



**CARTA DEI SERVIZI  
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**(Ambito Territoriale n° 2 del Basso Valdarno)**

Aggiornata alle modifiche introdotte dall'Autorità Idrica Toscana – Conferenza Territoriale n. 2 “Basso Valdarno” n. 58 del 13/7/2012 e dal Consiglio di Amministrazione di Acque S.p.A nella seduta del 4/10/2012.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è stata predisposta da Acque S.p.A. coerentemente con quanto disposto dai D.P.C.M. 27.1.1994 e D.P.C.M. del 29/04/99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" per il settore di produzione ed erogazione di acqua potabile.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che Acque S.p.A. assume nei confronti del cittadino utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti
- il rapporto tra i cittadini utenti e l'Azienda fornitrice dei servizi

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

- Fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei cittadini utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi.
- Riconosce ai cittadini il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato di Acque S.p.A.: in questo modo viene assicurata la partecipazione consapevole di tutti i cittadini al servizio.
- Indica le modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte di Acque S.p.A..

La Carta del Servizio Idrico Integrato si riferisce:

- al servizio di Acquedotto per i seguenti usi potabili:
  - uso civile domestico (utilizzi familiari in abitazioni)
  - uso pubblico
  - altri usi, con esclusione di quello produttivo di tipo industriale
- al servizio di fognatura e depurazione

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che Acque S.p.A. si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati all'art. 12, l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario.

La presente Carta è stata adottata dal gestore in data 9/12/2002.

La Carta è soggetta a revisione triennale. Le future revisioni apportate alla Carta e concordate tra gestore e Autorità di Ambito saranno portate a conoscenza degli utenti.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### **Eguaglianza e imparzialità di trattamento**

Acque S.p.A. in qualità di Gestore del servizio si ispira a principi di eguaglianza, nei confronti dei diritti degli utenti, e di non discriminazione per gli stessi;

Acque S.p.A. garantisce la parità di trattamento a tutti gli utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali. Acque S.p.A. si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani ed utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Acque S.p.A. si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

### **Qualità e sicurezza**

Acque S.p.A. si impegna a garantire la qualità dei prodotti e dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

### **Continuità**

Acque S.p.A. garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi Acque S.p.A. s'impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e comunque ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### **Partecipazione**

Acque S.p.A. garantisce ai cittadini utenti il diritto di richiedere e ottenere le informazioni che li riguardano, come pure la possibilità di poter avanzare proposte o suggerimenti e di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, Acque S.p.A. garantisce la identificabilità del Personale e individua i Responsabili delle diverse strutture.

### **Cortesia**

Acque S.p.A. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo al proprio Personale le opportune istruzioni.

### **Efficacia ed efficienza**

Acque S.p.A. persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e della efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

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

Acque S.p.A. pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'utente.

### **Sostenibilità**

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi.

Questo implica per Acque S.p.A. l'impegno a:

- assicurare la cura ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti
- sviluppare gli studi idrogeologici per la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento
- ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione
- perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento
- intervenire per la riparazione delle condotte, per garantire la continuità del servizio
- programmare ed eseguire le opere di rinnovamento della rete idrica

- potenziare e rinnovare le reti di adduzione e distribuzione tramite la razionalizzazione dei vari Acquedotti e la loro progressiva interconnessione, al fine di migliorare il servizio all'utenza
- perseguire l'obiettivo del potenziamento degli impianti di depurazione in termini di nuove tecnologie e l'ottimizzazione delle gestioni tramite la realizzazione di impianti consortili presidiati ed automatizzati

#### **Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni di fornitura del servizio Acquedotto, sono riportate nel contratto di fornitura e nel "Regolamento per il Servizio Idrico Integrato", distribuito congiuntamente alla Carta del Servizio Idrico Integrato, al momento della stipula del contratto.

## **DEFINIZIONI**

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- "Autorità" è l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale, istituita ai sensi della Legge 36/1994 e della Legge Regionale Toscana 81/1995, definita AUTORITÀ DI AMBITO TERRITORIALE N. 2 "BASSO VALDARNO"
- "Servizio Idrico Integrato" è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle Acque reflue
- "Gestore" è il gestore del servizio idrico integrato al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte dell'Autorità di Ambito: Acque S.p.A.
- "Utente" è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il gestore il contratto di utenza;
- "Utenti particolari" sono i portatori di handicap, gli anziani, gli stranieri e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative A.S.L. del Comune di appartenenza
- "Contratto di utenza" è il contratto di fornitura che l'utente stipula con il gestore
- per "definizione del contratto" si intende la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento del corrispettivo di allacciamento indicati nel Regolamento del servizio idrico integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima bolletta
- per "completamento dell'intervento" si intende la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dell'utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale
- "Standard specifico di qualità" è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente
- "Standard generale di qualità" è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- "(Manutenzioni necessarie" sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata;
- nella nozione di "causa di forza maggiore" rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi

## **GLI STANDARD DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Gli standard sono i parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso, con quelli fissati dal soggetto Gestore in base alla normativa vigente, ed ai quali il cittadino deve fare riferimento nel rapporto con l'Azienda.

Gli standard costituiscono anche un obiettivo prestabilito che rende concretamente visibile il processo di miglioramento della qualità da parte del Gestore. A tale proposito gli standard sono sottoposti dal Gestore a continuo monitoraggio e la verifica della reale qualità del servizio erogato è, in primo luogo, a carico dello stesso.

Gli standard vengono formulati sulla base di indicatori che sono sia di tipo quantitativo che qualitativo.

Gli indicatori quantitativi possono essere:

- generali quando esprimono un valore medio riferito al complesso delle prestazioni fornite dal Gestore (es. tempo medio di attesa agli sportelli)
- specifici quando fanno riferimento a singole prestazioni espresse da una soglia minima o massima, verificabili direttamente da parte dell'utente (es. numero di giorni intercorrente tra la stipula del contratto e l'attivazione della fornitura)

Gli indicatori qualitativi esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio (ad esempio: il livello di cortesia del personale al pubblico), di cui al D.P.C.M. del 29 /4 /99.

Il complesso dei servizi erogati, si può sintetizzare in 4 fasi, così individuate:

1. avvio del rapporto contrattuale
2. accessibilità al servizio
3. gestione del rapporto contrattuale
4. continuità e regolarità del servizio

Per il dettaglio si rimanda alle tabelle che seguono nelle quali vengono indicati gli standard temporali.

NOTA BENE. I tempi indicati sono calcolati in relazione a tutti gli aspetti connessi all'avvio del rapporto contrattuale e sono considerati al netto del tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni e/o dei permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore provvederà a dare all'utente tempestiva comunicazione della nuova data e del motivo del rinvio.

## ART. 1 - AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 1.a - Tempo di preventivazione

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

Le tipologie di allaccio possono distinguersi tra:

allacci semplici; prestazioni standard comprese nella procedura di forfettizzazione prevista dal gestore.

allacci complessi: richieste di allacci in zone con carenza strutturale, in zone con carenza idrica, in zone non servite da acquedotto ed in ogni caso tutte le richieste di allacci per le quali sono necessarie verifiche non standard (misure di pressione, modellazione delle reti ecc.)

Varia a seconda che si debba effettuare o meno il sopralluogo.

<i>tempo di preventivazione</i>	<i>giorni</i>
Allacci semplici - SENZA SOPRALLUOGO	5 gg. lavorativi dalla richiesta
Allacci semplici - CON SOPRALLUOGO	15 gg. lavorativi dalla richiesta
Allacci Complessi	15 gg. lavorativi dalla richiesta per il sopralluogo + 20 gg. lavorativi per gli accertamenti tecnici

Sulla base delle criticità del sistema della rete, al momento del sopralluogo l'utente viene informato se si tratta di un allaccio complesso.

Per le richieste di allacciamento rientranti nelle tipologie previste dai commi 2 e 3 dell'art. 19 del regolamento del servizio idrico integrato (necessità di estensione/adequamento della rete), entro il termine fissato per gli allacci complessi, gli utenti riceveranno informazione per iscritto in relazione ai tempi necessari per la stesura dell'eventuale preventivo di spesa che, in ogni caso dovrà essere emesso entro 90 giorni dalla domanda di allaccio.

### 1.b - Tempo di esecuzione dell'allacciamento (solamente predisposizione della presa)

Escluso i casi in cui è necessario un potenziamento o un estendimento di rete, è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della firma del preventivo da parte dell'utente o della comunicazione da parte dell'utente dell'avvenuto pagamento del corrispettivo preventivato e la data di completamento dell'intervento richiesto.

<i>tempo di esecuzione dell'allacciamento (solamente predisposizione di presa)</i>	<i>giorni</i>
senza autorizzazione	20 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma
con autorizzazione	20 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma oltre a quelli necessari al rilascio dell'autorizzazione

### 1.c - Tempo per esecuzione di un nuovo allacciamento, compresa l'attivazione della fornitura

Escluso i casi in cui è necessario un potenziamento o un estendimento di rete, è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della firma del preventivo da parte dell'utente o della comunicazione da parte dell'utente dell'avvenuto pagamento del corrispettivo preventivato e la data di completamento dell'intervento richiesto, compresa l'attivazione della fornitura.

<i>tempo di esecuzione dell'allacciamento, compresa l'attivazione</i>	<i>giorni</i>
senza autorizzazione	27 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma
con autorizzazione	27 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma oltre a quelli necessari al rilascio dell'autorizzazione

### 1.d - Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura.

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione o la riattivazione della fornitura, intesa come installazione del contatore su allaccio idoneo già predisposto, (senza modifica della sua portata, o la riattivazione nei casi di fornitura cessata in precedenza.

<i>tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura.</i>	<i>giorni</i>
tempo di attivazione/riattivazione	7 gg. lavorativi dalla definizione del contratto

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

### 1.e - Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

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

<i>tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente</i>	<i>giorni</i>
disattivazione su richiesta dell'utente	5 gg. lavorativi dalla richiesta

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

### 1.f - Tempo di esecuzione per allacciamento alla fognatura pubblica

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

<i>tempo di esecuzione per allacciamento alla fognatura pubblica.</i>	<i>giorni</i>
senza autorizzazione	20 gg lavorativi dalla definizione della pratica

NOTA BENE. Si ricorda che tutti i tempi indicati sono calcolati in relazione agli aspetti connessi all'avvio del rapporto contrattuale e sono considerati al netto del tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni e/o dei permessi da parte di terzi.

## ART. 2 – ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

### 2.a - Sportelli dedicati o partecipati : orario di apertura al pubblico

Gli Uffici forniscono informazioni relative alla fatturazione dei consumi e al rapporto contrattuale di utenza:

- richiesta di informazioni e chiarimenti
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- richiesta allacciamento
- stipulazione contratti di utenza
- effettuazione di variazioni dei contratti di utenza
- disdetta dei contratti di utenza
- inoltra reclami
- richiesta di verifica contatori.

Dopo l'inserimento dei dati relativi all'operazione, il contratto e la documentazione relativa verranno consegnati all'utente unitamente al Regolamento del Servizio Idrico Integrato ed a copia della Carta del Servizio.

Il perfezionamento del rapporto contrattuale avverrà dopo che Acque S.p.A. avrà ricevuto la documentazione firmata dall'utente.

E' possibile accedere alle stesse informazioni tramite Internet e telefono.

Le associazioni degli utenti legalmente riconosciute potranno svolgere funzioni di consulenza e di aiuto al cittadino nello svolgimento delle pratiche attinenti il rapporto di utenza. In tal caso potranno chiedere al gestore che siano stabiliti orari ad hoc di ricevimento

Con il progressivo assorbimento di funzioni da parte del call-center, il numero degli sportelli aperti al pubblico potrà essere modificato, fornendo agli utenti un servizio più veloce e di più facile accessibilità

Gli sportelli attualmente aperti al pubblico sono i seguenti:

PISA c/o PuntoAcque, via Frascani 8 (zona Pisanova)	PuntoAcque	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 18. Sabato dalle 9 alle 13
CAPANORI (Lu), via Cardinale Pacini 5	Ufficio utenti	Martedì e giovedì dalle ore 8,30 alle 12 e dalle 14 alle 16
PONTERA (Pi), via Tosco-Romagnola 205	Ufficio utenti	Martedì e giovedì dalle ore 8,30 alle 12 e dalle 14 alle 16. Venerdì dalle 8,30 alle 12,30
EMPOLI (Fi), via Berni 7	Ufficio utenti	Lunedì e mercoledì dalle ore 8,30 alle 12 e dalle 14 alle 16. Venerdì dalle 8,30 alle 12,30.
MONSUMMANO TERME (Pt), via Risorgimento 250	Ufficio utenti	Lunedì e mercoledì dalle ore 8,30 alle 12 e dalle 14 alle 16. Venerdì dalle 8,30 alle 12,30
CASTELFIORENTINO (Fi), via Curie 7 (zona ind. Malacoda c/o Lesoluzioni)	Ufficio utenti	Martedì e giovedì dalle ore 8,30 alle 12 e dalle 14 alle 16.
CASTELFRANCO DI SOTTO (Pi) via Mazzini 15 (c/o ASSPL)	PuntoPiù	Dal lunedì al sabato dalle ore 9 alle 13. Venerdì anche dalle 15,30 alle 18,30. <i>Riservato ai soli utenti residenti nei Comuni di Castelfranco di Sotto, Montopoli in Val D'Arno, Santa Croce sull'Arno, San Miniato e Santa Maria a Monte</i>
CERRETO GUIDI (Fi) via Vittorio Veneto 8 (c/o URP Comune Cerreto Guidi)	PuntoPiù	Dal lunedì al sabato dalle ore 9 alle 13. Mercoledì anche dalle ore 15 alle 18. <i>Riservato ai soli utenti residenti nel Comune</i>
FUCECCHIO (Fi) piazza Amendola 17	PuntoPiù	Lunedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle ore 9 alle 13. Giovedì dalle 15 alle 19. <i>Riservato ai soli utenti residenti nel Comune</i>
GAMBASSI TERME (Fi) via Garibaldi 7 (c/o USD Comune Gambassi)	PuntoPiù	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13. <i>Riservato ai soli utenti residenti nel Comune</i>
PESCIA (Pt) piazza Mazzini 11 (c/o URP Comune Pescia)	PuntoPiù	Martedì dalle ore 8,30 alle 12,30. Giovedì dalle 15 alle 17. <i>Riservato ai soli utenti residenti nel Comune</i>
POGGIBONSI (Si) piazza Cavour 2 (c/o URC Comune Poggibonsi)	PuntoPiù	Lunedì e giovedì dalle ore 14 alle 17. Mercoledì dalle 10 alle 13. <i>Riservato ai soli utenti residenti nei Comuni di Poggibonsi e San Gimignano</i>

Entro il 01 /01/2003 il Gestore si impegna ad assicurare la disponibilità e l'accessibilità al servizio dal lunedì al sabato mattina per quattro ore giornaliere.

## 2.b - Call-center

È attivo un call-center, 24 ore su 24 che gli utenti possono chiamare al seguente numero verde: 800983389 (gratuito anche se contattato da telefonia mobile), per segnalazione di guasti.

Per le pratiche commerciali (nuovi allacciamenti, volture, subentri, riattivazioni, disdette ecc.) gli utenti possono chiamare invece:

il numero verde 800982982 da telefono fisso (gratuito), attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18 ed il sabato dalle ore 9 alle ore 13.

- Il numero unico 199240369 da telefono mobile (costo della chiamata variabile, a seconda del piano tariffario dell'utente), attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18 ed il sabato dalle ore 9 alle ore 13.

Gli utenti potranno comunicare con Acque S.p.a anche nei seguenti modi:

- tramite e-mail, all'indirizzo di posta elettronica: [info@acque.net](mailto:info@acque.net)
- tramite fax 050/843260
- collegandosi al sito internet <http://www.acque.net> utilizzando il servizio "sportello online".

Per la firma dei contratti o altri adempimenti per cui sarà necessaria la presenza dell'utente, si potrà ricorrere all'invio per posta o agli sportelli precedentemente indicati o fissare appuntamenti direttamente a domicilio.

## 2.c - Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- tramite domiciliazione bancaria
- presso gli uffici postali
- presso banche convenzionate
- presso gli sportelli aziendali a mezzo di bancomat

Il pagamento dei contratti di fornitura, volture, subentri e allacciamento alla fognatura, può essere effettuato:

- presso banche convenzionate
- presso gli sportelli aziendali a mezzo di bancomat

## 2.d - Facilitazioni per utenti particolari

Acque S.p.A. garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

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

Il gestore concorda con le principali associazioni di anziani e disabili le forme di agevolazione di accesso al servizio.

## 2.e - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.

Il Gestore fissa giorno ed orario concordandolo con l'utente secondo la sua disponibilità.

Nel caso di ritardi dipendenti da cause non prevedibili, il Gestore si impegna ad avvisare l'utente

## 2.f - Tempo previsto per l'attesa agli sportelli

Tempo medio di attesa (rappresenta il tempo che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore): 15 minuti

## 2.g - Tempo di attesa al telefono

Per la misurazione del tempo medio al telefono Acque S.p.A. dispone di rilevatori automatici.

<i>tipo di numero telefonico</i>	<i>tempo medio di attesa</i>
numero telefono a tariffa ordinaria	2 minuti
numero verde	4 minuti

## 2.h - Tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti

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

Il tempo di risposta motivata a richieste scritte da parte dell'utente o di chi scrive in nome, per conto o a tutela dell'utente è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto al protocollo aziendale e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

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

Non sono invece da considerarsi richieste scritte, ai sensi di quanto riportato nel seguito relativamente ai tempi di risposta, le richieste aventi per oggetto l'attivazione di pratiche commerciali o di pronto intervento la cui tempistica è già soggetta a monitoraggio, o quelle accolte che provocano un ricalcolo nella bolletta immediatamente successiva alla data della richiesta stessa.

<i>tipo di richiesta</i>	<i>tempo massimo di risposta a richieste scritte</i>
senza sopralluogo	45 gg. di calendario dal ricevimento della richiesta
con sopralluogo	60 gg. di calendario dal ricevimento della richiesta

Il mancato rispetto, non solo formale, dei tempi comporta indennizzo automatico ai sensi dell'art. 12. Tale indennizzo sarà dovuto anche in caso di risposta meramente formale sebbene inviata entro i termini previsti. La valutazione in merito all'adeguatezza e sostanzialità delle risposte alle richieste scritte, in caso di contestazione da parte dell'utente presso l'Autorità, sarà effettuata, ad insindacabile giudizio, dall'Autorità stessa.

## 2.i - Tempo di risposta ai reclami

Il tempo di risposta motivata ai reclami pervenuti da parte dell'utente o di chi scrive in nome, per conto o a tutela dell'utente, è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici di Acque S.p.A. e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

<i>tipo di reclamo</i>	<i>tempo massimo di risposta motivata a reclami</i>
reclamo che non richiede sopralluogo	20 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo
reclamo che richiede sopralluogo	30 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo
reclamo complesso	avviso entro 30 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo

Dal 1/1/2010 i reclami non presentati con le modalità previste all'art. 8 saranno considerati e trattati come richieste scritte, in virtù del comma 2.h.

Il mancato rispetto, non solo formale, dei tempi comporta indennizzo automatico ai sensi dell'art. 12. Tale indennizzo sarà dovuto anche in caso di risposta meramente formale sebbene inviata entro i termini previsti. La valutazione in merito all'adeguatezza e sostanzialità delle risposte ai reclami, in caso di contestazione da parte dell'utente presso l'Autorità, sarà effettuata, ad insindacabile giudizio, dall'Autorità stessa.

### ART. 3 - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

<p><b>3.a - Fatturazioni annuali (lettura presunta):</b> n° 1</p> <p><b>3.b - Fatturazioni annuali (su letture):</b> n° 2</p> <p>La fatturazione, distinta per tipologia di utenza, viene effettuata con periodicità quadrimestrale. Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'utente. L'utente può richiedere in ogni momento copia dei calcoli particolareggiati relativi alle proprie bollette, senza che nessun onere aggiuntivo sia posto a suo carico. La lettura dei contatori viene effettuata 2 volte l'anno di cui una può essere rilevata mediante autolettura.</p>	<p>Numero (minimo) di fatturazioni annue N° 3</p>
--	---

#### 3.c - Rettifiche di fatturazione

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

Nel caso in cui l'utente ritenga che vi siano degli errori nella fatturazione dei consumi può rivolgersi agli Uffici del Gestore prima della scadenza della bolletta con la lettura del contatore, indipendentemente dall'avvenuto pagamento della bolletta, e richiedere l'annullamento della bolletta o il rimborso dell'importo non dovuto e già versato ai sensi dell'art. 49 bis del Regolamento del Servizio. È fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in qualsiasi momento la verifica del contatore in base a quanto previsto all'art. 22 del Regolamento del Servizio.

In caso di contestazione della fattura, se l'utente non ha effettuato il pagamento, la bolletta rimane sospesa fino a quando il Gestore non abbia provveduto ad effettuare i necessari accertamenti e l'utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica.

Il Gestore, dopo aver eseguito i necessari accertamenti:

- Se rileva che la lettura del contatore era erronea, provvederà all'annullamento della bolletta. I consumi del periodo in questione saranno fatturati all'utente con la bolletta immediatamente successiva a quella emessa ed annullata.
- Se rileva che la lettura del contatore era esatta dovrà comunicare all'utente la revoca della sospensione e la nuova scadenza. L'utente dovrà provvedere al pagamento della bolletta e, qualora l'esito della verifica sia stato comunicato dal gestore entro i tempi di seguito riportati e non venga riscontrata alcuna perdita occulta, dovrà anche provvedere al pagamento del costo della verifica che gli sarà addebitata dal Gestore nella bolletta immediatamente successiva a quella emessa per un importo pari al costo di verifica contatore così come previsto nel tariffario allegato al Regolamento del Servizio.

In caso di contestazione della fattura, se l'utente ha già provveduto al pagamento della bolletta, il Gestore, dopo aver eseguito i necessari accertamenti:

- Se rileva che la lettura del contatore era erronea, disporrà il rimborso in base all'art. 49 bis del Regolamento del Servizio
- Se rileva che la lettura del contatore era esatta, comunicherà l'esito della verifica entro i tempi di seguito riportati e qualora non venga riscontrata alcuna perdita occulta, provvederà ad addebitare all'utente nella bolletta immediatamente successiva un corrispettivo pari al costo di verifica contatore così come previsto nel tariffario allegato al Regolamento del Servizio.

<i>tipo di accertamento</i>	<i>tempo massimo di comunicazione</i>
senza sopralluogo	20 gg. lavorativi dalla richiesta
con sopralluogo	60 gg. di calendario

#### 3.d - Ritardato pagamento e morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato all'articolo 45 del Regolamento del servizio idrico integrato.

Trascorsi 30 giorni dalla scadenza della fattura, il gestore provvede a costituire in mora l'utente, mediante raccomandata A/R.

1. In caso di morosità persistente oltre 20 giorni dalla data di ricezione della raccomandata A/R è prevista la sospensione del servizio.
2. L'utente, nella raccomandata, verrà preavvisato anche delle modalità relative alla sospensione della fornitura idrica e avrà un estratto conto relativo alle fatture non pagate.
3. Qualora l'utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, il gestore sospende il servizio secondo le modalità indicate nel sollecito.
4. L'utente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato dell'intervento di sospensione della fornitura.

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

Vi sono dei casi in cui la fornitura non può essere sospesa e per questi si rinvia all'articolo n. 47 del Regolamento del servizio idrico integrato.

La morosità pregressa del "vecchio" utente non è addebitabile all'utente subentrante che richieda di stipulare un nuovo contratto di fornitura.

#### 3.e - Verifica del contatore

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

Per la verifica del contatore, le conseguenze della stessa e le modalità di ricostruzione dei consumi si rinvia all'articolo 22 del Regolamento del servizio idrico integrato.

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

<i>tipo di intervento</i>	<i>tempo massimo</i>
verifica del contatore	7 gg. lavorativi dalla richiesta

### 3.f - Verifica del livello di pressione sulla rete

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. Nel caso sia necessaria la presenza dell'utente, verrà concordato con lo stesso un appuntamento.

<i>tipo di intervento</i>	<i>tempo massimo</i>
verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi dalla richiesta dalla richiesta

Per la verifica della pressione si rinvia all'articolo 24 del Regolamento del servizio idrico integrato.

## ART. 4 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

### 4.a - Continuità e servizio di emergenza

Acque S.p.A. si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

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. L'Azienda assicura adeguate e tempestive informazioni all'utenza tramite organi di stampa, tv locali ed eventualmente affissione di avvisi nelle zone interessate.

Ogni informazione potrà essere reperita anche sul sito internet del Gestore all'indirizzo <http://www.acque.net>.

Il Gestore si impegna, in ogni caso, a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Nei casi in cui la durata della sospensione dell'erogazione idrica superi le 12 ore, il Gestore si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza (autobotti, sacchetti preconfezionati, ecc.) in accordo e nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

<b>4.b - Tempi di preavviso per interventi programmati sulla rete idrica che possono comportare sospensioni dell'erogazione</b> L'avviso indicherà la durata dell'interruzione ed il momento del ripristino del servizio.	minimo 48 ore
<b>4.c - Durata delle sospensioni programmate dell'erogazione dell'acqua</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• per tubazioni fino a 300 mm di diametro</li> <li>• per tubazioni di diametro superiore</li> </ul>	massimo 12 ore massimo 24 ore

### 4.d - Pronto intervento

È attivo un servizio di reperibilità 24 ore su 24 ore per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni

Servizio Acquedotto

<i>tipo d'intervento</i>	<i>tempo di primo intervento sul posto, in caso di emergenza o guasto</i>
primo intervento in situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana.	1 ora
primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra	12 ore
ripristino dell'erogazione idrica a seguito di guasti (o rotture) ordinari, dall'interruzione del servizio	
<i>tipo d'intervento</i>	<i>tempo di primo intervento sul posto, in caso di emergenza o guasto</i>
su tubazioni principali fino a 300 mm di diametro	12 ore
su tubazioni principali di diametro superiore a 300 mm	24 ore

Servizio fognature

<i>tipo d'intervento</i>	<i>tempo di primo intervento sul posto, in caso di emergenza o guasto</i>
Tempo massimo di intervento di ripristino del servizio, anche mediante attivazione di servizi alternativi, in caso di impossibilità di scarico in rete fognaria per occlusione/crollo della stessa o blocco agli impianti di sollevamento, nei casi di esondazione fognaria	24 ore
reperibilità (per entrambi i servizi): in caso di emergenza o guasto, l'azienda assicura il servizio di reperibilità che garantisce l'intervento 24 ore su 24, sia nei giorni feriali che festivi n.b. nel caso di più segnalazioni di situazioni di emergenza o disservizio contemporanee che potrebbero comportare ritardi negli interventi, l'utente viene informato sui tempi previsti e sul comportamento da tenere	24 ore su 24 ore il tempo previsto per il pronto intervento è da considerarsi a partire dalla segnalazione

### 4.e - Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività della gestione, l'Azienda si impegna a informare l'utenza con adeguato preavviso e si riserva la possibilità di adottare misure quali:

- invitare l'utenza al risparmio idrico
- utilizzare risorse destinate ad altri usi
- limitare i consumi mediante riduzione della pressione nella rete
- disporre una turnazione per le utenze



#### **4.f - Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

Acque S.p.A. effettua, secondo i propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di Acquedotto.

### **ART. 5 - ALTRE FORME DI CONTROLLO AZIENDALE PER LA CONTINUITÀ E LA REGOLARITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Per assicurare la continuità e la qualità del servizio particolare importanza rivestono due strutture tecnologiche, potenziate negli ultimi anni dall'Azienda:

- Il Centro di Telecontrollo
- Il Laboratorio aziendale

#### **5.a - Centro di Telecontrollo**

Il Centro di Telecontrollo ha la funzione di svolgere una sorveglianza continua sull'efficienza degli impianti. È costituito da un sistema automatico di controllo ed è presidiato da operai specializzati. Il sistema è dotato di un insieme di apparecchiature tramite le quali si provvede al monitoraggio, 24 ore su 24 dei principali impianti (centrali idriche, pozzi, serbatoi di accumulo, impianti di depurazione, centraline di sollevamento delle reti fognarie) dei vari servizi che, a questo scopo, sono forniti di apposite centraline elettroniche per il controllo a distanza. Il sistema, così concepito, consente di intervenire sempre tempestivamente in caso di disservizi, dovunque si verifichino.

#### **5.b - Laboratorio di Analisi Aziendale**

Il laboratorio di analisi segue procedure di controllo analitico della qualità.

È in grado di rilevare:

- I parametri indicati dalla normativa vigente, concernente la qualità delle Acque destinate al consumo umano (parametri chimici e biologici)
- I parametri di cui nelle tabelle della Legge 152/99, relativamente alle acque reflue in entrata e in uscita dagli impianti di depurazione.

Attraverso prelievi e analisi sulle acque potabili effettuati a partire dalle fonti di approvvigionamento fino alle reti di distribuzione, il laboratorio di analisi è in grado di rilevare e di esercitare una costante azione di controllo, secondo le frequenze stabilite dalla legislazione in materia.

La finalità di questi controlli è la verifica dei requisiti organolettici, chimico-fisici e microbiologici relativi alle caratteristiche di qualità delle acque destinate al consumo umano.

Il laboratorio di analisi è inoltre in grado di eseguire controlli di qualità:

- sui liquami affluenti agli impianti di depurazione
- sulle acque in uscita dagli stessi impianti
- sui processi delle linee di trattamento acque e fanghi

Il laboratorio svolge inoltre controlli periodici sulla qualità degli scarichi nella fognatura pubblica per il controllo dei limiti di scarico fissati dalle normative vigenti e dal Regolamento di gestione della rete fognaria.

### **ART. 6 - INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

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

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

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

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

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

- Internet
- Ufficio informazioni
- Bollette
- Organi di informazione (TV, stampa)
- Opuscoli informativi
- Campagne promozionali
- Visite presso gli impianti aziendali

Utilizzando tali strumenti, Acque S.p.A. si impegna a:

- Consegnare a tutti gli utenti copia della Carta del servizio
- Consegnare a tutti gli utenti copia del Regolamento del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti
- Portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento
- Attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il call-center
- Effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici
- Informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività
- Assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, periodicamente, e su richiesta scritta e motivata dell'utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata
  - Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio
  - Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH
  - Residuo fisso a 180°C in mg/l
  - Nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>
  - Nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>
  - Ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>
  - Fluoro in µ/l di F

- Cloruri in mg/l di Cl.
- Rendere note agli utenti le norme di legge e i limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito per gli usi non potabili dell'acqua erogata;
- Informare l'utente sull'articolazione della tariffa e sulle sue variazioni.
- Informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
- Comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
- Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo;
- Rendere noti agli utenti i contenuti della Relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio;
- Informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
- Informare l'utenza circa l'andamento del servizio di acquedotto, di fognatura e depurazione.

Inoltre per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli utenti, le Associazioni dei Consumatori potranno richiedere, direttamente al Gestore, le informazioni relative agli indennizzi, ai reclami, ai servizi e alle iniziative aziendali.

#### **ART. 7 - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL GESTORE**

Il Gestore effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'art.13 della L.675/96.

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 135/99 è consentito il trattamento dei dati in possesso del gestore, al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima.

Il trattamento dei dati da parte del gestore non è soggetto a notificazione ai sensi dell'art.7 della L.675/96. Il gestore è, comunque, tenuto a fornire a chiunque ne faccia richiesta gli elementi di cui al comma 4 del medesimo articolo.

#### **ART. 8 - LA GESTIONE DEI RECLAMI**

L'utente, direttamente e/o chi scrive in nome, per conto o a tutela dell'utente, può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato tramite forma scritta presso gli sportelli o telefonando al call-center (numero verde 800982982). Nel caso in cui l'utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito del proprio reclamo, potrà rivolgersi in forma scritta all'ufficio reclami (Via Bellatalla 1 - 56121 Ospedaletto - Pisa) o tramite e-mail all'indirizzo [info@acque.net](mailto:info@acque.net).

Nel caso di reclamo fatto di persona presso uno degli sportelli aperti al pubblico, l'addetto che lo riceve deve redigere verbale da far sottoscrivere all'utente.

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

Al fine di una corretta distinzione tra reclami e richieste scritte pervenuti al Gestore saranno inviati agli utenti in allegato al contratto, ed una volta l'anno allegati alla bolletta, nonché resi disponibili presso gli sportelli commerciali, sul sito internet di Acque S.p.A. e presso le associazioni dei consumatori, due schemi specifici uno per presentare reclamo e l'altro per inviare le richieste scritte. Lo schema di reclamo dovrà permettere all'utente di barrare la tipologia di reclamo fra le varie tipologie concordate, nonché prevedere lo spazio per la descrizione analitica del reclamo.

Nella fase transitoria si precisa che:

- Fino al 31/12/2009 il reclamo potrà essere presentato in qualsiasi formato e sarà considerato anche ai fini della rilevazione degli standard specifici di qualità
- Dall'1/1/2010 saranno considerati reclami ai fini della rilevazione degli standard specifici di qualità solo quelli trasmessi con lo schema di cui sopra, rimane fermo che saranno comunque soggette a rimborso automatico anche le richieste scritte cui il Gestore non dia risposta entro i termini di cui all'art 2.h.

La risposta motivata, da inviare entro i tempi indicati al paragrafo 2.i, conterrà:

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

Il Gestore annoterà in apposito registro ogni reclamo presentato in forma scritta evidenziando:

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

Alla fine dell'anno il Gestore provvede ad inviare all'Autorità un elenco dei reclami, rivelatisi infondati a seguito delle verifiche effettuate, con le relative motivazioni.

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

Almeno una volta l'anno il Gestore predisponde un resoconto, a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui al comma precedente, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

## **ART. 9 - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Con periodicità triennale Acque S.p.A. effettuerà rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza. Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti oralmente (anche per telefono al n.800982982) o per iscritto, presso gli uffici del Gestore all'indirizzo: via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa.

I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicati in un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

## **ART. 10 - CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ**

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

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

## **ART. 11 - DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

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

## **ART. 12 - LA TUTELA DEI CITTADINI UTENTI**

### **12.a - Elenco degli standard soggetti al rimborso automatico**

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità il Gestore corrisponderà all'utente un indennizzo automatico.

L'ammontare di tale indennizzo è stabilito in misura pari a € 25,82.

Gli indennizzi automatici, ove non esclusi ai sensi dell'art. 12.b, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro 120 giorni di calendario dalla scadenza dei tempi massimi per l'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente, ovvero entro 120 giorni di calendario dalla data dell'appuntamento concordato con l'utente. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

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

- in misura pari a € 51,65 se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa
- in misura pari a € 51,65 ogni 90 gg. di calendario, di ulteriore ritardo, oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.

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

Gli standard che danno diritto all'indennizzo automatico sono i seguenti:

Servizio Acquedotto

#### *Tempo di preventivazione*

Con sopralluogo Superiore a 15 gg

Senza sopralluogo Superiore a 5 gg

Allacci complessi Superiore a 35 gg

(Art. 1 punto 1.a)

Tempo di esecuzione dell'allacciamento

esclusa l'attivazione della fornitura - superiore a 20 gg.

(Art. 1 punto 1.b)

Tempo di esecuzione dell'allacciamento

compresa l'attivazione della fornitura - superiore a 27 gg.

(Art. 1 punto 1.c)

Tempo di attivazione e riattivazione della fornitura idrica - superiore a 7 gg.

(Art. 1 punto 1.d)

Ritardo massimo negli appuntamenti concordati - superiore a 3 ore

(Art. 2 punto 2.e)

Tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti

senza sopralluogo superiore a 45 gg.

con sopralluogo superiore a 60 gg.

(Art. 2 punto 2.h)

Tempo di risposta ai reclami

Fino al 31/12/2009

senza sopralluogo superiore a 20 gg.

con sopralluogo superiore a 30 gg.

Dal 1/1/2010

Nello schema previsto per i reclami

Senza sopralluogo superiore a 20 gg.

Con sopralluogo superiore a 30 gg.

Diverso dallo schema previsto per i reclami il limite è assimilato a quello delle richieste scritte

(Art. 2 punto 2.i)

Servizio Fognature

Tempo di esecuzione dell'allacciamento superiore a 20 gg.  
(Art. 1 punto 1.f)

NOTA BENE. Si ricorda che tutti i tempi indicati sono calcolati in relazione agli aspetti connessi all'avvio del rapporto contrattuale e sono considerati al netto del tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni e dei permessi da parte di terzi.

#### **12.b - Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico**

L'obbligo del Gestore di corrispondere all'utente l'indennizzo automatico previsto al paragrafo precedente non sussiste qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'art.10 lettere a) e b).

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

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

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

#### **ART. 13 - RAPPORTI CON I CITTADINI UTENTI DEL SERVIZIO**

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

- Il personale di Acque S.p.A. è tenuto a trattare i cittadini utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti oltre che nell'adempimento degli obblighi
- I dipendenti dell'Azienda sono tenuti altresì ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche
- Le procedure interne degli uffici sono rivolte, per quanto è possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative, a soddisfare nel minor tempo possibile i diritti dei cittadini utenti.

#### **ART. 14 - CONTROVERSIE**

In caso di controversia l'utente può ricorrere a :

- Sportello di Conciliazione
- Camera arbitrale

entrambi istituiti presso la Camera di Commercio di Pisa.

Modalità, costi e formulari per aderire a questa procedura sono disponibili anche all'Ufficio Relazioni Esterne di Acque, oltre che presso la sede della C.C.I.A.A. di Pisa e sul sito internet della C.C.I.A.A. [www.pi.camcom.it](http://www.pi.camcom.it)

### **INIZIATIVE RIGUARDANTI LA TUTELA ATTIVA DEGLI UTENTI**

Oltre alle misure previste dalla presente Carta nei confronti dei singoli utenti del Servizio idrico integrato dell'Ambito n. 2 "Basso Valdarno", L'Autorità di Ambito, in sede di approvazione dell'Articolazione Tariffaria (deliberazione dell'Assemblea Consortile n. 20 del 21.12.2001), ha stabilito che, a partire dall'anno 2003, tenuto conto delle indicazioni che saranno promosse dagli Organi Regionali e di concerto con il Gestore Unico e gli Enti locali interessati, sarà dato luogo ai seguenti adempimenti:

- L'applicazione di specifiche misure appositamente regolamentate per la tutela delle cosiddette "utenze deboli" dell'Ambito (anziani ultrasessantacinquenni, portatori di handicap, famiglie numerose, famiglie indigenti) sia sotto il profilo economico che non economico
- La costituzione, previa ampia consultazione tra gli Enti Locali interessati, le Associazioni dei Consumatori e le OO.SS., di un Organismo consultivo su scala di Ambito denominato "Commissione per la tutela dell'Utenza del Servizio idrico integrato dell'A.T.O. 2" a cui attribuire compiti generali di garanzia e tutela collettiva dei consumatori - utenti in applicazione delle indicazioni di legge (Legge 281/98 e Legge Regionale Toscana 1/2000), delle Direttive contenute nei DDPCM del 27.01.94, del 4.03.96 e del 29.04.99 sulla tutela dei consumatori, di quanto espressamente previsto all'Art. 8 dello Statuto Consortile dell'Autorità di Ambito e di quanto stabilito negli atti convenzionali. In particolare, detto Organismo concorrerà con gli Organi dell'Autorità di Ambito e con la Direzione del Gestore a:
  - Tutelare l'uguaglianza dei diritti degli utenti dell'Ambito
  - Segnalare, ove necessari, particolari problematiche di area connesse alla qualità alle modalità di erogazione e all'uso della risorsa nonché ad aspetti di sostenibilità tariffaria
  - Evidenziare eventuali disservizi su scala di area e organizzare reclami collettivi
  - Diffondere una più adeguata educazione tra i cittadini sull'uso razionale della risorsa idrica