



CONSIGLIO DI BACINO VALLE DEL CHIAMPO

Sede legale: Piazza Libertà 12 36071 Arzignano (VI)

REGISTRO DEGLI ATTI DELL'ASSEMBLEA D'AMBITO

N. 10

DEL: 26.07.2016

OGGETTO:

ADEGUAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL GESTORE AFFIDATARIO MEDIO CHIAMPO, AI SENSI DELLE DELIBERAZIONI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO (AEEGSI) N. 655/2015/R/IDR E N. 217/2016/R/IDR. APPROVAZIONE SCHEMA.

L'anno duemilasedici, il giorno 26 del mese di LUGLIO, alle ore 14.30 presso la sala consiliare del Municipio di Arzignano convocati dal Sindaco di Arzignano, Presidente del Consiglio di bacino Valle del Chiampo, con lettera in data 20.07.2016 prot. n. 210, si è riunita l'Assemblea d'Ambito.

Assiste alla seduta il Direttore dott.ssa **Alessandra Maule**.

Fatto l'appello risultano: presenti |p| - assenti |a|

p Monchelato Liliana Teresa	Sindaco del Comune di Altissimo
p Gentilin Giorgio	Sindaco del Comune di Arzignano
p Ceron Renato	Sindaco del Comune di Brendola
p Macilotti Matteo	Sindaco del Comune di Chiampo
la Emanuela Dal Cengio	Sindaco del Comune di Crespadoro
p Poli Michele	Sindaco del Comune di Gambellara
p Castiello Andrea	Assessore delegato del Comune di Lonigo
p Magnabosco Dino	Sindaco del Comune di Montebello Vicentino
p Peripoli Gianluca	Vice Sindaco delegato del Comune di Montecchio Maggiore
p Tonello Antonio	Sindaco del Comune di Montorso Vicentino
p Bauce Romina	Sindaco del Comune di Nogarole Vicentino
p Tasso Gabriele	Sindaco del Comune di San Pietro Mussolino
p Albiero Luca	Sindaco del Comune di Zermeghedo

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Pubblicata all'Albo Pretorio il
Divenuta esecutiva dopo il decimo giorno

IL DIRETTORE GENERALE
Dott.ssa Alessandra Maule

A.A. n. 10 del 26.07.2016

**ADEGUAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL GESTORE
AFFIDATARIO MEDIO CHIAMPO AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE
DELL'AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS E IL SISTEMA IDRICO
(AEEGSI) N. 655/2015/R/IDR E N. 217/2016/R/IDR. APPROVAZIONE SCHEMA.**

L'ASSEMBLEA

Il Presidente illustra ai Sindaci quanto segue:

" Il D.Lgs. 152/2006, Parte III^A, detta norme in materia di organizzazione e gestione del Servizio idrico Integrato (SII) comprendente la captazione, l'adduzione, la distribuzione e l'erogazione di acque ad usi civili, la fognatura e la depurazione delle acque reflue, in particolare l'art. 147 prevede che i SII siano riorganizzati sulla base di Ambiti territoriali ottimali definiti dalle Regioni in attuazione della Legge 5 gennaio 1994, n. 36, all'art. 142 comma 3, prevede, che gli enti locali, attraverso l'Autorità d'Ambito svolgano le funzioni di organizzazione del S.I.I., di scelta della forma di gestione, di determinazione e modulazione delle tariffe all'utenza, di affidamento del servizio e relativo controllo, secondo le disposizioni della Parte III^A del decreto stesso.

La Regione Veneto con L.r. 27 marzo 1998, n. 5 aveva dato attuazione alla citata Legge 36/1994 individuando gli Ambiti Territoriali Ottimali e disciplinando le forme e i modi di cooperazione fra i Comuni e le Province ricadenti nello stesso Ambito, nonché i rapporti tra gli enti locali medesimi e i soggetti gestori dei servizi, al fine di istituire e organizzare il S.I.I..

In data 29 ottobre 1998 è stato costituito l'Ambito Territoriale Ottimale "Valle del Chiampo" e con provvedimento dell'Assemblea d'ambito n° 10 in data 2 agosto 1999, secondo i principi contenuti nella legge n. 36/1994 e della legge regionale Veneto n.5/98, è stata approvata l'organizzazione del S.I.I..

Con deliberazioni dell'Assemblea d'Ambito n. 4 in data 4 febbraio 2000 e n. 9 in data 4 aprile 2000 sono state approvate la convenzione per la regolazione dei rapporti tra l'Ambito e l'ente gestore, sottoscritte con la società F.I.C. S.p.A. (ora Acque del Chiampo S.p.A.) in data 29 febbraio 2000 per una durata complessiva di anni 30 e con la società Medio Chiampo S.p.A. in data 25 maggio 2000 per la medesima durata.

L'art. 2 comma 186-bis della L. 191/2009 e ss.mm.ii. ha stabilito la soppressione delle Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale al 31.12.2012, termine da ultimo definito dall'art. 13 comma 2 del D.L. 216/2011, convertito con modificazioni dalla L. 14/2012, prevedendo altresì che entro lo stesso termine le Regioni attribuiscono con legge le funzioni già esercitate dalle stesse Autorità d'Ambito.

La Legge Regionale n. 17 del 27 aprile 2012, parzialmente modificata dalla Legge regionale n. 52 del 31 dicembre 2012, ha disciplinato l'istituzione dei nuovi enti (Consigli di Bacino), confermando l'ambito territoriale ottimale Valle del Chiampo nel quale ricadono i 13 comuni già facenti parte dell'AATO Valle del Chiampo e la formale costituzione del nuovo Consiglio di Bacino Valle del Chiampo è avvenuta in data 29 ottobre 2012 a seguito della sottoscrizione da parte di tutti i Comuni ricadenti nell'ATO della convenzione istitutiva.

Con la deliberazione dell'Assemblea n. 7 del 21.06.2016 è stato approvato l'adeguamento delle Convenzioni per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato ai sensi delle deliberazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), nr. 656/2015 e 664/2015.

RITENUTA la competenza dell'Assemblea del Consiglio di Bacino Valle del Chiampo ad approvare l'adeguamento della Carta del Servizio Idrico Integrato del gestore affidatario, Medio Chiampo Spa, ai sensi delle Deliberazioni AEEGSI n. 655/2015/R/IDR e n. 217/2016/R/IDR;

RICORDATO che il Decreto Legge n. 201/2011 (art. 21, commi 13 e 19), convertito in legge n. 214/2011 ha trasferito All'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici", precisando che tali funzioni "vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481" e con D.P.C.M. 20 luglio 2012 attuativo il Presidente del Consiglio dei Ministri ha individuato le funzioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) pertinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici che sinteticamente sono:

- Definizione delle componenti di costo della Tariffa;
- Predisposizione e aggiornamento metodo tariffario;
- Approvazione delle Tariffe da applicare su proposta degli Enti d'Ambito;

A.A. n. 10 del 26.07.2016

**ADEGUAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL GESTORE
AFFIDATARIO MEDIO CHIAMPO AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE
DELL'AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS E IL SISTEMA IDRICO
(AEEGSI) N. 655/2015/R/IDR E N. 217/2016/R/IDR. APPROVAZIONE SCHEMA.**

-Tutela dei diritti degli utenti;

RICHIAMATI:

-l'articolo 2, comma 12, lettera h) della Legge 481/1995, che stabilisce che l'Autorità competente (leggasi AEEGSI) emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente, sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori, eventualmente differenziandoli per settore e tipo di prestazione;

-l'articolo 2, comma 37, della Legge 481/1995 prevede che le determinazioni dell'Autorità (leggasi AEEGSI) di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio predisposto dal soggetto esercente il servizio;

RILEVATO che:

-con specifico riferimento al Servizio Idrico Integrato (SII), la Carta dei Servizi è il documento, adottato in conformità allo schema generale di riferimento recato nel D.P.C.M. 29 aprile 1999, in cui sono specificati i livelli qualitativi e quantitativi attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore;

-per effetto del combinato disposto dei commi 4 e 5 dell'articolo 11 del D.Lgs. 286/1999, il suddetto schema generale delle Carte dei Servizi resta applicabile sino a diversa disposizione adottata dalla competente Autorità, la quale, ai sensi dell'articolo 8 del D.L. 1/2012, definisce gli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori medesimi;

-la Legge 244/2007, all'art. 2, comma 461, dispone che gli enti locali devono prevedere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta dei Servizi - "da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate" recante, fra l'altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell'utenza - unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente d'Ambito;

VISTI:

•la Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e il Sistema Idrico n. 86/2013/R/IDR del 28/02/2013 "Disciplina del deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato";

•il documento per la consultazione 665/2014/R/IDR, del 23 dicembre 2014, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Inquadramento generale e linee di intervento";

•il documento per la consultazione 273/2015/R/IDR, del 4 giugno 2015, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Interventi in tema di avvio e gestione del rapporto contrattuale e obblighi di registrazione dei dati di qualità contrattuale";

•il documento per la consultazione 560/2015/R/IDR, del 20 novembre 2015, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Orientamenti finali";

•la Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e il Sistema Idrico n. 655/2015/R/IDR del 23/12/2015 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono";

•la Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e il Sistema Idrico n. 217/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 "Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII (regolazione della qualità del Servizio Idrico Integrato)"

RICHIAMATA la nota prot. 209 del 20.07.2016 del gestore Medio Chiampo con la quale veniva comunicato l'aggiornamento della carta dei servizi ai sensi delle disposizioni vigenti dettate dall'AEEGSI, trasmettendone una copia integrale;

RITENUTO di approvare l'adeguamento della Carta del Servizio Idrico Integrato del gestore affidatario, Acque del Chiampo Spa, ai sensi delle Deliberazioni dell'AEEGSI n. 655/2015/R/IDR e n. 217/2016/R/IDR, nello schema che costituisce l'allegato A del presente provvedimento;

A.A. n. 10 del 26.07.2016
ADEGUAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL GESTORE
AFFIDATARIO MEDIO CHIAMPO AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE
DELL'AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS E IL SISTEMA IDRICO
(AEEGSI) N. 655/2015/R/IDR E N. 217/2016/R/IDR. APPROVAZIONE SCHEMA.

quanto sopra premesso

Terminata la discussione, i cui termini sono riportati in apposito verbale, il Presidente pone ai voti l'argomento che viene approvato, per alzata di mano, con il seguente risultato:

PRESENTI N. 12
VOTANTI N. 12
FAVOREVOLI N. 12
QUOTE DI RAPPRESENTANZA PRESENTI: N. 986
QUOTE A FAVORE: N. 986

L'ASSEMBLEA D'AMBITO

DELIBERA

1. che le premesse sono parte integrante del deliberato;
2. di approvare la revisione della Carta del Servizio Idrico Integrato del gestore affidatario, Medio Chiampo Spa, ai sensi delle Deliberazioni dell'AEEGSI n. 655/2015/R/IDR e n. 217/2016/R/IDR, nello schema che costituisce l'allegato A del presente provvedimento per formarne parte integrante e sostanziale;
3. di dare atto che il presente adeguamento della Carta dei Servizi modifica i vigenti Regolamento di fornitura del Servizio Idrico e Regolamento di Fognatura e Depurazione e relativi listini, laddove in contrasto o non conformi all'allegato A;
4. di dare atto che le modifiche hanno decorrenza a partire dal 01/08/2016;
5. di trasmettere il suddetto provvedimento a Medio Chiampo Spa per gli adempimenti di competenza.
6. di dichiarare la presente deliberazione, con successiva votazione e con voti unanimi favorevoli, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4° del D.Lgs. 267/2000, data l'urgenza di dare esecuzione al provvedimento.

Allegato A Carta del Servizio Idrico Integrato

IL PRESIDENTE
Dott. Giorgio Gentilin

IL DIRETTORE
Dott.ssa Alessandra Maule

FAVOREVOLE

Parere tecnico espresso:

IL DIRETTORE
Dott.ssa Alessandra Maule

NON DOVUTO

Parere contabile espresso:

IL DIRETTORE
Dott.ssa Alessandra Maule

**MEDIO CHIAMPO S.P.A.
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**CARTA DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO**

La carta del servizio idrico integrato è stata approvata dal Consiglio di Bacino "Valle del Chiampo" con deliberazione n. del

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	4
2. DEFINIZIONI.....	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	8
3.1 Eguaglianza e imparzialità del trattamento.....	8
3.2 Continuità del servizio.....	8
3.3 Partecipazione.....	8
3.4 Cortesia.....	8
3.5 Efficienza, efficacia e qualità del servizio.....	8
3.6 Qualità e sicurezza.....	9
3.7 Sostenibilità.....	9
3.8 Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato.....	9
4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	9
4.1 Efficienza ed efficacia.....	9
4.2 Tempo di prevenzione allacci (idrico e fognario).....	10
4.3 Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.....	10
4.4 Informazione su tempi di esecuzione.....	10
4.5 Tempi di attivazione di nuova fornitura.....	11
4.6 Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro.....	11
4.7 Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.....	11
4.8 Tempi di esecuzione voltura.....	11
5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	12
5.1 Apertura al pubblico degli sportelli.....	12
5.2 Svolgimento pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online.....	12
5.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	13
5.4 Facilitazioni per Utenti particolari.....	13
5.5 Rispetto degli appuntamenti.....	13
5.6 Tempi di attesa agli sportelli.....	14
5.7 Tempo medio di attesa servizio telefonico.....	14
5.8 Accessibilità al servizio telefonico.....	14
5.9 Livello del servizio telefonico.....	14
5.10 Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni.....	14
5.11 Tempi di risposta ai reclami.....	15
6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	15
6.1 Attivazione servizio somministrazione.....	15
6.2 Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.....	16
6.3 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e le loro variazioni.....	16
6.4 Monitoraggio e controllo dei consumi.....	17
6.5 Rettifiche di fatturazione.....	17
6.6 Rateizzazione.....	17
6.7 Morosità.....	18
6.8 Gestione perdite occulte.....	18
6.9 Verifica metrica certificata dal contatore.....	18
6.10 Verifica della pressione di fornitura.....	19
7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....	19
7.1 Continuità e servizio di emergenza.....	19
7.2 Interruzioni con preavviso.....	19
7.3 Crisi idrica.....	20

7.4. Pronto intervento.....	20
7.5. Situazione di pericolo o rischio danni.....	20
7.6. Altre situazioni.....	21
7.7. Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di un guasto.....	21
7.8. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.....	21
8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	21
8.1. Accesso all'informazione	21
8.2. Informazioni.....	22
8.3. Accesso agli atti.....	23
9. TRATTAMENTO DEI DATI.....	23
10. TUTELA DELL'UTENTE.....	24
10.1. Procedura di reclamo.....	24
10.2. Controlli esterni.....	24
10.3. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.....	24
10.4. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali	25
10.5. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici.....	25
11. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	25
12. RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	25
12.1. Codice di comportamento.....	25
13. CONTROVERSIE.....	26
14. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI.....	26
15. LE REGOLE DI BASE.....	26
16. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA.....	27
17. INFORMAZIONE SU UNITA' DI MISURA.....	28

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”* e dal D.P.C.M. 29 Aprile 1999 *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”*. Con delibera n. 655/2015 del 23/12/2015 l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico ha definito ed introdotto gli standard qualitativi minimi che il Gestore deve garantire all'Utente e che con questa Carta del Servizio Idrico Integrato si intendono adottare.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti del Cittadino-Utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra i Cittadini-Utenti e il Gestore.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, garantendo il rispetto degli standard, generali e specifici, di qualità del servizio. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici indicati in **Tabella 1**, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico. Con questo documento il Gestore si impegna a rispettare i determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri Utenti. La Carta del servizio è anche disponibile nel sito Internet o presso gli sportelli del Gestore.

Le condizioni più favorevoli riportate nella Carta sono sostitutive di quelle presenti nei contratti di fornitura.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e Utenti: i Cittadini-Utenti sono intesi come titolari di diritti; il Gestore deve riconoscere e garantire agli Utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.

2. DEFINIZIONI

- Accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del Richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- Acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzata alla fornitura idrica;
- Allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- Allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- Atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù e pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al Richiedente;
- Attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

- Autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- Autorità è l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico, istituita ai sensi della legge n.481/95 (AEEGSI);
- Cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto in fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- Contratto di fornitura del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio;
- Data di invio è:
 - Per le comunicazioni inviate tramite Fax o vettore, la data risultante della ricevuta del Fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - Per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - Per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- Data di ricevimento è:
 - Per le richieste e le conferme scritte inviate tramite Fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - Per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - Per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- Deposito cauzionale: è una somma di denaro che il Cliente versa al Gestore a titolo di garanzia, se il pagamento della bolletta non è domiciliato in banca o in posta. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali;
- Depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- Disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'Utente finale;
- Ente di Governo nell'Ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- Fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

- Gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- Giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- Giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- Impianto interno: impianto interno alla proprietà fino al punto di consegna della fornitura che di norma è collocata su suolo pubblico al limite della proprietà privata;
- Indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- Lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- Lavoro complesso è la prestazione dei lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- Lettura è la rivelazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- Livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;
- Livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;
- Misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- Morosità è la situazione in cui si trova il Cliente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura;
- Operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- Portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- Punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- Punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;
- Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un Rappresentante Legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal

regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

- Riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- Richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- Richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito ad uno o più servizi del SII;
- Servizio Idrico Integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili ed industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltrando reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- Subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- Tipologia d'uso potabile, come prevista dal d.P.C.M. 29 Aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- Utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- Utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore la prestazione riguardante il Servizio Idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il contratto di fornitura. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- Voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI.

Il gestore basa il proprio rapporto con i Cittadini-Utenti sui principi generali di seguito descritti.

3.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento.

Il rapporto fra il Gestore e gli Utenti è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obbiettività e parità di trattamento. In particolare, il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e Utenti appartenenti alle fasce più deboli.

Il gestore si impegna ad agire nei confronti del Cittadino-Utente in modo obbiettivo, giusto e imparziale.

3.2 Continuità del servizio.

Il Gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurre la durata. Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni, legate a eventi di forza maggiore, a guasti e a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi recati agli Utenti, ricorrendo, eventualmente, anche a servizi sostitutivi di emergenza.

3.3 Partecipazione.

L'Utente può chiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami al Servizio Clienti, messo a disposizione dell'Utente da parte del Gestore. Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture, garantendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'Utente.

3.4 Cortesia.

Il Gestore si impegna a uniformare il rapporto con gli Utenti a criteri di cortesia e gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione. Garantisce inoltre l'identificabilità, la formazione e l'istruzione, del personale addetto ai rapporti con gli Utenti.

3.5 Efficienza, efficacia e qualità di servizio.

La gestione persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio. E' improntata a criteri di economicità ed è finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi sopra prefissati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3.6 Qualità e sicurezza.

Il Gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'Utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti che garantiscano sicurezza e tutela della salute al Cittadino.

3.7 Sostenibilità.

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Si rende pertanto necessario un uso della stessa di tipo sostenibile. Il Gestore si impegna ad assicurare la cura ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, a intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a programmare, a eseguire le opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le opere al fine di migliorare il servizio all'Utenza, a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza.

3.8 Condizioni principali della fornitura del Servizio Idrico Integrato.

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato. Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel contratto di fornitura e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato (scaricabile dal sito Internet: www.mediochiampo.it).

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare le qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (di seguito AEEGSI), e ai quali il Gestore deve fare riferimento nel rapporto con gli Utenti. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico del Gestore, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento delle qualità del servizio erogato.

Gli indicatori sono di natura quantitativa, quando esprimono un valore specifico o generale a seconda che si tratti di singole prestazioni o del complesso delle stesse, e qualitativa, quando indicano una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio sia in termini reali che di percezione soggettiva.

4.1 Efficienza ed efficacia.

Il Gestore opera per il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più idonee. La qualità del servizio

è pertanto verificabile mediante gli indicatori di qualità nel seguito descritti. Per maggiori dettagli sulla terminologia adottata si rimanda alle definizioni (rif. Par. 2).

4.2 Tempo di preventivazione allacci (idrico e fognario).

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di allaccio all'acquedotto o alla rete fognaria (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'Utente e la data di messa a sua disposizione del preventivo.

Il tempo di preventivazione è diverso a seconda che lo stesso necessiti o meno di un sopralluogo da parte del Gestore.

All'interno del preventivo verrà specificato la tipologia di allaccio previsto. Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice (AS), che contemplano prestazioni standard, oppure complesse (AC), ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard (misure di pressione, modellazioni reti, etc.).

Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo	=(10) gg lavorativi
Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo	=(20) gg lavorativi

4.3 Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.

È il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (con contestuale pagamento dello stesso), al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori necessari per la successiva attivazione della fornitura. Il tempo di esecuzione dell'allaccio è diverso a seconda che si tratti di allaccio idrico o fognario e che si tratti di lavoro semplice o complesso (sono lavori complessi quelli che richiedono interventi a parametri idraulici, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri Utenti).

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici	=(15) gg lavorativi
Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi	=(30) gg lavorativi nel 90% delle prestazioni
Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori semplici	=(20) gg lavorativi
Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori complessi	=(30) gg lavorativi nel 90% delle prestazioni

4.4 Informazione sui tempi di esecuzione.

I tempi delle presentazioni sopra riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi da richiedere da parte dal Gestore, alle predisposizioni di opere edili o ad altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente stesso il nuovo termine. Qualora fosse l'Utente a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte e concordate con lo stesso.

4.5 Tempi di attivazione di nuova fornitura.

E' il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del Gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto e l'avvio della fornitura, fatti salvi accordi diversi.

Tempo massimo di attivazione = (05) gg lavorativi

4.6 Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro.

E' il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del Gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto oppure di riavvio della fornitura già esistente ma cessata e la riattivazione. Sono esclusi i casi in cui per il riavvio siano necessari lavori di ricostruzione dell'impianto, anche parziale, per i quali si rimanda al punto che tratta dell'esecuzione di nuovo allacciamento o di lavori semplici per i quali è necessario un preventivo.

Tempo massimo di riattivazione fornitura = (05) gg lavorativi
Tempo massimo di riattivazione con modifica portata misuratore = (10) gg lavorativi

4.7 Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.

E' il tempo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica; esso decorre dalla data di ricevimento della Richiesta dell'Utente, salvo eventuali differimenti proposti dallo stesso, e la data di effettiva disattivazione.

Tempo massimo = (07) gg lavorativi

4.8 Tempi di esecuzione voltura.

E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura parte del nuovo Utente finale e la data di attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Tempo massimo = (5) gg lavorativi

Al momento della richiesta di voltura il nuovo Utente deve comunicare l'autolettura che costituirà la lettura di cessazione per il precedente Intestatario del contratto. Nel caso in cui l'autolettura non coincide con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore è tenuto ad una lettura di verifica entro 7 gg lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente.

5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.1 Apertura al pubblico degli sportelli.

Presso lo sportello del Servizio Clienti della sede centrale, e presso gli sportelli periferici, è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti e richieste informazione.

Gli orari di apertura degli sportelli sono i seguenti:

- non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 nei giorni lavorativi;
- non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8.00-13.00 il sabato;

I predetti orari potranno essere modificati a seconda della disponibilità del personale di servizio e dell'effettiva richiesta/esigenza da parte degli Utenti.

Gli orari vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate periodicamente agli Utenti, pubblicati sul sito internet aziendale. Sul sito Internet del Gestore www.mediochiampo.it sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui orari sportelli e loro ubicazione, riferimenti telefonici, riferimenti normativi, modulistica necessaria per le operazioni contrattuali, forum di contatto ed altro ancora.

5.2 Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e sportello online.

Agli Utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente tramite il numero verde Clienti 800 402008 sia da rete fissa che da rete mobile (Call Center) oltre che per iscritto, via mail attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o via fax, le normali pratiche di cessazione dei contratti e i subentri su utenza cessata; anche tramite portale WEB (Sportello online) è possibile fare richiesta di cessazione del contratto.

Gli operatori Call Center forniscono il servizio per un orario di 12 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore per il sabato.

Possono essere ottenute telefonicamente, sempre per il tramite del Call Center, anche le seguenti informazioni:

- Informazioni di carattere generale;
- Informazioni personali in merito alla fornitura (consumi, fatture, stato pagamenti), con accesso tramite il codice personale.

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet con la possibilità di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori ed allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, verifiche del misuratore e del livello di pressione.

5.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti con le seguenti modalità:

- bollettino postale;
- domiciliazione bancaria;
- contanti;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- assegni circolari o bancari.

Tramite i seguenti canali:

- presso gli uffici postali;
- presso gli Sportelli periferici con servizio POS;
- sullo sportello online o a mezzo App dedicata con carta di credito;
- con bonifico bancario.

Ove il canale utilizzato preveda un costo per l'esecuzione del pagamento, l'Utente sosterrà solamente il medesimo costo senza maggiorazioni da parte del Gestore.

5.4 Facilitazioni per Utenti particolari

Il Gestore si impegna a mettere a disposizione di alcune categorie di Utenti (es. portatori di handicap) l'accesso ai servizi in modo facilitato

Tra questi:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto agli standard;
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, etc.).
- percorsi preferenziali agli sportelli.

5.5 Rispetto degli appuntamenti

Il Gestore, ove necessario per l'esecuzione della prestazione o per l'effettuazione di un sopralluogo, fissa l'appuntamento con l'Utente o un suo Delegato.

In questo caso l'Utente deve assicurare la disponibilità propria o di un suo Delegato per l'appuntamento concordato con il Gestore in una fascia oraria massima di 3 ore dalle 8 alle 12 e dalle 13 alle 16.

Il Gestore può modificare l'appuntamento entro le 24 ore antecedenti l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Fascia puntualità appuntamenti

=(3) ore

Preavviso minimo disdetta appuntamento

= (24) ore nel 95% degli appuntamenti disdetti

5.6 Tempi di attesa agli sportelli.

Trattasi del tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo Sportello e il momento in cui viene ricevuto dal personale del Gestore.

I tempi di attesa agli sportelli sono qualificabili in:

Tempo medio	=(20) min.
Tempo massimo (in momenti di elevato afflusso)	=(60) min. sul 95% delle singole attese

5.7 Tempo medio di attesa servizio telefonico

E' il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di risponditore automatico) e di inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Tempo medio di attesa	= (240) secondi rispetto in almeno 10 mesi su 12
-----------------------	---

5.8 Accessibilità al servizio telefonico.

Rapporto mensile tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100.

Accessibilità al servizio telefonico > 90% rispetto in almeno 10 su 12 mesi

5.9 Livello del servizio telefonico.

Rapporto mensile tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

Livello del servizio telefonico > 80% rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.10 Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni.

L'Utente può inoltrare al Gestore richieste scritte per informazioni.

I canali di trasmissione sono:

- postale: protocollo aziendale presso la sede di Montebello Vic.no (VI)- Via Gen. Vaccari, 24;
- mail: info@mediochiampo.it;
- PEC: mediochiampo@pec.it;
- fax: 0444-440131

- attraverso lo sportello online presente sul sito internet aziendale.

Il Gestore s'impegna a fornire risposta scritta alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.

Tempo massimo = (30) gg lavorativi

5.11. Tempo di risposta ai reclami.

Viene definito "reclamo" qualunque comunicazione in cui gli Utenti manifestano insoddisfazione per il mancato rispetto delle modalità, e/o delle tempistiche nell'erogazione del servizio o altro riguardante l'organizzazione aziendale.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali di contatto messi a disposizione dal Gestore, come:

- Comunicazione scritta a mezzo posta o fax n. 0444/440131;
- Posta elettronica (ordinaria o PEC);
- Attraverso lo sportello on line presente sul sito aziendale;
- Attraverso la consegna del modulo appositamente predisposto dal gestore e disponibile agli sportelli e sul sito internet.

Segnalazioni verbali possono essere successivamente formalizzate in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente.

Il Gestore s'impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'Utente.

L'Utente può presentare reclamo scritto fornendo almeno i seguenti dati:

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

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1 Attivazione servizio di somministrazione.

A seguito della richiesta di attivazione del Servizio Idrico Integrato, l'Utente stipula con il Gestore un contratto di somministrazione (Capo V Codice Civile). In sede di stipula al Cliente viene richiesta la corresponsione dei seguenti oneri contrattuali:

- Marca da bollo di legge;
- Eventuali oneri di sopralluogo per uscita operatore*;
- Deposito cauzionale **.

* Solo in caso di voltura contrattuale con contestuale certificazione della lettura del misuratore da parte del subentrato e del subentrante, non viene disposto il sopralluogo (l'importo è passibile di revisioni su indicazione dell'AATO/AEEGSI).

**Così come disciplinato dall'Autorità dell'Energia Elettrica, Gas e Servizi Idrici.

6.2 Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.

Per tutte le tipologie di utenza le letture dei contatori sono effettuate di norma con cadenza semestrale, mentre la periodicità di fatturazione minima è la seguente:

- 2 bollette/anno se consumi \leq 100 mc.
- 3 bollette/anno se $100 \text{ mc} < \text{consumi} < 1.000 \text{ mc}$.
- 4 bollette/anno se $1.000 \text{ mc} < \text{consumi} \leq 3.000 \text{ mc}$.
- 6 bollette/anno se consumi $>$ 3.00 mc.

Le fasce di consumo sono determinate sulla base dei consumi medi annui relativi alle 3 ultime annualità oppure, in caso contrario, utilizzando i dati a disposizione.

Il tempo di emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.

Tempo di emissione della fattura

=(45) gg solari

Il termine di pagamento della bolletta è conteggiato in almeno 20gg solari dalla data di emissione.

La tariffa di fognatura viene applicata a tutti gli Utenti che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante; entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfaitariamente se previsto.

In caso di mancata lettura del contatore, la fatturazione prosegue con stima del consumo sulla base dei dati storici disponibili. Il Gestore evidenzia nelle bollette la data dell'ultima lettura e il numero degli acconti fatturati, invitando il cliente a comunicare l'autolettura del contatore.

Nel caso non sia possibile effettuare la lettura dei misuratori, viene lasciato all'Utente un avviso contenente la richiesta di effettuare l'autolettura e comunicarla nei modi previsti dal Gestore.

E' altresì possibile comunicare l'autolettura nelle seguenti modalità:

- Direttamente al Numero Verde 800 402008;
- Attraverso l'accesso allo sportello online;
- Direttamente agli sportelli presso la sede di Montebello e a quelli dislocati nel territorio.

6.3 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni.

Il Gestore garantisce idonea pubblicità alle tariffe in vigore utilizzando tutti i mezzi e i canali a propria disposizione. Lo stesso dicasi per ogni variazione delle stesse, le quali saranno riportate nella prima bolletta utile.

6.4 Monitoraggio e controllo dei consumi.

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedirne la lettura.

In caso di manomissioni o guasti l'Utente deve comunicarli con tempestività al Numero Verde Emergenze (pronto intervento e guasti) 0444-440162 (7 giorni su 7 e 24 ore su 24).

In caso di anomalie, anche potenziali, l'Utente potrà chiedere il necessario supporto tecnico rivolgendosi al Numero Verde 800 402008, ai nostri operatori presso gli sportelli o tramite lo sportello online sul sito internet aziendale.

Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture per il gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.

6.5 Rettifiche di fatturazione.

Qualora vengano evidenziati errori di fatturazione (in eccesso o in difetto), il Gestore s'impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli. Il rimborso dei pagamenti in eccesso avverrà nell'emissione della prima bolletta utile, fatte salve modalità diverse da concordarsi preventivamente con l'Utente.

Il tempo di rettifica scritta di fatturazione è il tempo incorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta scritta dell'Utente di rettifica di fatturazione, relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Altresì, il tempo di risposta alla richiesta di fatturazione è il tempo incorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta dell'Utente di rettifica di fatturazione, e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Tempo di rettifica fatturazione

=(60) gg lavorativi

Tempo di risposta motivata e rettifica fatturazione

=(30) gg lavorativi per il
95% delle richieste

6.6 Rateizzazione

Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente comma 42.1, il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) Degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) Degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

6.7 Morosità

In caso di mancato pagamento della fattura nel termine indicato il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito sia in via stragiudiziale, anche a mezzo di società di recupero crediti, che in via giudiziale.

Decorsi i tempi previsti per il pagamento, quindi in caso di morosità, il Gestore può provvedere a inviare un primo sollecito bonario. Se il pagamento non viene effettuato nei tempi indicati, si procede con l'invio, tramite raccomandata A.R., di un preavviso di sospensione non inferiore a 20 giorni e accompagnato al duplicato della fattura non pagata. In caso di ripetuto mancato pagamento si procederà alla sospensione della fornitura, senza ulteriori comunicazioni.

A seguito della sospensione, l'Utente dovrà procedere al pagamento di quanto dovuto con i sistemi di cui al precedente punto 4.3. Per la riattivazione della fornitura, l'Utente dovrà presentare la copia della ricevuta di avvenuto pagamento attraverso uno dei seguenti canali a scelta:

- presso lo sportello sito in Via Gen. Vaccari, 24 – Montebello;
- trasmettendone copia via fax al numero 0444-440131;
- trasmettendone copia a mezzo posta elettronica all'indirizzo e-mail: info@mediochiampo.it

La riattivazione della fornitura sospesa per morosità avviene, a partire dalla presa visione della ricevuta dell'avvenuto pagamento, entro:

Tempo massimo= (02) gg feriali (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto)

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 16 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno successivo.

In caso di errata interruzione della fornitura, il Gestore s'impegna all'immediata riattivazione.

6.8 Gestione di occasionali ed accertate perdite occasionali.

In caso di occasionali ed accertate perdite accidentali il Cliente può richiedere al Gestore l'applicazione dello specifico Regolamento per il ricalcolo del consumo idrico (Doc. Q 13.21 Rev.2 del 22/12/2015).

6.9 Verifica metrica certificata del contatore.

L'Utente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica da parte dello stesso Gestore o di un soggetto terzo abilitato, del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile.

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

Tempo massimo

=(10) gg lavorativi

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica a partire dalla data di esecuzione della verifica stessa a seconda che sia effettuata presso l'Utente o in laboratorio.

Tempo massimo comunicazione esito verifica in loco	=(10) gg lavorativi
Tempo massimo comunicazione esito verifica in laboratorio	=(30) gg lavorativi

Qualora, in seguito a verifica in loco, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito.

Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza di errore del \pm 5%, il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o addebito) in base alla media dei consumi storici degli ultimi 3 anni. In mancanza di questi sulla base dei consumi medi e annui degli Utenti della stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione. Nel caso in cui l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, dovrà accordarsi autonomamente con il soggetto terzo che effettuerà la verifica.

6.10 Verifica della pressione di fornitura.

L'Utente può richiedere la verifica della pressione di fornitura. Il Gestore procede alla verifica del valore della pressione entro un **tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.

Nel caso in cui l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvederà a concordare con lo stesso un appuntamento.

Nel caso in cui i valori rilevati non risultino compresi entro i valori di riferimento previsti dalla normativa in vigore, il Gestore analizzerà le possibilità del ripristino delle condizioni.

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica entro un **tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti a partire dalla data di esecuzione dell'intervento.

7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

7.1 Continuità e servizio di emergenza.

Il Gestore si impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate. Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni, il Gestore adotterà ogni possibile provvedimento per contenere al massimo i disagi degli utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre e compatibilmente con problemi tecnici insorti.

Il Gestore in caso di interruzioni fornirà adeguate e tempestive informazioni all'Utente.

In caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un senso superiore alle 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, secondo le disposizioni dell'Autorità sanitaria competente.

7.2 Interruzioni con preavviso (sospensioni programmate).

Sono le interruzioni del servizio dovute all'esecuzione di interventi o manovre programmate sulla rete, precedute da un preavviso agli Utenti interessati (sono esclusi gli interventi dovuti a guasto).

Nel caso si renda necessario interrompere il servizio per i motivi di cui al punto precedente, gli Utenti interessati dalla sospensione vengono avvisati col preavviso minimo di 2 gg solari.

La segnalazione viene effettuata, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso/lettura, all'ingresso dell'unità mobiliare e, in casi particolari, direttamente all'Utenza, ed eventualmente anche a mezzo stampa.

Tempo massimo di sospensione servizio acqua:

-Interventi sulla rete = (08) ore

-Interventi sul contatore = (04) ore

Tempo massimo di sospensione servizio fognatura = (04) ore

7.3 Crisi idrica

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore si impegna con adeguato preavviso, a informare gli Utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:

- Invitare l'Utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- Utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- Limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- Predisporre la turnazione delle Utenze;
- Predisporre un servizio di autobotti.

7.4 Pronto intervento

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero 0444-440162.

Il Gestore fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Il Gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischio di danni.

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Tempo di risposta = (120) secondi per il 90% delle chiamate

7.5 Situazioni di pericolo o rischio di danni.

Tempo massimo per primo intervento: 3 ore (calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di primo intervento fino all'arrivo sul luogo di chiamata) in caso di:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazioni delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esortazioni e rigurgiti.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore fornisce telefonicamente le opportune indicazioni.

7.6 Altre situazioni.

Per guasto del contatore o apparecchi accessori, con conseguente interruzione del servizio: **tempo massimo per il primo intervento =24 ore.**

Per guasto/occlusione alle tabulazioni o canalizzazioni interrato, con conseguente interruzione del servizio:
tempo massimo per il primo intervento =6 ore.

7.7 Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di guasto.

Per riparazione guasti a condotte fino a 300mm di diametro: **tempo massimo =(12) ore**
 Per riparazione guasti a condotte di oltre 300 mm e diametro: **tempo massimo =(24) ore**
 Per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito esondazioni e rigurgiti: **tempo massimo =(04) ore**

In quest'ultimo caso l'Utente dovrà preventivamente verificare che nel tratto di rete fognaria interna e/o in proprietà privata, non vi siano intasamenti o occlusioni di diretta competenza. Infatti in caso di intervento del Gestore per guasti o occlusioni o rigurgiti dovuti a mancata manutenzione dei tratti interni, si procederà, nella prima bolletta utile, all'addebito delle spese di intervento.

7.8 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.

Il Gestore è impegnato in un programma per il contenimento dei consumi e per la prevenzione dell'inquinamento delle falde ed effettua a tale scopo ricerche periodiche delle perdite sulla rete idrica e verifiche sulla rete fognaria.

8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

8.1 Accesso all'informazione

Il Gestore intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza.

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:

- sportelli, call center e URP di primo livello;
 - sito internet;
 - bollette e allegati;
 - organi di informazione (TV, conferenze stampa, mass-media);
 - riviste, brochure e opuscoli informativi;
 - visite presso gli impianti e le sedi aziendali;
 - divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, di regolamenti o della stessa Carta;
 - campagne di informazioni speciali;
 - Campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del Gestore;
- Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono:
- disponibili presso la sede aziendale e gli sportelli distribuiti sul territorio;
 - trasmissibili direttamente agli Utenti che ne facciano richiesta telefonica, tramite posta elettronica o fax.

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde 800 402008, presso le sedi di sportello negli orari di apertura e attraverso il formulario di contatto presente sul sito internet aziendale.

8.2 Informazioni

Il Gestore, attraverso gli strumenti di cui al paragrafo precedente, si impegna a mettere a disposizione di tutti gli Utenti:

- copia della vigente Carta dei Servizi;
- copia dei vigenti regolamenti;
- i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti;
- servizio di supporto e consulenza riguardo ai contratti (stipule e volture) – gli aspetti commerciali del servizio (bollette, allacciamenti, letture);
- campagne d'informazione e sensibilizzazione sui problemi idrici;
- andamento del servizio di fognatura e depurazione (informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti di scarico, etc.);
- informazioni sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati (messa a disposizione solo su specifica richiesta dell'Utente);
- Comunicazioni tempestive riguardo attività che interessano l'Utente – le norme di legge di riferimento e le disposizioni dell'Autorità;
- le informazioni sull'articolazione e sulle variazioni tariffarie – la procedura per la presentazione di eventuali reclami;
- un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi;
- un servizio chiaro e comprensibile con riferimento a tutto ciò che viene segnalato;
- i sondaggi e le interviste in materia di customer satisfaction.

Inoltre per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli Utenti, il Gestore condivide con le Associazioni dei Consumatori le informazioni relative all'andamento del servizio, gli indennizzi, i reclami e le iniziative aziendali in genere.

8.3 Accesso agli atti.

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore e relativi all'attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso di cui alla Legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni ed al D.P.R. n. 184/2006 "Regolamento recante disciplina di accesso ai documenti amministrativi". E' titolare del diritto di accesso agli atti chiunque vi abbia interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso. Le specifiche modalità per l'accesso agli atti sono disciplinate da apposito Regolamento aziendale.

9. TRATTAMENTO DEI DATI

Il Gestore effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli Utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adotta le misure occorrenti per facilitare l'utilizzo dei diritti ai sensi della Legge 196/2003.

È quindi consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore per:

- esigenze legate alla stipula di un contratto da attivare su sua richiesta;
- dare esecuzione ai servizi contrattualmente convenuti;
- eseguire obblighi di legge;
- dare corso alle modalità di pagamento convenute;
- esigenze di tipo operativo e gestionale;
- esigenze di controllo sui pagamenti e azioni conseguenti;
- finalità specifiche di marketing operativo e strategico legate al servizio;
- riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie.

Altresì 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 di leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente dell'attività medesima.

Il trattamento dei dati personali potrà essere eseguito, oltre che dal Gestore, anche da:

- Società, enti o consorzi che, per conto del Gestore forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Gestore, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni e dei servizi richiesti;
- Soggetti cui la facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;
- Soggetti ai quali il trasferimento dei dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale di somministrazione o ad altre attività contrattualmente in essere con il Gestore.

Il conferimento dei dati all'atto della sottoscrizione del contratto, è obbligatorio in relazione alla normativa vigente in materia.

In merito ai predetti trattamenti, l'Utente potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003. L'eventuale rifiuto a fornire i dati personali e ad autorizzarne la comunicazione ai soggetti di cui al citato elenco, potrebbe comportare l'impossibilità di eseguire le operazioni o i servizi richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale richiesto o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso.

10. LA TUTELA DELL'UTENTE.

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta dei Servizi tramite forma scritta presso gli sportelli o telefonando al numero verde 800 402008.

Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare in forma scritta formale reclamo al Servizio Clienti a mezzo mail all'indirizzo: info@mediochiampo.it.

10.1. Procedura di reclamo.

Il Gestore accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati. I reclami possono essere inoltrati:

- In forma scritta all'indirizzo: Via Generale Vaccari, 24 – 36054 Montebello Vic.no
- Telefonicamente al numero verde clienti: 800 402 008;
- A mezzo colloquio con il personale degli sportelli. Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente;
- All'indirizzo mail: info@mediochiampo.it;
- All'indirizzo PEC: mediochiampo@pec.it;
- Attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale;
- Attraverso lo sportello on line presente sul sito internet aziendale;
- Al numero di fax: 0444-440131.

Il Gestore effettuati gli accertamenti necessari, riferisce l'esito all'Utente entro i tempi previsti dalla presente Carta.

10.2 Controlli esterni.

Qualora l'Utente ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta dal Gestore per questioni o reclami presentati in merito alla qualità dei servizi, può rivolgersi all'EgA – ed all'Autorità dell'Energia Elettrica, Gas e Sistema Idrico.

10.3. 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) Causa 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 a 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 comprese nelle lettere a) e b).

10.4. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali.

Durante le astensioni dal lavoro, il Gestore garantisce tutte le prestazioni lavorative assicurate nei giorni festivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore e dagli accordi sottoscritti dalle associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e informazione agli organi e ai soggetti interessati.

10.5. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici.

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici riportati nella **Tabella 1** presente nella Carta dei Servizi è previsto un indennizzo automatico base pari a € 30,00 corrisposto all'Utente nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 gg dalla richiesta.

Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo non viene corrisposto qualora l'Utente risulti moroso oppure nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico.

11. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Gestore, al fine di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi migliorativi da attivare, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli Utenti (Customer Satisfaction). Sarà data la più ampia diffusione ai risultati di tali rilevazioni, rendendoli disponibili agli Utenti e alle Associazioni dei Consumatori.

Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti messi a disposizione del Gestore.

12. RAPPORTI CON GLI UTENTI

12.1 Codice di comportamento.

I rapporti con i cittadini Utenti del servizio sono regolati dal seguente codice deontologico:

- Il personale è tenuto a trattare i cittadini Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti oltre nell'adempimento degli obblighi;
- I dipendenti sono tenuti altresì a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche;

- Le procedure interne degli uffici sono rivolte, per quanto possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative e tecniche, a soddisfare nel minor tempo possibile diritti dei cittadini Utenti.

13. CONTROVERSIE

In caso di controversia l'Utente può ricorrere alla Procura di Conciliazione, utilizzando l'apposito modulo di adesione, così come definita dal relativo Regolamento sottoscritto tra le Associazioni dei Consumatori e il Gestore. Tale Regolamento è reperibile sul sito aziendale di Medio Chiampo spa.

14. VALIDITA DELLA CARTA SERVIZI

La presenta Carta è stata approvata con delibera del Consiglio di Bacino n. _____ del ____ e potrà essere sottoposta ad eventuali revisioni. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra Gestore e Autorità competente sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini-Utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza.

Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella Carta sono da considerarsi validi in condizioni "normali" d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

15. LE REGOLE DI BASE

- La quantità d'acqua garantita corrisponde alla tipologia contrattuale. In particolare, per le utenze domestiche, è assicurata una dotazione giornaliera non inferiore a 150 litri per abitante, con una portata misurata al punto di consegna non inferiore a 360 litri/ora per ogni unità abitativa.
- La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori richiesti o di legge, vengono indicate all'Utente idonee prescrizioni tecniche.
- La quantità d'acqua prelevata viene misurata da un contatore che è affidato alla cura dell'Utente. Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo, in particolare per i contatori posti all'esterno dell'abitazione, è opportuno proteggerli con materiali isolanti.
- Con la firma del contratto vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti. Le principali condizioni di fornitura sono consegnate all'atto della sottoscrizione del contratto (del quale costituiscono parte integrante). È possibile ritirare copia delle stesse presso gli sportelli del Gestore.
- La fornitura può essere singola o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole, il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, ad esempio i condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministrazione rispondono solidalmente tutti i proprietari.
- Le tariffe applicate dal Gestore sono determinate dall'Autorità competente nel rispetto della normativa vigente.

- E' fatto obbligo di allacciarsi alla fognatura comunale per tutti gli edifici posti sulle vie dove è presente il collettore fognario, secondo quanto previsto dal regolamento di fognatura e depurazione.
- In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Gestore applica gli interessi di mora, calcolati per ogni giorno di ritardo dalla data di scadenza alla data di pagamento, secondo quanto previsto all'art. 5, comma 2, D.Lgs. 09/10/2002, a cui viene aggiunto un rimborso per le spese necessarie al ripristino del servizio e per la copertura delle spese di gestione (tale importo può essere soggetto a variazioni).
- L'erogazione del servizio può essere sospesa nei seguenti casi:
 1. Modifiche eseguite sugli impianti aziendali senza preventiva autorizzazione da parte del Gestore;
 2. Manomissione dei sigilli del contatore;
 3. Subentri senza sottoscrizione del contratto;
 4. Mancati pagamenti.

16. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA

Quota servizio di acquedotto: tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle Utenze. Il Cliente paga questo servizio con una quota variabile in base ai metri cubi consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

Quota di servizio fognatura: tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane, sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. Il Cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc.) commisurata ai metri cubi di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc. di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

Quota servizio di depurazione: tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. Il Cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc.) commisurata ai mc. di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc. di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

Quota fissa. È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il Gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

Altri oneri: comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono ad esempio, i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

Componenti di perequazione: si tratta di addebiti, a carico di tutti i Clienti del servizio di una certa tipologia di Clienti, che servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.

Bonus acqua: è uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore del Cliente).

Scaglioni: alcune quote variabili hanno valori differenziati per scaglioni di consumo. Gli scaglioni sono più costosi via via che i consumi crescono, in modo da scoraggiare i consumi di acqua elevati. Ogni scaglione è compreso tra un livello minimo ed uno massimo (es. 0-50 mc; 51-150 mc; 151-200 mc., ecc.) In ogni bolletta i metri cubi fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al Cliente sulla base del suo consumo medio giornaliero. Ad esempio, ipotizziamo che in una bolletta vengano fatturati al Cliente 72 mc. per un periodo di 120 giorni. Il suo consumo medio giornaliero sarà di circa 0,6 mc., in proiezione sull'anno, di $0,6 \times 365 = 219$ mc.

Se gli scaglioni sono, ad esempio 0-50 mc., 51-150 mc., 151-250 mc., verranno quindi applicati al Cliente i primi 3 scaglioni. I consumi del Cliente nella bolletta in questione saranno così ripartiti, applicando i relativi valori delle tariffe:

16 mc. nel primo scaglione;

32 mc. nel secondo scaglione;

23 mc. nel terzo scaglione.

17. INFORMAZIONE SU UNITA' DI MISURA, LETTURE E CONSUMI

Metro cubo (mc.): il metro cubo (mc.) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi d'acqua. 1 mc. equivale a 1.000 litri.

Autolettura: è il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dal Cliente finale e comunicato al Gestore (che abbia messo a disposizione tale servizio).

Consumi rilevati: sono i consumi di acqua, in mc., tra due letture del contatore rilevate o autoletture. Sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal gestore (o autolettura).

Consumi fatturati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici del Cliente disponibili al Gestore.

Tipologia di fornitura usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente): significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specificata tariffa.

Tipologia di fornitura usi domestici condominiali: significa che la fornitura è per usi domestici e che il contatore è condominiale. Il titolare del contratto è l'Amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Tipologia di fornitura altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc.): significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

Indicatore	Standard (i giorni lavorativi, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni lavorativi, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuate in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni lavorativi, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi \leq 100 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
	3/anno se 100 mc. < consumi \leq 1000 mc		
	4/anno se 1000 mc. < consumi \leq 3000 mc		
	6/anno se consumi > 3000 mc.		
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-	-
Tempo di per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro

Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'Utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto	30 euro

Tabella 2 – Standard generali

Indicatore	Standard (i giorni lavorativi, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤30 giorni	Id. c.s	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

		apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA \leq 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS \geq 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI \leq 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il Gestore dell'acquedotto comunica al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dell'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

