a Publiacqua il compito di riorganizzare il Servizio Idrico Integrato portando a sintesi unitaria le esperienze ed i risultati raggiunti dalle precedenti gestioni, attuando il piano di investimenti necessari, sì da poter conseguire una gestione ottimale della risorsa e del servizio nell'intera area metropolitana Firenze – Prato – Pistoia - Valdarno superiore - Mugello - Val di Sieve, un territorio di circa un milione e duecentomila abitanti, più di un terzo dell'intera regione.

Publiacqua è chiamata quindi, con una naturale progressione temporale ad assicurare ai propri utenti standard europei di qualità, di quantità e di diffusione del servizio idrico integrato, tutelando l'ambiente in una chiara linea di sviluppo sostenibile, puntando a garantire un equilibrio ambientale tra la risorsa usata e la capacità di reintegro naturale.

Gli obiettivi primari di Publiacqua sono quindi:

- 1) la messa in funzione di un buon servizio idrico integrato all'utenza;
- 2) l'attuazione del piano di investimenti necessari (circa 750 milioni di Euro) per lo sviluppo quali-quantitativo del sistema idrico integrato;
- 3) la costituzione di un'impresa efficiente, competitiva, di stampo europeo.

Per conseguire questi obiettivi è necessario, non solo l'impegno della struttura e delle istituzioni, ma anche la collaborazione dei singoli cittadini utenti - consumatori e delle loro organizzazioni.

Un grande territorio, un patrimonio considerevole di mezzi, impianti, tecnologie e risorse umane, questa è Publiacqua in cifre:

- ◆ Comuni gestiti: 40
- ◆ Km<sup>2</sup> di superficie: 2.857,58
- ◆ Abitanti: 1.127.054
- ◆ Km di rete idrica: 4.428,1
- ◆ Utenze idriche: 278.952
- ◆ Km di rete fognaria: 2.924,2
- ◆ Depuratori: 85
- ◆ Impianti di potabilizzazione: centinaia
- ◆ Laboratori chimici e chimico-biologici di qualità: 3
- ◆ Addetti: circa 635
- ◆ Fatturato: circa 200 milioni di euro
- ◆ Investimenti previsti: circa 750 milioni di euro

## Premessa

La presente Carta del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

In particolare si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e Publiacqua fornitore dei servizi.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi:

- a) Uso domestico – è considerata tale l'acqua utilizzata per l'alimentazione, per i servizi igienici e per gli altri impieghi di natura idropotabile effettuati all'interno di unità abitativa/e;
- b) Piccolo uso produttivo – sono le forniture per uso idropotabile nei locali destinati ad attività industriale, artigianale, commerciale o del settore terziario, nonché per uso edilizio, con consumi annui fino a 500 mc.
- c) Grande uso produttivo – sono le forniture per uso idropotabile nei locali destinati ad attività industriale, artigianale, commerciale o del settore terziario, nonché per uso edilizio, con consumi annui superiori a 500 mc.
- d) Uso agricolo e allevamento bestiame – sono le forniture per uso idropotabile destinate ad attività agricole e/o di allevamento bestiame con contratto stipulato sulla base di idonea documentazione;
- e) Uso antincendio – rientra in tale tipologia l'attingimento d'acqua dalla presa all'uopo predisposta per essere utilizzata esclusivamente per lo spegnimento di incendi. Non è consentito prelevare da queste prese per usi diversi, se non precedentemente autorizzati dall'Azienda.
- f) Uso promiscuo – tale particolare condizione contrattuale è unicamente attribuita alle utenze già esistenti alla data d'entrata in vigore della presente Carta ed alle quali sia stata già riconosciuta dal precedente gestore.

Per gli usi non potabili, Publiacqua informerà gli utenti delle norme fissate dalla legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito, resi noti all'utenza attraverso gli strumenti informativi prescritti dalla presente Carta nel paragrafo relativo alle "Informazioni all'utente"

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 Publiacqua si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici indicati al paragrafo 11 l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Publiacqua e gli utenti: gli utenti sanno che cosa possono e devono attendersi da Publiacqua, Publiacqua sa che cosa deve garantire agli utenti.

La presente Carta è stata adottata da Publiacqua in data 30 giugno 2002, secondo le modalità ed i tempi stabiliti al momento dell'affidamento alla stessa, da parte dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n.3 Medio Valdarno, del servizio idrico integrato.

Eventuali variazioni e/o integrazioni alla presente Carta saranno approvate dall'AATO n.3 su proposta dell'Azienda o a seguito di un processo di analisi svolto dall'Azienda ma promosso dall'Autorità medesima. Le variazioni saranno rese note mediante comunicazione

scritta all'ultimo indirizzo indicato dall'utente oppure mediante avviso pubblicato sulla stampa locale.

La Carta è disponibile per l'utente del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta.

## **ASPETTI GENERALI**

### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Publiacqua basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali:

**UGUAGLIANZA** - L'erogazione dei servizi attinenti alla gestione idrica integrata effettuata da Publiacqua si basa sul principio di uguaglianza degli utenti.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di utenti omogenee.

Viene prestata particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative ed a utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

**IMPARZIALITA'** - Nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**CONTINUITA'** - Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti.

Vengono comunque adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

**PARTECIPAZIONE** - L'utente singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente Publiacqua garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili dei procedimenti.

Publiacqua acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato.

**COMPORTAMENTO DEL PERSONALE** - Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti di Publiacqua sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

**CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI** – Publiacqua pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente e alla sua massima semplificazione.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA** – Publiacqua persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza, applicando, nelle forme maggiormente compiute, le norme vigenti.

## **2. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del servizio idrico integrato, che costituisce, insieme alla presente Carta, un allegato del contratto di utenza.

## **3. 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* è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- *Publiacqua* è il gestore del servizio idrico integrato al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte dell'Autorità di Ambito;
- *Utente* è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede a Publiacqua l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con Publiacqua il contratto di utenza;
- *Utenti particolari* sono i portatori di handicap, gli anziani, gli stranieri, gli indigenti 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 Publiacqua;
- 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;
- per *fattori di qualità* si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (es.: il tempo di preventivazione, l'attesa agli sportelli, il pronto intervento, ecc.);
- gli *indicatori di qualità* sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo;
- *livello di qualità (o standard)* è il livello del servizio promesso, ovvero il valore prefissato da Publiacqua per ciascun indicatore di qualità.

- *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;

# STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta predispone standard specifici e generali di qualità che si riferiscono:

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

In caso di mancato rispetto di alcuni di essi, come di seguito specificato, sono previsti **indennizzi automatici** all'utente da parte di Publiacqua.

## ***4. STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE***

In particolare i **livelli di qualità del servizio** relativi ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente si riferiscono al:

- tempo di preventivazione per l'allacciamento;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento;
- tempo di attivazione o riattivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura.

### ***4.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento***

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

Il livello di qualità è di **15 giorni lavorativi** dalla richiesta.

#### ***Il preventivo contiene:***

- a** l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;

- b* l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'utente;
- c* l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, l'utente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- d* l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente;
- e* lo schema del contratto di fornitura

Il preventivo costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a 90 giorni di calendario. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso da Publiacqua nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

#### **4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento**

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione per accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento del lavoro richiesto.

Il livello di qualità è di **20 giorni lavorativi** (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi).

#### **4.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura**

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte dell'utente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e l'attivazione della fornitura o la riapertura del contatore senza modifica della sua portata o la riattivazione della fornitura in caso di subentro.

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua 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 6.3 della presente Carta), né alle variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione (quali volture o subentri immediati).

Il livello di qualità è di **7 giorni lavorativi** per l'attivazione e di **5 giorni lavorativi** per la riattivazione.

#### **4.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente**

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si effettua 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 fornitura, quali volture o subentri immediati.

Il livello di qualità è di **5 giorni lavorativi**.

#### **4.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità**

È il tempo intercorrente tra la data di pagamento da parte dell'utente a Publiacqua delle somme dovute, ovvero di comunicazione da parte dell'utente, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura. Publiacqua, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, può richiedere all'utente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

Il livello di qualità è di **2 giorni lavorativi**.

#### **4.6 Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura**

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della richiesta documentata da parte dell'utente e la data di completamento del lavoro richiesto, nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento degli scarichi civili ed industriali, di cui stralci sono riportati in allegato alla presente Carta.

Il livello di qualità è di **20 giorni lavorativi** (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi).

## **5 STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO**

In particolare i **livelli di qualità del servizio** relativi ai tempi caratteristici riferiti all'accessibilità al servizio da parte dell'utente si riferiscono a:

- periodo di apertura al pubblico degli sportelli; tempi di attesa
- modalità ed orari dello svolgimento di pratiche varie per via telefonica; tempi di attesa
- differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
- facilitazioni per utenti particolari
- rispetto degli appuntamenti concordati
- tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni e/o ai reclami scritti

### **5.1 Sportelli dedicati o partecipati al pubblico**

◆ Gli sportelli aperti al pubblico di Publiacqua osservano il seguente orario: dal lunedì al venerdì 8,30-12,30, apertura pomeridiana, dal lunedì al giovedì, su appuntamento, chiamando il numero verde 800 238 238 nella fascia oraria 14,30-16,00.

◆ Sportelli partecipati (secondo gli orari di apertura degli URP comunali).

Negli sportelli dedicati 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.

Negli sportelli partecipati, invece, si possono ottenere informazioni generali su Regolamento, Carta del Servizio e tariffe.

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

### **5.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica**

I cittadini possono chiamare il **Numero Verde 800 238 238**, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 17,00 con orario continuato, per ricevere informazioni e per svolgere tutte quelle pratiche attinenti all'erogazione del servizio idrico integrato.

In particolare telefonicamente è possibile:

#### **Richiedere:**

- l'allacciamento al pubblico acquedotto e/o alla pubblica fognatura
- la posa del contatore
- la riapertura o la chiusura del contatore

- la verifica del contatore
- la correzione delle fatture

#### **Effettuare:**

- la stipula del contratto di fornitura
- la disdetta o la voltura della fornitura
- le variazioni contrattuali: per utilizzo, unità immobiliari, ragione sociale ecc...

#### **Presentare reclami**

#### **Avere informazioni, anche in automatico 24 ore su 24, su elementi essenziali dei servizi come:**

orari, tariffe, modalità di svolgimento delle pratiche, controlli letture e contatori, estratti conto, chiarimenti su fatture o sulla periodicità delle letture e sulla fatturazione, allacciamento stradale, spostamento contatore, contatori supplementari, regolamenti fornitura, carta dei servizi, diritto di accesso agli atti, autocertificazioni, imposte ecc...

Per pratiche di particolare complessità od urgenza, complicate anche da una condizione svantaggiata dell'utente, quale ad esempio l'età o la difficoltà linguistica, e per le quali il rapporto telefonico appare, a giudizio dell'operatore, inidoneo alla risoluzione della pratica stessa, può essere concordato un appuntamento personalizzato presso gli uffici addetti.

I valori dei **tempi di attesa** al telefono sono i seguenti:

- tempo medio: 4 minuti
- tempo massimo: 5 minuti

I dettagli degli orari del servizio sono riportati in appendice alla presente Carta;

Ogni eventuale cambiamento relativo al servizio in questione verrà tempestivamente reso noto attraverso gli strumenti di informazione ritenuti più idonei.

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

Per il **saldo delle fatture** sono disponibili le seguenti modalità:

- Presso una serie di Istituti bancari convenzionati (il cui elenco dettagliato è riportato in appendice) senza addebito di commissioni;
- Presso altri Istituti con addebito di commissione;
- Presso tutti gli uffici postali con addebito delle spese normalmente previste per i bollettini di conto corrente postale;
- Tramite postagiuro per i correntisti postali;
- Mediante domiciliazione bancaria e/o postale con addebito automatico delle fatture sul proprio conto corrente;
- Tramite Bancomat;
- Tramite Carta di Credito;
- Presso gli sportelli.

Il pagamento degli oneri di contratto e di altre prestazioni accessorie può essere effettuato anche a mezzo di bonifico bancario.

#### **5.4 Facilitazioni per utenti particolari**

A tutela di queste categorie di utenti sono previste le seguenti **facilitazioni minime**:

- sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;
- trascodifica in Braille della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;
- traduzioni in varie lingue, inglese, tedesco, cinese, del contratto di fornitura e dei suoi allegati;
- tempi di allacciamento ed attivazione della fornitura ridotti di 1/3 per i portatori di handicap e malati gravi;
- presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS);
- tempo di preavviso, per malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 15 giorni di calendario rispetto a quello minimo ordinario.

Publiacqua 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.

Publiacqua pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli utenti deboli tramite la fattura ed apposite comunicazioni con gli strumenti informativi ritenuti, di volta in volta, più idonei fra spot radiofonici, spot televisivi, inserzioni su quotidiani, affissioni locandine e/o manifesti.

Publiacqua dovrà dotarsi delle suddette facilitazioni minime entro il primo triennio di attività.

Sono inoltre utilizzate procedure particolari per gli utenti che si trovino in condizioni tali da richiedere maggiore attenzione, come persone anziane con difficoltà motorie o portatori di handicap.

In tali casi, infatti, per la stipula dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, in modo tale da evitare all'interessato di recarsi presso le sedi distaccate di Publiacqua

#### **5.5 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli**

Altri tipi di facilitazioni sono previsti per utenti in disagiate condizioni economiche o in precarie condizioni mediche.

In particolare:

- per famiglie indigenti o numerose con un indicatore ISEE fino a € 6713,94 (fa fede una autocertificazione presentata dall'utente stesso) o per tutti gli utenti che, a causa di particolari condizioni mediche e con indicatore ISEE fino a € 9296,22 (anche in questo caso fa fede per lo stato economico e per le condizioni mediche una autocertificazione), necessitano di un significativo maggior utilizzo di acqua, Publiacqua applica fasce a tariffa agevolata ed a tariffa base di ampiezza doppia.
- Per nuclei familiari composti da ultra-sessantacinquenni o nei quali sono presenti soggetti con invalidità superiore al 66% e con un indicatore ISEE fino a € 6713,94, Publiacqua non

applica nessuna quota fissa. Anche in questi casi fa fede per *la condizione di invalidità* e lo stato economico una autocertificazione.

In tutti questi casi Publiacqua concede la possibilità di rateizzare le somme dovute.

Tali agevolazioni devono essere portate a conoscenza dell'utenza nei modi, di volta in volta, ritenuti più idonei fra: lettere alle associazioni dei consumatori, ai sindacati pensionati, spot radiofonici, spot televisivi, inserzioni su quotidiani, affissione locandine e/o manifesti.

### **5.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente**

È il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento, Publiacqua è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente.

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

**Il livello di qualità è di 3 ore.**

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.

Nel caso di disdetta dell'appuntamento, Publiacqua ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore.

### **5.7 Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte**

È il tempo massimo, misurato in **giorni di calendario**, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata di Publiacqua all'utente, quale risultante dal protocollo di Publiacqua o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico della persona incaricata da Publiacqua per fornire all'utente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere da Publiacqua.

In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, l'utente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati concernenti sia le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia l'esecuzione delle prestazioni medesime.

In tutti questi casi il tempo massimo è di **30 giorni di calendario**, se vi è necessità di sopralluogo e/o verifiche complesse.

Il tempo massimo di risposta a richieste di informazioni o reclami, se non vi è necessità di sopralluogo e/o verifiche complesse è di **20 giorni di calendario**.

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.

## **6 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **6.1 Fatturazione**

Le modalità e la periodicità delle fatturazioni sono fissate dalla Società. In ogni caso, è garantita almeno una fatturazione semestrale sulla base della tipologia delle utenze allacciate e di scelte organizzative e funzionali per garantire il miglior servizio all'utenza.

Sulla base di questi criteri generali, e per conseguire una significativa economicità riguardo al servizio di rilevazione consumi, la Società potrà emettere "fatture d'acconto" tra una lettura effettiva e l'altra.

I consumi d'acconto saranno determinati sulla base dei consumi storici più recenti dell'utente e chiaramente esplicitati in fattura. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi d'acconto saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza.

In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, sarà effettuato un primo conguaglio ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva. Quale ulteriore garanzia per l'utente della corretta applicazione delle fasce di consumo annue o di eventuali variazioni tariffarie intervenute, la società effettuerà il conguaglio definitivo con la fatturazione, a seguito di lettura effettiva, successiva al 31 dicembre di ciascun anno. In caso di cessazione di utenza e/o variazioni alle condizioni contrattuali originarie la società provvederà al conguaglio fino alla data della suddetta operazione. Tali conguagli saranno effettuati con il criterio del pro-die (giorno per giorno). Il consumo avuto fra le due letture viene suddiviso per i giorni che sono intercorsi fra queste, ottenendo così un valore medio giornaliero. In base a quest'ultimo viene ricalcolato il consumo che corrisponde alla data in cui è stata emessa la fatturazione per acconto e, se ci sono delle discrepanze fra il nuovo calcolo e quello già effettuato, queste vengono compensate (con accredito o con addebito) nella stessa fattura. Nel caso di rimborsi a favore dell'utente, derivanti dalle operazioni di conguaglio sopra descritte, di importi inferiori a 50 Euro, fatta eccezione dei rimborsi per cessazione di utenze, Publiacqua procederà, in via automatica, al rimborso detraendo tale credito dal pagamento della fattura successiva; qualora il credito superi l'importo della fattura successiva, la differenza a favore dell'utente verrà rimborsata a mezzo assegno bancario non trasferibile.

Per i crediti superiori a 50 Euro, o relativi a cessazione di utenza, verrà emesso assegno bancario non trasferibile, entro 60 giorni di calendario dalla data di comunicazione all'utente del credito.

In caso di morosità pregresse le procedure di cui sopra non saranno applicate e l'Azienda procederà alla compensazione contabile manuale inviando all'utente richiesta di saldo o rimborso, a mezzo assegno bancario non trasferibile, del credito residuo.

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 fatture, senza che nessun onere aggiuntivo sia posto a suo carico.

L'utente ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento, al personale della società o comunque incaricato dalla stessa, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici. In caso d'impossibilità di accedere al contatore per assenza dell'intestatario sarà rilasciata dagli incaricati una cartolina di "autolettura"; la mancata restituzione della stessa comporterà l'addebito di un consumo d'acconto. La società s'impegna a rendere operativo un servizio che consenta all'utente di comunicare l'autolettura anche telefonicamente.

Publiacqua effettua nell'arco di un anno almeno una lettura semestrale del contatore con propri incaricati. Qualora ciò non sia possibile, per cause imputabili all'utente, quest'ultimo sarà invitato, mediante raccomandata A.R., a provvedere e, perdurando nella sua inadempienza, sarà soggetto al

pagamento di una penale addebitata nella prima fattura utile, ed alla possibile interruzione del servizio, così come previsto dal Regolamento di fornitura.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione all'utente in altra sezione specificati.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Nel caso di errori nella fatturazione Publiacqua si attiverà per le dovute correzioni e/o rimborsi nel rispetto degli standard di qualità in altra parte descritti.

Al fine di migliorare la leggibilità del documento di fatturazione, Publiacqua utilizza il comune formato dei fogli A4, capace di contenere informazioni in maniera estesa.

Le informazioni in fattura devono essere riportate in forma chiara, con caratteri grandi e con linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta dell'interessato è garantita la possibilità di reindirizzamento di una copia della fattura a persona di fiducia dell'utente.

Al suo interno infine deve essere ben individuata la divisione tra una prima parte relativa alla determinazione dei consumi e degli importi, ed una seconda parte relativa alle informazioni all'utenza.

L'utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti, ecc..)

In particolare la prima parte deve contenere:

- ragione sociale, indirizzo di Publiacqua;
- la dicitura "fattura per la fornitura di servizi idrici";
- data di scadenza della fattura;
- nome dell'intestatario del contratto;
- tipologia di utenza
- consumo in mc;
- struttura della tariffa applicata;
- tipo di lettura sulla base della quale la fattura si basa;
- letture iniziali e finali del periodo qualunque sia il tipo di lettura;
- periodo di fatturazione cui il documento si riferisce;
- aliquota e ammontare dell'imposta;
- situazione dei pagamenti precedenti e data degli ultimi pagamenti;
- condizioni di pagamento e penalità;
- modalità e costi di verifica del contatore (almeno una volta all'anno).

In particolare alle informazioni relative all'importo, alla data di scadenza, al consumo e al periodo di fatturazione, verrà dato opportuno rilievo grafico anche tramite l'utilizzo di caratteri facilmente leggibili.

## **6.2 Rettifiche di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione, in corrispondenza di una lettura effettiva, vengono evidenziati errori in eccesso o in difetto, Publiacqua provvederà alla correzione degli stessi eseguendo, ove ritenuto necessario, verifiche e sopralluoghi presso il luogo di fornitura e procedendo a rettificare la fattura ritenuta errata entro 20 giorni lavorativi dal momento dell'accertamento della rettifica proveniente dall'Azienda o dall'utente medesimo. La rettifica di fatturazione può inoltre avvenire d'ufficio oppure può essere conseguente ad una segnalazione dell'utente che comunica a Publiacqua la differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua addebitati sull'ultima fattura. Publiacqua potrà accettare la segnalazione, annullare la fattura e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche. Nel primo caso, Publiacqua provvederà all'immediato ricalcolo della fattura. Qualora, invece, l'azienda ritenga necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento della fattura ritenuta errata rimane sospeso fino a quando l'utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica. Publiacqua è tenuta a comunicare all'utente l'esito positivo o negativo delle verifiche svolte non oltre i 20 giorni lavorativi dalla richiesta di rettifica di fatturazione inoltrata dall'utente medesimo.

Nel caso di rimborsi a favore dell'utente di importi inferiori a 50 euro, Publiacqua procederà al rimborso in oggetto nelle prime fatture utili, successive all'avvenuta constatazione del credito; per importi superiori a 50 euro Publiacqua emetterà un assegno bancario non trasferibile entro 60 giorni di calendario dalla data di verifica. L'utente ha il diritto di richiedere l'utilizzo di un diverso mezzo di pagamento

## **6.3 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 nell'Art. 46 del Regolamento del servizio idrico integrato.

Trascorsi **30 giorni di calendario** dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, Publiacqua potrà provvedere a costituire in mora l'utente, mediante comunicazione scritta.

In caso di morosità persistente oltre i **30 giorni di calendario** dalla costituzione in mora è prevista la sospensione del servizio.

L'utente verrà preavvisato della sospensione della fornitura e delle relative modalità. Il tempo di preavviso non può essere inferiore a **25 giorni di calendario**.

Qualora l'utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, Publiacqua sospende il servizio secondo le modalità indicate nel preavviso.

L'utente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato dell'intervento di sospensione della fornitura.

Ai fini di una maggior tutela gli utenti a basso reddito, Publiacqua prevederà forme di rateizzazione di pagamento, qualora l'utente ne faccia espressa 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 riattivazione. In tal caso la riattivazione della fornitura deve avvenire entro 2 giorni lavorativi dal pagamento.

Le penali relative alla chiusura e/o riapertura del contatore sono esplicitate nella tabella allegata alla presente carta.

In caso di distacco della fornitura per morosità, risultata in seguito saldata, non verrà addebitata alcuna spesa per la riattivazione della fornitura.

Non è in ogni caso sospesa la fornitura:

- nei casi in cui il servizio è necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza o vi è intervento dell'Autorità competente;
- nei giorni prefestivi o festivi;
- quando il pagamento, pur essendo effettuato, non è stato ancora trasmesso, per cause non imputabili all'utente
- in presenza di controversie relative alla ricostruzione dei consumi.

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

## **6.4 Correttezza nella misura dei consumi**

### **a) Verifica del contatore**

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

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

Qualora per la suddetta sia necessaria la rimozione del misuratore il termine massimo è elevato a **10 giorni lavorativi**.

Nel caso in cui il contatore risulti idoneo (all'interno della tolleranza prevista di +/- 5%), l'utente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo, previsto nel tariffario, che sarà addebitato nella prima fattura utile. Qualora l'effettuazione della prova abbia richiesto la sostituzione del contatore ed abbia dimostrato l'idoneità dello stesso, oltre al corrispettivo previsto sarà addebitato anche il costo del contatore sostituito.

Se risulta, invece, un errore superiore ai limiti di tolleranza stabiliti, Publiacqua si accolla i costi di tale operazione, provvede a sostituire il contatore, ricostruisce i consumi in base al coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta ove lo stesso sia determinabile, ovvero, nei casi di indeterminabilità, il periodo di riferimento per la ricostruzione dei consumi non può superare i 365 giorni precedenti la data in cui è stata effettuata la verifica. Il ricalcolo sarà effettuato applicando, ai consumi rilevati, la percentuale di scostamento indicata dalla verifica.

Publiacqua deve, comunque, comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro **30 giorni di calendario** dalla medesima.

La verifica avviene comunque sempre per appuntamento.

### **b) Verifica del livello di pressione**

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. L'apposizione dello strumento di verifica sarà effettuata, previo appuntamento, entro **7 giorni lavorativi dalla richiesta della stessa**.

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

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, la società potrà addebitare, a titolo di risarcimento, nella fattura successiva al periodo di effettuazione della verifica del livello di pressione, un risarcimento pari a quanto previsto nella tabella allegata.

Publiacqua dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 30 giorni di calendario dalla medesima.

Publiacqua rende note le modalità e i costi di verifica almeno una volta l'anno nella parte relativa alle informazioni all'utenza della fattura.

#### **c) Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte**

Nel caso di perdite non osservabili dall'utenza Publiacqua provvede a fatturare i maggiori consumi con la tariffa base. Il periodo di ricostruzione dei consumi è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici dei due anni precedenti.

## **7 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

### **7.1 Continuità**

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

Conformemente a ciò Publiacqua utilizza tutte le soluzioni tecniche ed organizzative di seguito descritte per garantire la continuità del servizio:

- a) Impiega una rete di distribuzione prevalentemente di tipo magliato, che consente di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto.
- b) Dispone di un sistema di telecontrollo che consente di monitorare con continuità, da un posto centrale presidiato costantemente, lo stato di gran parte della rete e di mantenere i parametri di esercizio entro valori prestabiliti.
- c) In caso di lavori sulla rete di distribuzione, attiva tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione, anche realizzando sistemi provvisori di tubazioni o autobotti.

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

### **7.2 Cause di interruzione**

Qualora sia comunque necessario interrompere l'erogazione, le operazioni di sospensione del servizio verranno effettuate secondo gli standard previsti dalla normativa in vigore relativamente, sia ai tempi di preavviso, sia alla durata delle interruzioni.

In particolare le cause delle interruzioni possono essere imputabili solo a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di Autorità pubblica, eventi eccezionali naturali e non, scioperi, mancato ottenimento di atti da terzi;
- b) guasti o manutenzioni necessarie, intese come interventi di riparazione e manutenzione programmata, per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

**Le modalità** con le quali vengono effettuate le sospensioni sono le seguenti:

- viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta;
- l'utente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari;
- nel caso di un condominio, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista.
- qualora il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore e/o volantinaggio.

### **7.3 Tempi di preavviso e durata delle interruzioni**

Publiacqua non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione, dovuta a causa di forza maggiore o a necessità di lavori.

Pertanto, le utenze che per la loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

Per sopperire a fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, Publiacqua avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici.

Publiacqua s'impegna ad informare gli utenti nei modi più adeguati alla circostanza. Nel caso di interruzioni programmate del servizio idrico, Publiacqua avviserà gli utenti almeno 48 ore prima. L'avviso indicherà la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

Le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle 12 ore per gli interventi sulle condotte fino a 300 mm, 18 ore per le condotte fino a 600 mm, 48 ore per le altre condotte.

#### **7.4 Pronto intervento**

Publiacqua dispone di un servizio di Pronto Intervento e reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, chiamando il numero verde 800 314 314.

L'intervento è immediato (ove immediato si intende pari al tempo strettamente necessario al trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, a fronte di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana.

Publiacqua garantisce comunque i seguenti livelli minimi di pronto intervento, fatte salvo cause di forza maggiore:

- a) 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 **2 ore**;
- b) il primo intervento in caso di guasto al contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra è stabilito in **12 ore**.

#### **7.5 Altri interventi**

La riparazione dei guasti deve avvenire:

- a) entro **12 ore** dalla segnalazione in caso di guasti ordinari;
- b) entro **48 ore** dalla segnalazione per i guasti straordinari.

Nel caso di esondazione di fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati entro **24 ore**.

#### **7.6 Crisi idrica**

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa Publiacqua è tenuto a darne adeguato preavviso all'utenza e deve adottare una delle misure contenute nel **Piano di gestione delle interruzioni del servizio** approvato dall'Autorità d'Ambito.

Tali misure possono comprendere:

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

## **7.7 Crisi qualitativa**

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, Publiacqua può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale. Publiacqua comunica all'Autorità di Ambito che detiene il potere di controllo sull'attività di Publiacqua, 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 dell'adozione di eventuali misure alternative.

## **8 COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ**

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

Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti di terzi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti, così come per il computo dei tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente non si tiene conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità di Publiacqua (cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali, scioperi, qualsiasi fatto imputabile all'utente ecc.). Il tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per prima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

In tutti i casi in cui per le suddette cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, Publiacqua 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 possa essere eseguito nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba quindi fissare un nuovo appuntamento, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

Nel caso di cui al paragrafo relativo al tempo di esecuzione dell'allacciamento, 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.

Relativamente al tempo per l'allacciamento alla pubblica fognatura invece non si tiene conto dei tempi per gli eventuali lavori di adeguamento a carico dell'utente indicati nel preventivo. Peraltro, se l'utente non completa i lavori a proprio carico entro 60 gg., la richiesta di esecuzione dell'allacciamento si intende annullata.

Nei casi di risposta a richieste e 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.

Nel caso della rettifica di fatturazione, le date di arrivo della corrispondenza sono certificate dal protocollo aziendale, la data di partenza può essere rappresentata dalla data di protocollo della lettera di risposta o dalla data di emissione della fattura corretta. Il tempo per la rettifica di fatturazione comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non possa essere seguito nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba quindi fissare un nuovo appuntamento, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

## **9 INFORMAZIONE ALL'UTENTE**

Publiacqua provvederà a mettere a disposizione dell'utente la presente Carta con gli allegati annessi ed i Regolamenti contenenti le condizioni di somministrazione dei servizi e le regole del rapporto intercorrente tra le parti.

Publiacqua si impegna ad attivare forme di consultazione delle Associazioni degli utenti, nei casi in cui si intenda, previo accordo con l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n.3 Medio Valdarno, dare attuazione, verificare o modificare la Carta, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla stessa.

Publiacqua deve portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento di somministrazione.

Inoltre per garantire all'utente una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative di Publiacqua che possono interessarlo, vengono utilizzati, oltre al Call Center, agli sportelli, ecc..., i seguenti strumenti:

a) Fatture dei consumi

b) Materiale informativo

Sono disponibili opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti consigli sul corretto utilizzo degli impianti in termini di sicurezza e di risparmio della risorsa acqua in modo da evitare eventuali sprechi; detti opuscoli verranno messi a disposizione degli utenti nei modi ritenuti più appropriati;

c) Comunicazioni radiofoniche, televisive e a mezzo quotidiani locali, via Internet

Le comunicazioni sono finalizzate ad informare circa eventuali attività, notizie ed eventi, che è necessario od opportuno che l'utenza conosca con la massima tempestività.

d) Campagne promozionali, informative, di sensibilizzazione

Le campagne sui problemi idrici, svolte attraverso gli strumenti tradizionali (notiziari aziendali, mass-media locali, manifesti, ecc.), hanno l'obiettivo di sensibilizzare i cittadini al risparmio dell'acqua potabile ed al rispetto delle risorse idriche e dell'ambiente, fornendo utili consigli per un suo uso razionale.

Campagne informative vengono di volta in volta realizzate per la pubblicizzazione di eventuali novità riguardo ai servizi offerti da Publiacqua;

e) Attività didattiche nelle scuole e visite agli impianti aziendali

Publiacqua si impegna ad effettuare nelle scuole elementari e medie specifici corsi sulla risorsa acqua e sul suo corretto uso. Tali attività didattiche sono supportate da apposite pubblicazioni realizzate da Publiacqua stessa e distribuite ad alunni e insegnanti e da visite a impianti aziendali.

In particolare Publiacqua, attraverso i suddetti strumenti, si impegna anche a:

- assicurare l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, è tenuto a fornire, su richiesta di questo, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:
- durezza totale in gradi idrotimetrici ( F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unita e decimi di pH
- residuo fisso a 180 C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>
- nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>
- ammoniacale in mg/l di NH<sub>4</sub>

- fluoruro in  $\mu\text{g/l}$  di F
- cloruri in  $\text{mg/l}$  di Cl
- rendere note agli utenti le variazioni alle condizioni di somministrazione del servizio e alle regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informare sulle procedure di pagamento delle fatture, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti;
- informare l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- rendere note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- comunicare agli utenti, in caso di richiesta, in forma scritta, i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle tubature;
- rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione attraverso report statistici globali aggiornati periodicamente;
- 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, per quanto non di competenza dell'Autorità di Ambito e/o dell'ARPAT e/o di altri soggetti a ciò deputati;
- predisporre miglioramenti ai servizi telefonici per renderli sempre più adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, ecc.);
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

Publiacqua, infine, rende noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

### **9.1 Diritto di accesso agli atti**

Viene comunque assicurato l'accesso agli atti di Publiacqua relativi al S.I.I. in conformità alla L. 7 Agosto 1990, n. 241.

In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

Il Regolamento per l'accesso agli atti è disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, oppure può essere richiesto telefonicamente chiamando il Numero Verde 800.238.238.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata a Publiacqua, la quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

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

## **9.2 Trattamento dei dati sensibili**

Publiacqua effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'Art. 13 della L. 675/1996.

Ai sensi dell'Art. 13 del D. Lgs. 135/1999 è consentito il trattamento dei dati in possesso di Publiacqua al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima.

Il trattamento dei dati da parte di Publiacqua non è soggetto a notificazione ai sensi dell'Art. 7 della L. 675/1996. Publiacqua è comunque tenuto a fornire a chiunque ne faccia richiesta gli elementi di cui al comma 4 del medesimo articolo.

## **10 TUTELA**

### **10.1 La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta**

L'utente può segnalare a Publiacqua 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 competente il cui indirizzo e/o numero telefonico è riportato 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, qualificandosi, deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (identificazione del dipendente che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ufficio competente possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro i termini indicati dalla presente Carta dei Servizi, l'Ufficio riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti. In particolare la sua risposta motivata 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 Publiacqua provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto da Publiacqua per evitare il ripetersi di tale situazione,
- l'indicazione della possibilità di fare appello alla Commissione mista conciliativa a cui l'utente può rivolgersi indirizzando la propria richiesta alla sede di Publiacqua S.p.A. a Firenze in via Villamagna n. 39
- l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità di Ambito, e della possibilità di adire in giudizio Publiacqua per l'eventuale richiesta di risarcimento danni.

La Commissione mista conciliativa è composta da tre membri: un presidente (nella persona del Difensore civico regionale o da esso nominato), da un vice presidente (nominato dalle associazioni dei consumatori) e da un componente nominato da Publiacqua. Il funzionamento della Commissione mista conciliativa è stabilito dal Regolamento di pubblica tutela, allegato alla presente Carta.

Publiacqua è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, 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.

La medesima procedura è istituita anche per le richieste di informazioni.

Semestralmente Publiacqua riferisce al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici e all'Autorità di Ambito, sulla quantità e il tipo dei reclami ricevuti e sul seguito dato ad essi.

Almeno una volta l'anno, Publiacqua predispone un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui sopra, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Publiacqua 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**.

## **10.2 Controlli esterni**

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti al paragrafo 5.7, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità di Ambito.

## **10.3 Valutazione del servizio da parte dell'utente**

Per essere aggiornato sui giudizi degli utenti riguardo alla qualità del servizio reso, Publiacqua effettua rilevazioni campionarie con cadenza almeno triennale mediante gli strumenti più idonei ed attuali per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Sulla base dei risultati sintetici e analitici di queste rilevazioni e delle loro comparazioni con analoghe indagini effettuate in periodi precedenti, vengono definiti progetti di miglioramento del servizio.

Il conseguimento degli obiettivi previsti da tali progetti viene verificato attraverso la rilevazione di opportuni indicatori.

Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, verbalmente o per iscritto, presso gli uffici della società al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_

I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicati, entro il 31 marzo di ogni anno, in un **Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente**, riguardante l'anno precedente e disponibile per gli utenti e per le Associazioni dei consumatori.

## **10.4 Servizi di consulenza**

Publiacqua mette a disposizione degli utenti un servizio di consulenza su:

- ◆ problematiche relative a quantità e qualità della fornitura;
- ◆ analisi chimiche sull'acqua, sia per la rispondenza alle norme di qualità, sia per gli usi particolari;
- ◆ risparmio idrico.

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

Il servizio di consulenza ha sede in \_\_\_\_\_, Tel. \_\_\_\_\_.

### **10.5 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato**

Publiacqua, 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.

## **11 INDENNIZZI AUTOMATICI**

### **11.1 Casi di indennizzo automatico**

- L'utente ha diritto ad essere rimborsato nel caso in cui l'Azienda non rispetti gli standard dichiarati. Pertanto, in caso di mancato rispetto per ciascuno dei 7 livelli specifici di qualità sotto elencati, Publiacqua corrisponderà all'utente un **indennizzo automatico** pari ad **euro 26**.

#### **Livelli specifici di qualità ad indennizzo automatico:**

- 1) Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione;
- 2) Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento;
- 3) Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione o riattivazione della fornitura;
- 4) Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura;
- 5) Mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- 6) Mancato rispetto del tempo massimo di risposta alle richieste scritte degli utenti;
- 7) Mancato rispetto del tempo massimo di risposta ai reclami.

### **11.2 Modalità di corresponsione all'utente dell'indennizzo automatico**

Gli indennizzi automatici, ove non esclusi, sono corrisposti attraverso accredito dell'importo nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, **entro 90 giorni di calendario** dalla scadenza del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente, ovvero **entro 90 giorni di calendario** dalla data dell'appuntamento *personalizzato* 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 evidenzia 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, l'indennizzo è dovuto:

- a in misura pari a € 52, se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa;
- b in misura pari a € 260, 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 definiti dalla Carta dei Servizi del servizio idrico integrato"

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".

### **11.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico**

Publiacqua non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a** cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b** cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con Publiacqua per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;

Inoltre Publiacqua non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora l'utente richieda un appuntamento *personalizzato*, cioè fissato in data successiva di **oltre 60 giorni di calendario** rispetto alla data di richiesta della prestazione, la società non è tenuta a corrispondere all'utente medesimo 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.

## **12 NORME TRANSITORIE**

1. In deroga all'applicazione di quanto previsto dagli artt. 10 Tutela, e 11 Indennizzi Automatici, e specificamente 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 11.1, 11.2, 11.3, la società, all'adozione della presente Carta, avvierà lo studio di fattibilità di una procedura informatica per la gestione dei reclami e per gli indennizzi automatici e diverrà pertanto operante entro 6 mesi dalla data di approvazione da parte dell'Autorità di Ambito della Carta stessa.
2. In deroga all'applicazione di quanto previsto ai punti 5.4 e 5.5 dell'art. 5 Standard relativi all'accessibilità al servizio viene stabilito quanto segue:
  - punto 5.4: la società si impegna a garantire l'applicazione di tutto quanto previsto, riguardante le condizioni di facilitazioni a favore degli utenti, entro il primo triennio di attività;
  - punto 5.5: la società si impegna ad emettere entro il 31.12.2002 un regolamento attuativo per consentire agli utenti interessati di poter proficuamente accedere alle condizioni di facilitazioni previste e si impegna altresì a rendere operante tale regolamento entro il 31.1.2003.