

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

## INTEGRATO

Allegato A ) DA N° 2 DEL 10 GENNAIO 2007

<b>INTRODUZIONE</b> .....	4
<b>1. L'AZIENDA</b> .....	5
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	6
2.1 Continuità .....	6
2.2 Partecipazione .....	6
2.3 Cortesia .....	6
2.4 Efficacia ed efficienza .....	6
2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi .....	7
2.6 Condizioni principali di fornitura .....	7
2.7 Sostenibilità .....	7
2.8 Privacy .....	7
<b>3. STANDARD DI QUALITÀ</b> .....	7
<b>4. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b> .....	8
4.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente .....	8
4.2. Tempi per predisposizione preventivi allacci idrici e fognari.....	9
4.3 Tempi per esecuzione allacciamenti e attivazione fornitura idrica.....	9
4.4 Tempi per semplice attivazione/riattivazione della fornitura idrica.....	9
4.5 Tempi per cessazione della fornitura idrica .....	10
4.6 Tempo per esecuzione allacciamenti e scarichi in pubblica fognatura .....	10
<b>5. ACCESSIBILITA' AI SERVIZI</b> .....	10
5.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli aziendali .....	11
5.2 Modalità di pagamento delle bollette .....	11
5.3 Facilitazioni particolari .....	11
5.4 Rispetto degli appuntamenti concordati.....	12
5.5 Tempi di attesa agli sportelli aziendali.....	12
5.6 Risposta alle richieste scritte dai utenti .....	12
<b>6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b> .....	13
6.1 Lettura dei contatori.....	13
6.2 Fatturazione dei consumi .....	13
6.3 Rettifiche di fatturazione.....	13
6.4 Morosità .....	14
6.5 Verifica del contatore .....	14
6.6 Verifica del livello pressione .....	15
<b>7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO</b> .....	15
7.1 Tempi di preavviso per interventi programmati .....	16

<b>7.2 Durata delle sospensioni programmate .....</b>	<b>16</b>
<b>7.3 Pronto intervento .....</b>	<b>16</b>
<b>7.4 Tempo massimo di primo intervento .....</b>	<b>16</b>
<b>7.5 Tempo massimo per le riparazioni in caso di interruzione del servizio.....</b>	<b>17</b>
<b>7.6 Crisi idrica da scarsità.....</b>	<b>17</b>
<b>7.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite .....</b>	<b>17</b>
<b>8. INFORMAZIONI ALL'UTENZA.....</b>	<b>17</b>
<b>9. TUTELA .....</b>	<b>19</b>
<b>9.1. Valutazione sul grado di soddisfazione del utente .....</b>	<b>19</b>
<b>9.2 Servizi di consulenza agli utenti.....</b>	<b>19</b>
<b>9.3 Controlli esterni .....</b>	<b>20</b>
<b>10. RIMBORSI.....</b>	<b>20</b>
<b>11. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>20</b>

## INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è uno strumento operativo introdotto dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

In data 29.04.1999 è stato emanato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri lo Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato cui questa carta si è uniformata.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti gli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Questa Carta dei servizi, è destinata a tutti i suoi utenti che ricevono l'acqua per utilizzarla nei seguenti modi:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, ecc.);
- altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

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

In questo documento, al fine della tutela dei diritti degli utenti, il Gestore ha fissato criteri di prestazione dei servizi e degli standard di qualità.

Sono stati individuati al suo interno gli strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti (standard di qualità), con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità dei servizi forniti e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Infatti il Gestore, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sull'operato del Gestore, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e relative risposte dal Gestore.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni aziendali fornite, e quelli specifici, riferiti alle prestazioni aziendali direttamente controllabili dal cittadino.

La presente Carta dei servizi rappresenta pertanto un'appendice ai contratti di somministrazione e viene consegnata all'atto della sottoscrizione degli stessi o in qualsiasi altro momento se ne faccia esplicita richiesta.

## DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- Autorità è l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale, istituita ai sensi della Legge 36/1994 e della Legge Regionale 29/1997. Ai sensi di dette leggi l'Autorità è il consorzio obbligatorio tra comuni e province della Sardegna.
- Servizio Idrico Integrato è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue.
- Abbanoa è il gestore del servizio idrico integrato al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte dell'Autorità d'Ambito.
- Utente è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede ad Abbanoa l'esecuzione di una prestazione relativa al servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con Abbanoa il contratto di utenza.
- Utenti particolari sono i portatori di handicap, gli anziani, gli stranieri, gli indigenti e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative ASL del comune di appartenenza.
- Contratto di utenza è il contratto di fornitura che l'utente stipula con l'ente gestore Abbanoa. Per definizione del contratto di utenza s'intende il rapporto instaurato tra utente e gestore per la somministrazione a prestazione continua del servizio idrico integrato: in via normale il rapporto s'instaura con la sottoscrizione del contratto di adesione, salvo i casi in cui vi sia l'utilizzo di fatto del servizio con regolarizzazione successiva ed efficacia retroattiva.
- Fattori di qualità : si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente ( es.: il tempo di preventivazione, l'attesa agli sportelli, il pronto intervento, ecc.).
- Indicatori di qualità: sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. L'individuazione dei fattori di qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità a soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo.
- Livello di qualità (o standard) : livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità.
- Standard specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.
- Standard generale di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

### 1. L'AZIENDA

Il Gestore è destinatario dell'affidamento del servizio idrico integrato, a seguito della delibera n. 25 del 29 dicembre 2004 dell'assemblea dell'Autorità d'Ambito Ottimale della Sardegna.

Il gestore affidatario del servizio idrico integrato è Abbanoa S.p.A., società pubblica partecipata dai Comuni della Sardegna

Il Gestore si impegna, ad operare nel rispetto delle problematiche ambientali, a garantire la correttezza, l'imparzialità e la trasparenza del proprio operato nei confronti di terzi, nonché ad adoperarsi per favorire il risparmio idrico, il risanamento ambientale, il razionale riuso della risorsa idrica ed il razionale utilizzo delle fonti.

Il gestore si impegna ad inserire la presente Carta e il Regolamento del Servizio Idrico Integrato sul proprio sito Internet , al fine di consentirne a chiunque la consultazione

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Gestore nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio di competenza, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

### **2.1 Continuità**

L'erogazione dei servizi gestiti dal Gestore è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, il Gestore adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Per le interruzioni programmabili, il Gestore si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni)), attraverso l'avviso sui quotidiani locali e con le ulteriori forme di comunicazione più appropriate. La durata massima delle interruzioni programmate non può superare le 24 ore.

### **2.2 Partecipazione**

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore tutte le informazioni che lo riguardano.

Il diritto di accesso agli atti societari sarà consentito, nel rispetto della L. 241/90 e successive modifiche e del D.P.R. 352/92, a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'utente ha la facoltà di presentare, in proprio o attraverso le Associazioni, reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate.

### **2.3 Cortesia**

Il personale in servizio presso il Gestore è formato e motivato per agire con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

### **2.4 Efficacia ed efficienza**

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

## **2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio ricorrendo nei rapporti con l'utente all'utilizzo di un linguaggio e di una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

## **2.6 Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate integralmente nel "Regolamento del servizio idrico" allegato al contratto stipulato con l'utente e sono parte integrante nella presente Carta come estratto/spiegazione dello stesso contratto.

## **2.7 Sostenibilità**

L'acqua è un bene prezioso ed è una risorsa limitata; è pertanto opportuno e necessario adottare, da parte di tutti, comportamenti volti al risparmio ed alla tutela della risorsa idrica.

A tal fine il Gestore assicura la gestione della risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile e si impegna a:

- ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;
- programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica esistente con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;
- riutilizzare le acque reflue depurate per altri usi compatibili.
- promuovere anche in concorso con l'Autorità d'Ambito campagne di informazione e sensibilizzazione di utenti, famiglie, studenti, operatori economici, ecc.

## **2.8 Privacy**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui alla D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare il Gestore consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 7 della medesima legge.

## **3. STANDARD DI QUALITÀ**

Sono stati individuati due tipi di standard:

a) standard generali del servizio, intesi come parametri caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;

b) standard specifici del servizio, intesi come parametri di servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:

- tempi di risposta ai reclami scritti

- tempi per predisposizione preventivi
- tempi per controllo impianti
- tempo per esecuzione allacciamenti
- tempo per semplice attivazione/riattivazione della fornitura
- tempi per cessazione fornitura
- tempo di rettifica di fatturazione
- tempo di verifica del contatore
- tempo per l'ammissione al servizio di scarico fognario

Per alcuni di questi indicatori è previsto un rimborso a fronte di un mancato rispetto degli standard fissati.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, che la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti e saranno ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- il livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi aziendali che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

## **4. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **4.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente**

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla richiesta del preventivo all'esecuzione di un nuovo allacciamento o alla modifica di un allacciamento esistente, dall'attivazione alla cessazione della fornitura. Gli standard temporali riportati devono considerarsi al netto dei:

- tempi necessari al rilascio da parte di Enti pubblici o di Terzi di autorizzazioni, certificazioni, permessi;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili da parte dell'utente
- eventi non direttamente dipendenti dal Gestore, comprese le condizioni climatiche avverse.

Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

I tempi massimi indicati sono validi se non è necessaria l'estensione o il potenziamento della rete. Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni di calendario. Se sono calcolati sulla base dell'arrivo o della partenza della corrispondenza fanno riferimento alla data certificata dal protocollo del Gestore.

#### **4.2. Tempi per predisposizione preventivi allacci idrici e fognari**

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti, devono essere presentate accompagnate dalla dovuta documentazione, presso gli appositi uffici del Gestore.

Il Gestore specifica in apposito stampato disponibile all'utente i documenti da allegare alle richieste.

A fronte della richiesta, il Gestore elabora uno schema di impianto per l'introduzione dell'acqua fino al contatore e quantifica l'entità dell'eventuale contributo fissato a copertura delle spese inerenti all'installazione della derivazione stradale, basandosi sulle informazioni fornite dall'utente, su quelle raccolte da eventuale sopralluogo e sui conti propri. Il Gestore elabora analogo schema per gli allacci e/o scarichi in pubblica fognatura.

Per la predisposizione del preventivo il Gestore ha definito il seguente tempo standard che sarà misurato in giorni lavorativi decorrenti dalla data di richiesta dell'utente:

$T_{max} = 15 \text{ gg.}$

Nel caso di situazioni più complesse che richiedono di effettuare più di un sopralluogo e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore fornirà una risposta scritta, entro il termine di 15 gg, precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

#### **4.3 Tempi per esecuzione allacciamenti e attivazione fornitura idrica**

Per il complesso delle operazioni relative alla realizzazione della derivazione stradale il Gestore ha definito il seguente tempo standard misurato in giorni lavorativi:

$T_{max} = 10 \text{ gg.}$

Il tempo standard decorre dalla data di consegna dell'attestazione di avvenuto pagamento dell'importo preventivato o, per le operazioni che lo richiedono, dalla successiva data di acquisizione dei permessi o autorizzazioni.

Nel caso che cause di forza maggiore, ivi comprese le condizioni climatiche avverse, non permettessero il rispetto dei tempi, il Gestore darà informativa all'utente.

#### **4.4 Tempi per semplice attivazione/riattivazione della fornitura idrica**

Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il Gestore ha definito il seguente tempo standard misurato in giorni lavorativi decorrenti dalla data di stipulazione del contratto, per le operazioni di semplice posa del contatore e di attivazione della fornitura:

$T_{max} = 5 \text{ gg.}$

E' valido pure per le operazioni che richiedono la riapplicazione di misuratori rimossi in precedenza (riattivazioni della fornitura), con decorrenza dalla data di stipulazione del contratto.

#### **4.5 Tempi per cessazione della fornitura idrica**

E' il tempo massimo entro cui il Gestore provvede a disattivare la fornitura dell'acqua. E' misurato in giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell' utente, ovvero dalla data in cui al Gestore sarà consentito, da parte del richiedente stesso, l'accesso al gruppo di misura interessato all'interruzione della fornitura.

Tmax = 15 gg.

#### **4.6 Tempo per esecuzione allacciamenti e scarichi in pubblica fognatura**

Per il complesso delle operazioni relative a scarichi fognari richiedenti opere di scavo su suolo pubblico, il Gestore ha definito il seguente tempo standard misurato in giorni lavorativi:

Tmax = 10 gg.

Il tempo standard decorre dalla data di consegna dell'attestazione di avvenuto pagamento dell'importo preventivato, previa acquisizione dell'autorizzazione all'allaccio in pubblica fognatura ove richiesta. Nel caso che cause di forza maggiore, ivi comprese le condizioni climatiche avverse, non permettessero il rispetto dei tempi, il Gestore darà informativa all' utente.

### **5. ACCESSIBILITA' AI SERVIZI**

L' utente può richiedere al Gestore i seguenti servizi:

- nuove forniture
- nuovi contratti
- variazioni di forniture su contratti esistenti
- disdette
- subentri
- informazioni e proposte
- reclami e rimborsi
- preventivi richiesti

utilizzando:

- U.R.P. (Ufficio Relazioni col Pubblico)
- sportelli locali
- servizio informativo tramite telefono
- corrispondenza postale
- corrispondenza a mezzo fax
- sportello telematico
- numero verde

Il Gestore si impegna a pubblicizzare l'attivazione di nuovi strumenti di accesso ai servizi.

### **5.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli aziendali**

Il Gestore adeguerà progressivamente il regime degli orari di apertura al pubblico nel rispetto delle disposizioni previste nel D.P.C.M. 29/04/1999, e comunque non oltre sei mesi dall'approvazione definitiva della Carta del SII.

Il Gestore garantisce comunque l'apertura degli sportelli al pubblico nei seguenti orari:

Il lunedì, mercoledì e venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Le giornate di Martedì e giovedì nelle ore pomeridiane, salvo migliore modulazione che tenga congruo conto dello scopo e delle finalità del DPCM 24/04/99 .

### **5.2 Modalità di pagamento delle bollette**

Il pagamento può essere effettuato, pagando le normali commissioni d'uso:

- a) presso qualsiasi sportello postale
- b) a mezzo bonifico bancario
- c) A mezzo domiciliazione presso istituti di credito e i servizi "On line" .
- d) con eventuali altri mezzi approvati dal Gestore

Il Gestore si impegna a pubblicizzare l'attivazione di tali forme di pagamento.

### **5.3 Facilitazioni particolari**

Per particolari categorie di utenti (anziani, disabili, etc) sono realizzate e sono in fase di studio facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati.

In particolare:

- per i portatori di handicap sono previste facilitazioni di accesso fisico ai servizi (rampe, porte automatiche, etc);
- in casi straordinari su specifica e comprovata richiesta avanzata al Gestore lo stesso effettuerà l'erogazione a domicilio di alcuni servizi, in particolare quelli relativi allo svolgimento delle pratiche di fornitura, alla stipulazione del relativo contratto, etc. al fine di evitare al utente l'obbligo di recarsi presso gli sportelli aziendali.

#### **5.4 Rispetto degli appuntamenti concordati**

Il Gestore rispetterà gli appuntamenti concordati con l'utente. Nella determinazione degli appuntamenti con l'utente: la data è concordata entro un periodo massimo di 6 giorni dalla richiesta. Su richiesta esplicita dell'utente, tale periodo massimo può essere aumentato. Nel caso di ritardi dipendenti da cause non prevedibili, gli uffici provvederanno ad avvisare l'utente tempestivamente.

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente è di 4 ore.

#### **5.5 Tempi di attesa agli sportelli aziendali**

Il numero degli sportelli è stato individuato con l'obiettivo di garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile e contenere i costi di gestione. I tempi fanno riferimento a normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di utenza, indipendenti dalla volontà del Gestore, verrà data segnalazione preventiva, tramite avviso posto all'ingresso del Salone utenti, di inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente Carta dei Servizi. Allo sportello per contratti di forniture, informazioni e reclami:

- tempo di attesa medio: 15 minuti
- tempo di attesa massimo: 30 minuti

#### **5.6 Risposta alle richieste scritte dai utenti**

Il Gestore s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di: 30 giorni.

Nel calcolo del tempo di risposta, è assunto come riferimento la data del protocollo aziendale. Qualora, data la complessità dell'istanza o del reclamo, non sia possibile rispettare il suddetto tempo di risposta, l'utente verrà tempestivamente avvisato ed informato, anche telefonicamente, sullo stato della pratica.

## **6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **6.1 Lettura dei contatori**

Il Gestore effettua la lettura periodica dei contatori delle utenze idriche attraverso il sistema del “telecontrollo”.

Nelle more dell'entrata a regime della “telelettura” rimarrà in vigore il sistema di “lettura tradizionale” con periodicità di almeno due volte l'anno.

Nello stesso periodo transitorio sarà possibile da parte dell'utente comunicare con il Gestore i dati di consumo attraverso la “autolettura”, tali dati di consumo possono essere trasmessi a mezzo postale, per registrazione fono al numero verde gratuito, direttamente o per fax verde gratuito agli U.R.P. o agli sportelli locali, per mezzo dello sportello telematico del Gestore.

### **6.2 Fatturazione dei consumi**

La fatturazione dei consumi e' calcolata sulla base delle tariffe determinate annualmente dall'Autorità d'Ambito ai sensi della normativa vigente.

Le fatture sono emesse con cadenza non inferiore al bimestre, in base ai consumi accertati e in relazione all'abbonamento contrattualmente sottoscritto.

Se per qualsiasi motivo non sarà possibile disporre dei dati del consumo, accertati nel periodo (bimestre) tramite la telelettura o la lettura tradizionale o l'autolettura del contatore, si procederà ad emettere la fattura in base al consumo accertato nel periodo (bimestre) precedente o in mancanza di questo in base al consumo medio stimato per utenze analoghe.

Nel periodo (bimestre) successivo l'utente riceverà la fattura con il conguaglio sui consumi reali registrati nel periodo (bimestre) precedente.

Le informazioni e i chiarimenti sulle letture, sui contratti e sulle fatturazioni saranno fornite all'utente tramite gli sportelli aziendali (U.R.P.), gli sportelli locali, lo sportello telematico e il numero verde gratuito.

### **6.3 Rettifiche di fatturazione**

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

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'utente, il Gestore provvederà alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 gg. dalla comunicazione dell'utente, qualora non debba essere eseguito un sopraluogo, ed entro 60 gg. dalla comunicazione dell'utente in caso di necessità di sopraluogo.

Il Gestore provvederà inoltre alla restituzione dei pagamenti in eccesso con conguaglio entro le prime due fatture dei periodi (bimestri) successivi alla data della comunicazione dell'utente.

## **6.4 Morosità**

In caso di ritardato pagamento della fattura periodica (bimestrale) il Gestore notificherà all'utente per mezzo postale (raccomandata A.R.) l'avviso di sollecito del pagamento nel quale si evidenzierà che perdurando la morosità dopo 30 gg. si procederà alla sospensione della fornitura con rimozione o blocco del contatore.

Perdurando la morosità, almeno 10 gg. prima della effettiva sospensione della fornitura il Gestore notificherà all'utente per mezzo postale (raccomandata A.R.) il preavviso di distacco imminente.

L'utente moroso può evitare la sospensione dimostrando tramite comunicazione dei dati relativi all'avvenuto pagamento delle morosità, trasmessi a mezzo postale, per registrazione fono al numero verde gratuito, direttamente o per fax verde gratuito agli U.R.P. o agli sportelli locali, per mezzo dello sportello telematico del Gestore, entro e non oltre il termine previsto per la sospensione della fornitura.

Nel caso di riattivazione della fornitura sospesa per morosità, essa avverrà di norma entro un giorno lavorativo, salvo casi di forza maggiore, dalla comunicazione del pagamento.

In questo caso, il Gestore addebiterà all'utente con la fatturazione del periodo (bimestre) successivo le spese sostenute per l'emissione dell'avviso di sollecito e del preavviso di distacco, nonché gli interessi di mora per il ritardato pagamento e, in caso di interruzione della fornitura, anche le spese di sospensione e di riattivazione.

Nel caso di riattivazione della fornitura sospesa per morosità o irregolarità sanabile, essa avverrà di norma entro un giorno lavorativo, salvo casi di forza maggiore, previo il pagamento di tutti gli oneri di cui al comma precedente oltre ai diritti di ripristino del servizio.

Nel caso invece si arrivi al distacco definitivo dell'utenza, il Gestore a norma di contratto tratterà le somme ricevute quale anticipo sui consumi al momento dell'atto di stipula del contratto e, comunque, in nessun caso potrà addebitare all'utente subentrante alcun onere per la morosità pregressa.

Nel caso di erronea interruzione dell'erogazione per morosità, la riattivazione della fornitura avviene immediatamente e, comunque, non oltre 24 ore dalla segnalazione.

## **6.5 Verifica del contatore**

Nel caso di consumi anomali o eccessivi, l'utente può richiedere per iscritto a mezzo postale, per registrazione fono al numero verde gratuito, direttamente o per fax verde gratuito agli U.R.P. o agli sportelli locali o per mezzo dello sportello telematico del Gestore, la verifica del corretto funzionamento del contatore, in contraddittorio con i tecnici del Gestore; il tempo di intervento per l'effettuazione della verifica del contatore, a partire dalla data di richiesta dell'utente, dovrà essere massimo di 10 (dieci) gg e lo stesso, entro massimo di 5 (cinque) gg., comunicherà all'utente per iscritto tramite mezzo postale (raccomandata A.R.) i risultati della verifica.

Se le indicazioni del contatore risulteranno contenute entro i limiti di tolleranza del 5 % in più o in meno, per cui il contatore è giudicato funzionante, all'utente verrà addebitato nella fattura del periodo (bimestre) successivo l'onere di sopralluogo per il reclamo infondato stabilito contrattualmente.

In caso contrario, il Gestore sosterrà le spese, sostituirà il contatore e ricostruirà i consumi presunti da indicare nelle fatture sulla base del consumo storico (media delle ultime tre

fatture periodiche non oggetto di errore) dell'utente; in mancanza di consumi storici si farà riferimento ai consumi medi periodici (bimestre) per la tipologia dell'utenza.

Nel caso siano stati effettuati dall'utente dei pagamenti, il Gestore provvederà inoltre alla restituzione dei somme in eccesso con conguaglio entro le prime due fatture dei periodi (bimestri) successivi alla data dell'accertamento effettuato.

Nel caso in cui il Gestore accertasse che opere e/o apparecchiature costituenti gli allacciamenti siano stati danneggiati per dolo, colpa o negligenza dell'utente si addebiteranno nella fattura del periodo successivo tutti gli oneri per il ripristino oltre alla penale stabilita contrattualmente, fatto salvo il ristoro dei maggiori danni.

Nel caso in cui l'utente richiedesse la sostituzione del contatore, nonostante sia stato verificato funzionante durante l'accertamento, esso verrà ugualmente sostituito dal Gestore che porrà a carico dell'utente nella fattura del periodo (bimestre) successivo il relativo onere contrattualmente previsto

## **6.6 Verifica del livello pressione**

L'utente può richiedere per iscritto a mezzo postale, per registrazione fono al numero verde gratuito, direttamente o per fax verde gratuito agli U.R.P. o agli sportelli locali o per mezzo dello sportello telematico del Gestore, il controllo del livello di pressione dell'acqua nel punto di consegna ( da intendersi il contatore installato secondo regolamento del S.I.I.). Il tempo massimo, a partire dalla richiesta dell'utente, entro il quale i tecnici del Gestore provvederanno ad effettuare la verifica è di 15 (quindici) giorni lavorativi.

Il Gestore assicura contrattualmente un livello della pressione di distribuzione pari a 5m sul solaio di copertura del piano abitabile più elevato, ed un carico massimo inferiore a 70m salvo deroghe di cui al DPCM99.

Nel caso in cui, a seguito del controllo, sia accertato il corretto livello di pressione all'utente verrà addebitato nella fattura del periodo (bimestre) successivo l'onere di sopralluogo per il reclamo infondato stabilito nella misura contrattualmente prevista, di ciò egli viene reso edotto al momento della richiesta del controllo della pressione di esercizio.

Nel caso invece venissero accertati valori di pressione diversi da quelli contrattuali ( fascia di tolleranza 5%), il Gestore darà notizia per iscritto all'utente delle cause dell'anomalia entro il termine massimo di 8 (otto) giorni e sui tempi e modi attraverso i quali si procederà al ripristino delle condizioni contrattuali.

Nel caso sia necessaria la presenza dell'utente o questi richieda di esser presente al sopralluogo, il Gestore da comunicazione per iscritto della data ed ora ( fascia oraria massima pari a 4 (quattro) ore) dell'esecuzione del controllo; l'utente potrà richiedere la proroga di tale appuntamento, per una sola volta, dandone immediata comunicazione al Gestore.

I risultati del controllo effettuato sono comunicati all'utente direttamente o tramite lettera ordinaria.

## **7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

Il Gestore si impegna a fornire un servizio di acquedotto, fognature e depurazione continuo, regolare e senza interruzioni, compatibilmente con lo stato delle strutture in gestione. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad 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. In questi casi il Gestore, oltre a fornire adeguata e tempestiva informazione all'utenza, si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora si dovessero verificare, per i motivi sopra esposti, carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 24 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

### **7.1 Tempi di preavviso per interventi programmati**

Nel caso di interventi programmati da effettuarsi sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore provvederà ad informare l'utenza mediante avviso sui quotidiani locali e le ulteriori forme di comunicazione più appropriate, con almeno due giorni di anticipo.

### **7.2 Durata delle sospensioni programmate**

Il Gestore si impegna a garantire un massimo di sospensione del servizio non superiore alle 24 ore, salvo i casi di forza maggiore.

### **7.3 Pronto intervento**

Salvo i casi di forza maggiore, è disponibile un servizio di reperibilità e pronto intervento, attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno, per ricevere le segnalazioni relative a guasti sulla rete o agli impianti, o in caso di situazioni di pericolo. Il Gestore si impegna a pubblicizzare l'attivazione dei numeri telefonici verdi relativi al pronto intervento.

### **7.4 Tempo massimo di primo intervento**

Nella necessità di effettuazione di primo intervento il Gestore si impegna a intervenire:

- in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana

Immediatamente

- in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra

Tmax = 48 ore

- in caso di guasto, occlusione o rottura di tubazione o canalizzazione interrata

Tmax = 8 ore

- per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti

Tmax = 8 ore

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di emergenza o di disservizio che potrebbero causare un aumento dei tempi di intervento, i tecnici del Gestore provvederanno ad informare l'utente sui tempi previsti e sul comportamento da tenere.

## **7.5 Tempo massimo per le riparazioni in caso di interruzione del servizio**

In condizioni di fattibilità tecnica, nei casi in cui il servizio si interrompa a causa di eventi imprevedibili il Gestore si impegna ad effettuare la riparazione funzionale alla normale erogazioni nei seguenti tempi:

- a seguito di guasti ordinari per gli impianti o rotture di tubazioni fino al DN 300 mm

Tmax = 12 ore

- per rotture di tubazioni superiori al DN 300 mm

Tmax = 24 ore

## **7.6 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 di gestione, il Gestore si impegna ad informare l'utenza con adeguato preavviso, ed a proporre all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi quali:

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

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

Il Gestore effettua, secondo i propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua.

Relazionando annualmente all'AATO ed al Comitato di Vigilanza sull'esito dell'indagine.

Il Gestore s'impegna a tal scopo a dotarsi di sistemi di telecontrollo e telegestione.

## **8. INFORMAZIONI ALL'UTENZA**

Il Gestore garantisce al utente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali che possono interessarlo e sulle modalità di prestazione dei servizi attraverso:

- ufficio relazioni con il pubblico (URP);
- sportelli locali e sportello telematico;

- bollette;
- la carta dei servizi;
- il regolamento del servizio idrico integrato (SII);
- opuscoli informativi;
- organi di informazione (TV, radio e quotidiani locali);
- visite presso gli impianti;

ed ogni altro strumento utile a facilitare la comunicazione

In particolare, il Gestore:

assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; inoltre fornisce i valori caratteristici indicativi dei principali parametri relativi all'acqua distribuita nelle diverse zone della città.

Informa:

- sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale; nella bolletta viene inoltre riportata la frequenza di fatturazione;
- sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- sull'andamento del servizio di fognatura e depurazione;

Rende note 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.

Si impegna inoltre ad:

- assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato al utente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- predisporre servizi telefonici col numero Verde atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicurare inoltre un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

## 9. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta o di persona verbalmente, al Servizio Commerciale di Cagliari o agli uffici locali.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'operatore che riceve il reclamo redigere verbale da far sottoscrivere al utente relativamente a quanto egli ritenga oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando copie utili alla ricostruzione del percorso seguito dalla pratica.

Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di presentazione del reclamo), il Gestore riferirà al utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità se riscontrate.

Entro il 28 febbraio di ciascun anno il Gestore trasmette all'Autorità d'Ambito, rendendolo disponibile anche agli utenti, un resoconto relativo all'anno precedente contenente:

- numero, tipo di reclami e seguito dato ad essi (indici sui tassi di reclamo);
- confronto con i dati precedentemente riscontrati;
- eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che l'utente può far pervenire al Gestore per iscritto o verbalmente.

### 9.1. Valutazione sul grado di soddisfazione del utente

Il grado di soddisfazione dell' utente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate utilizzando le modalità sottoindicate:

- indagini periodiche;
- rilevazioni a campione con invio di questionari ai utenti;
- interviste a domicilio;
- specifiche riunioni o conferenze aperte agli utenti e alle loro associazioni;
- Forum permanente nel sito del Gestore.

### 9.2 Servizi di consulenza agli utenti

Agli utenti è offerto un servizio di consulenza in merito a:

- uso razionale dell'acqua e corretto utilizzo degli impianti;
- ottimizzazione contrattuale e tariffaria;

Per accedere al servizio di consulenza l'utente può rivolgersi al Servizio Commerciale e agli uffici locali.

### **9.3 Controlli esterni**

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, in attesa della costituzione dell'organo di vigilanza o di garanzia previsto a livello d'ambito (articolo 21, comma 5, L.36/94), può presentare istanza di reclamo al comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, istituito presso il Ministero dell'Ambiente, allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza all'Autorità d'Ambito .

## **10. RIMBORSI**

A fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici:

- tempo massimo per l'attivazione della fornitura;
- tempo massimo per la riattivazione della fornitura in caso di subentro;
- tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte ;
- tempo massimo per eseguire una verifica delle caratteristiche del contatore su richiesta del utente;
- erronea interruzione della fornitura per morosità;

Il Gestore riconosce, su richiesta del utente, un rimborso forfetario di importo pari a 50 euro. Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono servire al Gestore per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto all'indirizzo indicato in bolletta.

Entro 30 gg. dalla scadenza del termine garantito di cui si lamenta il mancato rispetto. Fa fede la data del protocollo in arrivo anche in caso di consegna a mano nella medesima sede dell'indirizzo su riportato.

Riconosciuta la validità della richiesta, il Gestore accredita l'importo sulla prima bolletta utile per consumi d'acqua.

In caso negativo la risposta scritta conterrà la motivazione del diniego. Alla richiesta viene data risposta entro il tempo massimo di 30 gg.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

## **11. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è valida a partire dal trentesimo giorno successivo all'approvazione definitiva ed è revisionata con cadenza almeno biennale .La Carta dei Servizi è perfezionata o revisionata in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Gestore. Gli utenti saranno informati di eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività della riattivazione del servizio sono da considerarsi validi in

condizioni “normali” di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

In ogni caso, tutti i tempi di intervento sono subordinati all'ottenimento dei pareri e delle autorizzazioni previste dalla legge.