



*Ambito Territoriale Ottimale n.3 □Torinese□ (ATO/3)*

# **CARTA DEL SERVIZIO**

Approvato con Deliberazione n. 107/2002 della Conferenza dell'ATO/3 TORINESE in data 6 dicembre 2002.

Dicembre 2002

---

## ***INDICE***

### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO**

### **2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

- 2.1 Livelli minimi del Servizio
- 2.2 Qualità dell'acqua distribuita
- 2.3 Interventi per guasti e disservizi
- 2.4 Continuità e regolarità nell'erogazione del Servizio
- 2.5 Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori
- 2.6 Qualità del servizio di fognatura e depurazione

### **3. INFORMAZIONI ALL'UTENZA**

- 3.1 Indicazioni sulla qualità dell'acqua distribuita
- 3.2 Fatturazione dei consumi
- 3.3 Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza
- 3.4 Comunicazione del Gestore con l'Utenza

### **4. PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITÀ DI RIMBORSO**

- 4.1 La tutela dell'Utente
- 4.2 Mancato rispetto degli impegni
- 4.3 Danni a terzi

### **5. MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **6. IMPEGNO DELL'AUTORITÀ D'AMBITO A FAVORE DEGLI UTENTI**

### **7. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

### **8. DEFINIZIONE DEI TERMINI UTILIZZATI**

## 1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Il Servizio Idrico deve essere garantito nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### - 1) eguaglianza e imparzialità del trattamento

Il rapporto tra l'Autorità d'ambito, Utenti e Gestore è stabilito da regole che vanno applicate indistintamente con principi di eguaglianza senza alcuna discriminazione. Autorità d'ambito e Gestore garantiscono parità di condizioni impiantistico - funzionali da cui deriva il medesimo livello di Servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Il Gestore deve facilitare l'accesso alle operazioni di sportello per gli Utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali o sociali. Inoltre deve agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

### - 2) continuità del Servizio

Il Gestore deve erogare un Servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del Servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua o le funzionalità dei sistemi fognari e depurativi, il disservizio dovrà essere limitato al tempo strettamente necessario e preannunciato con adeguato anticipo, quando ci è possibile. Il Gestore deve inoltre attivare Servizi sostitutivi di emergenza ed adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli Utenti.

### - 3) partecipazione

L'Utente ha diritto ad avere dall'Autorità d'ambito e dal Gestore, per i rispettivi ruoli, tutte le informazioni relative al rapporto di Utenza ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami; tali elementi saranno per l'Autorità d'ambito ed il Gestore ottimi strumenti per il miglior Servizio. L'Autorità d'ambito deve dinamicamente aggiornare il Piano d'ambito ed il Gestore elaborare piani di miglioramento del Servizio, redatti anche sulla base delle valutazioni degli Utenti raccolte nel corso dello svolgimento della gestione e in occasione di periodici sondaggi a campione.

### - 4) rappresentanza

L'Autorità d'ambito riconosce nelle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo di Intesa siglato il 1 luglio 2002, la rappresentanza organizzata degli Utenti in grado di cooperare per migliorare la qualità del servizio percepito dall'Utente stesso.

### - 5) cortesia

Il personale di contatto con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

### - 6) efficacia ed efficienza del Servizio

L'Autorità d'ambito ed il Gestore devono perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del Servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il Servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

### - 7) chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale del Gestore a diretto contatto con l'Utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con gli Utenti una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini

specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi. Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Utente (lettere, contratti, fatture, altro) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

#### **- 8) condizioni principali del Servizio erogato**

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del Servizio.

Per quanto attiene le attività di servizio che coinvolgono l'utenza, il Gestore si deve dotare di specifico Regolamento per la fornitura del Servizio, di cui al successivo punto 3.4, avente lo scopo di disciplinare i rapporti contrattuali con i singoli Utenti sotto il profilo sia della somministrazione di acqua potabile sia della raccolta e del trattamento delle acque reflue.

## **2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

I fattori che compongono la qualità di un Servizio pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri. Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione dell'Utente. Misurare la qualità del Servizio è importante per il cittadino, al fine di poter far valere i suoi diritti di Utente del Servizio, ma anche per l'Autorità d'ambito che la controlla e per il Gestore che la eroga, al fine di offrire Servizi migliori.

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

Tali fattori riguardano i diversi aspetti del Servizio:

- livelli minimi del Servizio;
- continuità e regolarità nell'erogazione del Servizio;
- qualità dell'acqua distribuita;
- qualità del Servizio di fognatura e depurazione;
- interventi per guasti e disservizi;
- tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori.

A tali parametri si integrano le condizioni economiche e infrastrutturali definite nel Piano d'ambito, al fine di completare il quadro generale del Servizio reso all'Utente.

### **2.1 Livelli minimi del Servizio**

Il Gestore deve assicurare alle Utenze i livelli minimi di Servizio, stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'articolo 4 comma 1 lettera g della Legge n. 36/94.

I livelli minimi da rispettare per il Servizio di acquedotto sono:

⇒ *per le utenze domestiche:*

1. dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/ab./giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore;
2. portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unit abitativa;
3. pressione minima di esercizio di 0,5 kg/cm<sup>2</sup>, corrispondente ad un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile pi elevato;
4. pressione massima di esercizio di 7 kg/cm<sup>2</sup>, corrispondente ad un carico idraulico di 70 m, riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale;

⇒ *per edifici pubblici:*

1. portata minima e massima definita di volta in volta con l'utente nel contratto di fornitura;
2. pressione minima di esercizio di 0,5 kg/cm<sup>2</sup> misurata al punto di consegna, relativa al solaio di copertura del piano abitabile pi elevato;
3. pressione massima di esercizio di 7 kg/cm<sup>2</sup> misurata al punto di consegna, rapportata al piano stradale.

⇒ *per usi non potabili:* le dotazioni pro capite giornaliere possono essere ridotte fino a 50 litri/ab./giorno, nel caso all'utenza sia assicurato, a condizioni di convenienza, l'approvvigionamento con reti separate anche di acqua non potabile per usi diversi, almeno nella misura occorrente al raggiungimento dei valori minimi fissati in 150 litri/ab./giorno.

Qualora l'altezza dell'edificio da servire sia tale da non risultare compatibile con il valore minimo di pressione al punto di consegna, oppure l'edificio sorga in localit altimetricamente sfavorevole rispetto ai locali serbatoi della rete di distribuzione, sono ammesse delle deroghe; in questi casi sono gli Utenti a dover predisporre gli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili e devono essere informati dal Gestore al momento della stipula del contratto di fornitura.

I livelli da rispettare per il Servizio fognario - depurativo sono:

1. le fognature nere vanno adeguate ad una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalla rete di drenaggio urbano, se compatibile con il sistema di depurazione adottato;
2. la velocit minima nelle fognature, calcolata in tempo asciutto con la portata media, non deve essere inferiore a 0,5 m/s, al fine di impedire la sedimentazione delle sostanze sospese ed evitare la progressiva occlusione della tubazione e la formazione di depositi putrescibili;
3. il posizionamento della fognatura dovr consentire la raccolta dei liquami provenienti da Utenze site fino a 1,0 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento;
4. le fognature bianche vanno dimensionate sulla base di valori di portata calcolati con un tempo di ritorno pari almeno a 15 anni e devono prevedere la grigliatura e le relative opere;
5. gli scolmatori vanno dimensionati per garantire un convogliamento in fognatura di una portata pari almeno a 5 volte la portata media nera, onde evitare sfiori di portate nere non diluite nei periodi di tempo secco;
6. le fognature bianche e miste vanno strutturate in modo da garantire che non si verifichino fenomeni di rigurgito sul piano stradale con frequenza superiore a una volta ogni 5 anni per singola rete.

Per garantire un buon livello del Servizio all'utenza il Gestore deve eseguire controlli sistematici su:

- funzionalit degli impianti di potabilizzazione e depurazione, attraverso sistemi di controllo a distanza (telecontrollo) oppure ispezioni a cura del Gestore;

- funzionalità delle infrastrutture di captazione e di adduzione impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi di accumulo e di distribuzione;
- funzionalità delle infrastrutture fognarie e qualità dell'acqua immessa nelle fognature o negli impianti di depurazione.

## 2.2 Qualità dell'acqua distribuita

La qualità delle acque destinate al consumo umano deve essere garantita dal Gestore, nel rispetto dei requisiti minimi definiti della normativa vigente, vale a dire il DPR n. 236 del 1988 e a partire dal 25/12/2003 il D.Lgs. n. 31 del 2001 modificato dal D.Lgs. n. 27 del 2002. L'attività di controllo svolta dalle ASL e dall'Autorità d'ambito che, sentito il parere dell'ASL in merito a possibili rischi derivanti dalla non conformità ai valori di parametro in relazione alle specifiche normative, dispone che vengano presi provvedimenti intesi a ripristinare la qualità delle acque ove ci sia necessario per tutelare la salute umana.

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

Ulteriori controlli da parte del Gestore devono essere effettuati:

- a) ai punti di prelievo delle acque superficiali e sotterranee da destinare al consumo umano;
- b) agli impianti di adduzione, di accumulo e di potabilizzazione;
- c) sulle acque fornite mediante contenitori fissi o mobili.

Spetta al Gestore assicurare il rispetto dei parametri di qualità prescritti dalla legge al punto di consegna.

Qualora sussista il rischio che le acque destinate al consumo umano, pur essendo nel punto di consegna rispondenti ai valori di parametro fissati dal D.Lgs. 31/2001, non siano conformi a tali valori al rubinetto, l'Autorità d'ambito e il Gestore collaborano con l'ASL affinché siano prese misure appropriate per eliminare il rischio e gli Utenti interessati siano informati sui comportamenti da adottare.

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

In caso di problemi sulla qualità dell'acqua, il Gestore, su semplice segnalazione dell'Utente al Servizio di assistenza, deve garantire l'intervento nell'arco delle 12 ore e, ove necessario, attivare le unità di prelievo e analisi.

### 2.3 Interventi per guasti e disservizi

Il Gestore deve garantire la prestazione di primo intervento con sopralluogo a seguito di guasto o disservizio in qualunque punto del territorio entro due ore dal verificarsi dell'evento. Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, gli Utenti possono ricorrere al servizio telefonico di "Pronto Intervento" che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno sull'intero territorio servito dal Gestore. Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento deve essere riportato in fattura e sull'elenco telefonico.

Il Gestore dovrà

- predisporre punti strategici di segnalazione automatica dei guasti principali e una centrale operativa 24 ore su 24 per ricevere la segnalazione;
- definire sedi, attrezzature e personale dislocato sul territorio dell'ambito in grado di garantire la tempistica di intervento prevista;
- riparare i guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN ed entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllare l'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adottare un "piano di gestione" delle interruzioni del Servizio che disciplina anche le modalità di informativa agli Enti competenti e all'autorità interessata e assicura la fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

### 2.4 Continuità e regolarità nell'erogazione del Servizio

Il Gestore deve fornire un Servizio continuo, regolare e senza interruzioni; la mancanza del Servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del Servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'Utente.

Inoltre il Gestore, al fine di una regolarità nell'erogazione del Servizio, deve garantire all'Utente:

⇒ *Verifica del livello di pressione*

Su richiesta dell'Utente, a seguito di significative variazioni di pressione, il Gestore deve eseguire una verifica del livello di pressione nella rete al punto di consegna, entro 48 ore dal momento della richiesta.

⇒ *Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite*

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

⇒ *Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione*

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

⇒ *I casi di emergenza - Servizio sostitutivo*

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

⇒ *Crisi idrica da scarsità*

In caso di scarsità prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del Gestore, questi deve informare l'Utente, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

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

In ogni caso devono essere assicurate quelle condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.

## 2.5 Tempestività nell'esecuzione dei lavori

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

1. tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (privati, Comune, Anas, Provincia, Ferrovie, ecc.);
2. tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte dell'Utente;
3. ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore.

Se l'Utente richiede, esplicitamente e con opportune motivazioni, variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati.

⇒ *Avvio del servizio edifici già allacciati alla tubazione stradale*

Per gli edifici già allacciati alla rete di distribuzione, il Gestore deve garantire l'avvio del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, con un tempo standard massimo di 7 giorni di calendario dal momento in cui l'Utente stipula il contratto.

⇒ *Avvio del servizio - edifici non allacciati alla rete di distribuzione o modifiche ad impianti esistenti*

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



all'Utente i tempi necessari ad eseguire l'estensione o adeguamento di rete e il nuovo allacciamento.

⇒ *Subentro nel Servizio*

Gli stessi tempi devono essere garantiti nei casi di "subentro" quando cioè un nuovo Utente succede quale fruitore del Servizio Idrico a un Utente precedente e si rende necessaria la riattivazione del contatore. Lo standard di tempo massimo per la riattivazione del Servizio Idrico in caso di subentro che non comporti la modifica della portata del contatore è di 7 giorni di calendario, dal momento in cui l'Utente stipula il contratto al momento di avvio dell'erogazione.

⇒ *Cessazione del Servizio*

Quando l'Utente richiede la cessazione del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, il Gestore deve provvedere alla chiusura del contatore e alla risoluzione del contratto nel tempo massimo standard di 7 giorni di calendario, dal momento in cui l'Utente presenta la richiesta, completa dei dati necessari, al momento in cui il Servizio viene effettivamente interrotto.

## 2.6 Qualità del Servizio di fognatura e depurazione

Il Gestore deve utilizzare gli impianti in dotazione con la massima diligenza e secondo le migliori tecnologie a disposizione, al fine di garantire il rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente e per una sempre migliore qualità ambientale.

Il Gestore deve autorizzare i lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento di Servizio in uno standard di tempo massimo pari 30 giorni di calendario.

A carico del Gestore spetta il compito di un attento controllo dei lavori di allacciamento, al fine di evitare danneggiamenti alle infrastrutture fognarie pubbliche e dispersione di liquame nell'ambiente.

Inoltre si deve impegnare a predisporre, in attuazione del Piano d'ambito, piani di investimenti da sottoporre all'Autorità d'ambito che garantiscano a regime, oltre al rispetto dei livelli minimi, le seguenti modalità di svolgimento del Servizio:

- nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti, la scelta del sistema fognario misto o separato deve essere dettata da ragioni di coerenza e continuità con il sistema esistente e da valutazioni di compatibilità economica e ambientale;
- gli scarichi della fognatura e degli impianti di depurazione sono disciplinati in funzione del rispetto degli obiettivi di qualità dei corpi idrici e devono comunque rispettare i valori limite di emissione previsti nell'allegato 5 del D.Lgs. 152/99.
- sono vietati scarichi sul suolo o negli strati superficiali del sottosuolo, fatta eccezione per i seguenti casi nei quali devono comunque essere rispettate le disposizioni del D.Lgs. 152/99:
  - i nuclei abitativi isolati, ovvero laddove la realizzazione di una rete fognaria non sia giustificata;
  - gli scaricatori di piena delle reti unitarie;
  - gli scarichi trattati per i quali non sia tecnicamente o economicamente possibile recapitare in corpi idrici superficiali;
- la scelta della tecnologia di depurazione deve essere orientata verso sistemi che consentano di giungere alla migliore efficacia ambientale dell'intervento, operando con efficienza ed economicità

- gli impianti di depurazione con potenzialità superiori ai 100.000 abitanti equivalenti, vanno monitorati attraverso telecontrollo, con verifica delle grandezze caratteristiche nei nodi significativi della rete fognaria e delle stazioni di sollevamento.

Per quanto non precisato si farà riferimento alla "Guida alla progettazione dei sistemi di collettamento e depurazione delle acque reflue urbane - 1/2001" realizzato dall'ANPA e dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio.

### 3. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Il Gestore deve instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Utenti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale del Gestore deve fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e Utente e a favorire un corretto utilizzo del Servizio e delle risorse.

#### 3.1 Indicazioni sulla qualità dell'acqua distribuita

Presso lo sportello del Gestore deve essere disponibile, a chiunque ne faccia richiesta, un documento informativo che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita, e precisamente:

- la durezza totale, ovvero presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in mg/l (gradi idrotimetrici, °F);
- concentrazione ioni idrogeno, ovvero grado di acidità, espressa in unità e decimi di pH;
- residuo fisso, ovvero presenza di sali minerali, a 180 °C, espressa in mg/l;
- presenza di nitrati (NO<sub>3</sub>), espressa in mg/l;
- presenza di nitriti (NO<sub>2</sub>), espressa in mg/l;
- presenza di ammoniaca (NH<sub>4</sub>), espressa in mg/l;
- presenza di fluoro (F), espressa in µg/l;
- presenza di cloruri (Cl), espressa in mg/l;
- presenza di nichel (Ni), espressa in µg/l.

#### 3.2 Fatturazione dei consumi

I consumi devono essere rilevati almeno due volte l'anno da parte del personale del Gestore regolarmente munito di tesserino di riconoscimento o direttamente dall'Utente se i contatori sono posizionati in proprietà privata. Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore. La comunicazione della lettura da parte del Utente può essere effettuata:

- telefonicamente al Servizio Telefonico di autolettura;
- cartolina per autolettura rilasciata dal personale addetto alla rilevazione.

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

⇒ *Affidabilità del sistema di fatturazione*

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

⇒ *Rettifiche di fatturazione*

Può accadere che l'Utente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate. In tal caso il Gestore deve eseguire le opportune verifiche e, se la segnalazione dell'Utente risulta esatta, provvedere ad aggiornare i dati dell'archivio, annullare le fatture sbagliate e ad emetterne di nuove. Il tempo necessario all'esecuzione delle rettifiche sarà

- immediatamente: se non sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative;
- 30 giorni: se sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative.

Se l'Utente ha già versato una somma superiore al dovuto, il Gestore provvederà a restituirla sottraendola dall'ammontare delle fatture successive oppure, in caso di importi particolarmente rilevanti o qualora l'Utente lo richieda, attraverso bonifico bancario o assegno circolare.

⇒ *Morosità*

Quando l'Utente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, il Gestore ha titolo a richiedere i relativi interessi di mora, che verranno addebitati a decorrere dalla fattura successiva. Se il mancato pagamento si protrae nel tempo, all'Utente viene inviato un messaggio di sollecito con invito a saldare il debito e se anche il sollecito si rivelasse inefficace, il Gestore, ai sensi del DPCM 4/3/1996, potrà sospendere l'erogazione dell'acqua potabile avvisando l'Utente con almeno 10 giorni di anticipo. Non appena l'Utente provvederà a saldare il corrispettivo dovuto, il Servizio di erogazione dell'acqua potabile dovrà essere riattivato in un tempo massimo standard pari a 2 giorni di calendario.

⇒ *Verifica del contatore*

L'Utente può richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore installato, da effettuarsi nell'arco di un tempo massimo garantito pari a 7 giorni di calendario. Se le misure del contatore risultano superiori o inferiori al 5% dei valori rilevati, il Gestore deve provvedere a ricalcolare i consumi erroneamente misurati, sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza e di ogni altro elemento utile.

### **3.3 Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'utenza**

Per il corretto e tempestivo rapporto con gli Utenti, il Gestore deve definire le modalità e garantire la possibilità di qualsiasi richiesta, informazione, segnalazione inerente al Servizio, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro doveri. In particolare:

⇒ *Accesso agli sportelli*

Gli sportelli del Gestore devono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio e devono essere aperti al pubblico per un orario non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8,00-18,00 nei giorni feriali (lunedì-venerdì). Gli sportelli possono anche essere realizzati mediante sistemi telematici con dialogo diretto Gestore - Utente.

⇒ *Rapporto con l'utente*

Il personale del Gestore a contatto con il pubblico deve essere riconoscibile grazie all'esibizione del tesserino di riconoscimento con fotografia e, nel rapporto telefonico, grazie all'enunciazione del codice identificativo. Il Gestore si deve adoperare per facilitare gli Utenti mediante la limitazione

degli adempimenti richiesti per la fornitura del Servizio; in particolare per gli Utenti portatori di handicap e anziani o soggetti con difficoltà motorie possono essere effettuate, su richiesta, visite a domicilio. Per gli Utenti in situazione di grave e comprovata indigenza il Gestore può concedere particolari modalità di riscossione del credito. Gli Utenti sono invitati a segnalare all'Autorità d'ambito, oltre che al Gestore, disservizi ed effettuare proposte e osservazioni relative al Servizio presso gli sportelli, per mezzo telefono, lettera o fax.

⇒ *Svolgimento delle pratiche*

Le pratiche potranno essere svolte sia presso gli uffici del Gestore aperti al pubblico sia per via telefonica con successivo invio a mezzo posta dei documenti necessari. Il Servizio informazioni per via telefonica sarà assicurato dal Gestore dal lunedì al venerdì nell'orario di sportello.

⇒ *Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento*

Il Gestore deve adottare forme e modalità differenziate di pagamento delle fatture tra cui: contanti, assegni bancari, circolari o postali, bonifico bancario o domiciliazione bancaria presso l'Istituto di Credito di fiducia dell'Utente, c.c. postale.

⇒ *Rispetto degli appuntamenti concordati*

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore deve concordare con l'Utente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento. La fascia oraria non potrà superare le 4 ore, ovvero all'Utente non potrà essere richiesto di essere reperibile in casa propria per un periodo di tempo superiore alle 4 ore del mattino o alle 4 ore del pomeriggio.

Il Gestore deve rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente. Nel caso di sopralluoghi per l'attivazione, riattivazione e cessazione del Servizio, gli appuntamenti verranno concordati al momento di presentazione della richiesta da parte dell'Utente o al massimo entro 2 giorni lavorativi e il Gestore deve effettuare i sopralluoghi entro 15 giorni dalla richiesta dell'Utente. In caso di assenza dell'Utente nel giorno e nella fascia oraria convenuti, gli verrà lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento. Se per motivi contingenti il Gestore si troverà nella necessità di disdire un appuntamento concordato, dovrà provvedere ad avvertire l'Utente con almeno un giorno di anticipo. Il grado di affidabilità del Gestore in materia di rispetto degli appuntamenti concordati sarà indicato nella Relazione pubblicata annualmente dal Gestore.

⇒ *Richiesta di informazioni*

Per ottenere informazioni sul Servizio e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti richiesti, gli Utenti potranno recarsi presso lo sportello del Gestore, chiamare per via telefonica l'ufficio di assistenza e informazione all'utenza o inviare una lettera. Oltre alla presente Carta del Servizio, presso lo sportello del Gestore verranno messi a disposizione la Relazione annuale sui risultati conseguiti, opuscoli e altro materiale informativo della gestione in atto. Alle richieste inoltrate a mezzo lettera, deve essere data risposta nei limiti indicati dallo standard di tempo massimo pari a 30 giorni di calendario.

### **3.4 Comunicazione del Gestore con l'utenza**

Il Gestore, per garantire agli Utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, deve predisporre i seguenti strumenti:

- il "Regolamento per la fornitura del Servizio" e le "Condizioni generali di somministrazione del Servizio"
- gli opuscoli e depliant informativi;

- le note esplicative allegata alla fattura;
- l'informazione ai mass media.

Il Gestore si deve impegnare a:

- rendere note agli Utenti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del Servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore si deve impegnare ad informare annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informare l'Utente circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informare l'Utente circa l'andamento del Servizio di fognatura e depurazione, in particolare fornire informazioni in merito ai fattori legati all'utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informare l'Utente, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
- rendere note, nei locali accessibili agli Utenti e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del Servizio;
- predisporre Servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicurare un Servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei Servizi, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo.

Il Gestore, inoltre, deve rendere noto all'Utente i contenuti della Relazione annuale sui risultati conseguiti.

## 4. PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITÀ DI RIMBORSO

### 4.1 La tutela dell'Utente

L'Utente per tutelarsi dal mancato rispetto degli impegni della presente Carta del Servizio, può rivolgersi al Gestore, all'Autorità d'ambito o a Enti esterni competenti in materia.

⇒ *Autorità d'ambito*

L'Autorità d'ambito si impegna ad istituire un Servizio di sportello rivolto alla tutela dell'Utente, eventualmente anche dislocato sul territorio, per valutare inadempienze da parte del Gestore e per monitorare gli interventi previsti nel Piano d'ambito apportando le relative modifiche in relazione al grado di soddisfazione dell'Utente per il Servizio reso.

⇒ *Gestore*

I reclami rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Pertanto, ogni volta che lo ritengono

opportuno, gli Utenti possono inoltrare i reclami al Gestore attraverso uno dei tre strumenti a loro disposizione:

- modulo di reclamo disponibile presso lo sportello del Gestore;
- per via telefonica all'ufficio di assistenza e informazione all'utenza;
- lettera inviata al Gestore.

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

Ai reclami verbali o telefonici, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore, deve essere fornita risposta immediata, mentre negli altri casi si considera uno standard massimo di risposta pari a 30 giorni di calendario.

Se la complessità della pratica di reclamo non consente al Gestore di rispettare lo standard di risposta, l'Utente deve essere tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta. Semestralmente il Gestore deve riferire all'Autorità d'ambito circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi. Annualmente il Gestore deve predisporre un resoconto, a disposizione degli Utenti che ne facciano richiesta, contenente, oltre alle informazioni precedenti, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

⇒ *Controlli da parte di soggetti diversi dall'Autorità d'Ambito*

L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dalla presentazione dei reclami al Gestore, può proporre reclamo, con la relativa documentazione in relazione ai rispettivi ruoli, oltre che all'Autorità d'ambito, all'ASL, all'ARPA, alla Regione Piemonte e al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse.

## 4.2 Mancato rispetto degli impegni

Il Gestore deve rispettare quanto indicato nella presente Carta del Servizio e riconoscere agli Utenti un risarcimento per eventuali disservizi.

È stabilito un risarcimento di 30,00 € qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente al Gestore, dei seguenti standard:

- durata massima di interruzione della fornitura;
- preavviso minimo di interruzione della fornitura in caso di manutenzione programmata;
- tempi di rilascio dei preventivi;
- tempi di esecuzione dei lavori;
- tempi di attivazione/disattivazione della fornitura;
- tempi di risposta alle richieste di informazione;
- tempi di risposta ai reclami degli Utenti.

Nessun risarcimento sarà dovuto all'Utente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità di intervento del Gestore, tra cui condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori;
- mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni da parte di terzi;
- mancata esecuzione di lavori di competenza dell'Utente;

- emanazione di norme e leggi che incidono sui tempi delle lavorazioni.

La richiesta di risarcimento deve essere presentata per iscritto al Gestore entro 20 giorni dal verificarsi del disservizio, allegando tutta la documentazione e le informazioni che possono essere utili a motivare la richiesta. Qualora, fatte le opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, il Gestore deve comunicare all'Utente entro 30 giorni dal ricevimento l'accoglimento della domanda di indennizzo. Il risarcimento sar  quindi effettuato direttamente agli sportelli aziendali o mediante accredito. In caso negativo il Gestore dar  comunicazione scritta e motivata all'Utente.

#### 4.3 Danni a terzi

Il Gestore deve contrarre idonea copertura assicurativa contro eventuali danni causati a terzi nell'esercizio delle reti idriche e in generale nella gestione del Servizio. Un apposito ufficio del Gestore sar  a disposizione dell'Utente per definire le relative procedure.

### 5. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La qualit  del Servizio rappresenta uno dei fattori strategici attraverso i quali l'Autorit  d'ambito adempie alla sua responsabilit  di funzione regolatrice   separata dalla gestione industriale   per governare le criticit  intrinseche legate alla situazione di monopolio  naturale  e anche per dare visibilit  positiva alla Gestione stessa.

A tal fine l'Autorit  d'ambito avvia un monitoraggio continuo della qualit  del Servizio reso all'Utente, considerando i diversi aspetti tecnici, amministrativi, ambientali ed economici connessi all'erogazione del Servizio e il grado di soddisfazione dell'Utente.

I risultati del monitoraggio consentiranno di dare una valutazione oggettiva del Servizio in atto e verranno raccolti annualmente in una Relazione sullo stato e sulla qualit  dei Servizi idrici d'ambito; questa potr  essere resa nota a tutti i soggetti interessati su appropriato supporto informatico.

Da parte sua il Gestore deve effettuare un controllo interno della qualit  del Servizio fornito agli Utenti, adottando un sistema di monitoraggio attraverso il quale vengono periodicamente rilevati:

- le prestazioni effettivamente rese (*qualit  erogata*), con i dati relativi al livello di osservanza degli standard di Servizio;
- i reclami degli Utenti (*qualit  disattesa*), con la gestione e classificazione dei reclami inoltrati dagli Utenti al Gestore attraverso un sistema informatizzato.

Sulla base delle informazioni ricavate dal sistema di monitoraggio, ogni anno il Gestore deve pubblicare una Relazione nella quale vengono resi noti:

- il livello di osservanza degli standard di Servizio conseguito nel corso dell'anno, con indicazione dei motivi all'origine delle eventuali inosservanze;
- le azioni e i programmi attraverso i quali il Gestore intende migliorare il proprio Servizio.

L'Autorit  d'ambito e le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Intesa collaborano per definire:

- gli aspetti del servizio da valutare con il monitoraggio;
- le modalit  i vincoli, il numero e la frequenza delle rilevazioni da svolgere;

- le modalità di diffusione al pubblico degli esiti del monitoraggio;
- ulteriori criteri e dettagli utili per l'effettuazione del monitoraggio medesimo.

Questa Relazione deve essere presentata all'Autorità d'ambito, alle Associazioni dei Consumatori e deve essere a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso lo sportello del Gestore.

## 6. IMPEGNI DELL'AUTORITÀ D'AMBITO A FAVORE DEGLI UTENTI

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

In particolare l'Autorità d'ambito si impegna :

- a monitorare la qualità del Servizio reso all'Utenza;
- ad istituire un servizio di sportello rivolto all'Utenza, eventualmente anche dislocato sul territorio;
- a rendere note, per via informatica, tutte le principali informazioni sul Servizio medesimo.

Nelle more di attivazione di tale Servizio informatico all'Utenza, le informazioni potranno essere richieste su semplice istanza secondo i sistemi tradizionali.

## 7. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La validità della presente Carta decorre dal 01/01/2003 e sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dagli Utenti. Essa costituisce un impegno da parte del Gestore nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con lo stesso un contratto per la fornitura di Servizi e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio tramite opportuna informazione mediante gli elementi menzionati nel capitolo 3 del presente documento.

## 8. DEFINIZIONE DEI TERMINI UTILIZZATI

Ai termini utilizzati nella presente Carta del Servizio è attribuito il seguente significato.

### Servizio Idrico

Per servizio idrico si intende il complesso delle attività finalizzate all'erogazione di acqua potabile e alla raccolta e al trattamento delle acque reflue svolte dal Gestore sul territorio di competenza.

### Dotazione pro capite giornaliera

Per dotazione pro capite giornaliera si intende la quantità in litri per abitante per giorno di acqua potabile di cui ciascun abitante può liberamente disporre nell'arco della giornata (24 h).

### Acqua erogata



Per acqua erogata si intende il quantitativo complessivo di acqua potabile fornito alle Utenze servite dal Gestore al punto di consegna.

#### Punto di consegna dell'acqua potabile

Per punto di consegna dell'acqua potabile si intende il punto di trasferimento dell'acqua dalle condotte di distribuzione esercite dal Gestore all'impianto dell'Utente, corrispondente di norma al confine della propriet privata di quest'ultimo.

#### Edifici pubblici

Per edifici pubblici si intendono le strutture destinate all'attivit di pubblica amministrazione o di pubblico servizio, quali scuole, ospedali, caserme, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti e strutture similari.

#### Tempo di ritorno

Per tempo di ritorno si intende la probabile frequenza, calcolata su base statistica, con cui si prevede la ripetizione di un certo evento meteorologico.

#### Personale del Gestore

Per personale del gestore si intende il personale alle dirette dipendenze di quest'ultimo o di terzi da questo incaricati per lo svolgimento di specifiche attivit . Il personale deve sempre dimostrare la propria identit mediante tessera di riconoscimento rilasciata dal Gestore.

#### Reclamo dell'Utente

Per reclamo si intende la protesta da parte dell'Utente contro comportamenti del Gestore considerati ingiusti, irregolari o dannosi.

#### Sistema di Monitoraggio

Per sistema di monitoraggio si intende la verifica periodica del livello qualitativo del servizio e della sua rispondenza agli standard stabiliti nella Carta del Servizio.