



Carta del Servizio Idrico Integrato

PARTE I PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata elaborata tenendo conto dei seguenti riferimenti normativi:

- Deliberazione 23 dicembre 2015 N. 655/2015/R/IDR dell'AEEGSI
- art. 20 della L.R. 13 del 2005;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- Decreto Legislativo. n. 31 del 2001 e s.m.i. di attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano;
- l'art. 11 comma 2 del decreto Legislativo 30 luglio 1999, n° 286: "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche".

In questo documento tutti i cittadini Utenti del servizio idrico integrato possono ritrovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche del servizio erogato da Sistema Ambiente.

Art. 1 - DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella presente Carta del Servizio Idrico Integrato si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

Essa assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato di Sistema Ambiente. Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte di Sistema Ambiente.

Sistema Ambiente prevede modalità per rendere disponibile all'utente la Carta del Servizio Idrico Integrato.

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

- a) uso civile domestico;
- b) uso pubblico (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, ecc.);
- c) uso non domestico relativo ai settori produttivo, commerciale, artigianale e terziario in genere;
- d) uso zootecnico;
- e) uso antincendio.

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

Questa Carta dei Servizi si articola in diverse parti di cui le più significative sono:

- principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogatore del servizio;
- strumenti per l'attuazione di tali principi;
- meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta.

Art. 2 - PRESENTAZIONE DI SISTEMA AMBIENTE

2.1 – Sistema Ambiente

Il gestore del servizio idrico integrato nei comuni di Brugnera, Cordenons, Cavasso Nuovo, Fanna, Fontanafredda, Frisanco, Maniago, Meduno, Porcia, Prata di Pordenone, Sacile, San Quirino, Tramonti di Sopra, Tramonti di Sotto, Vajont e Vivaro è:

Sistema Ambiente srl

Via San Giacomo, 9 – 33070 Brugnera

C.F. e P.IVA 00092480938

Tel. 0434 624487 – fax. 0434 624235

Posta elettronica ordinaria: info@sistemambiente.com

Posta elettronica certificata: sistema.ambiente@pec.sistemambiente.com

Art. 3 - PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

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

1. Eguaglianza e imparzialità del trattamento.

L'erogazione del servizio avviene nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi, garantendo la parità di trattamento degli Utenti a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

2. Continuità del Servizio.

Sistema Ambiente s'impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di guasti o interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua o le funzionalità dei sistemi fognari e depurativi, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario e sarà preannunciato con adeguato anticipo, quando ciò è possibile, con i mezzi che saranno ritenuti più idonei quali ad esempio manifesti pubblici, avvisi a mezzo stampa o radio locali, avvisi porta a porta in presenza di situazioni circoscritte, avvisi con megafono su mezzo mobile, avvisi telefonici, ecc..

E' ammissibile l'interruzione improvvisa del servizio senza il preavviso sopra indicato in casi di estrema urgenza o di emergenza non prevedibili, ovvero per brevi interruzioni (inferiori ai 30/40 min.).

Sistema Ambiente attiva servizi sostitutivi di emergenza e adotta tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al minimo i disagi agli Utenti.

3. Partecipazione.

L'Utente ha diritto ad avere da Sistema Ambiente, per i rispettivi ruoli, tutte le informazioni relative al rapporto di utenza (secondo le modalità disciplinate dalla legge 07/08/90 n° 241 e dalla **Deliberazione 23 dicembre 2015 N. 655/2015/R/IDR dell'AEEGSI**) e a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con gli Utenti, Sistema Ambiente garantisce l'identificabilità del personale mediante appositi documenti di riconoscimento, e indica il responsabile delle strutture interne.

4. Cortesia.

Sistema Ambiente si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti degli Utenti, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. I dipendenti sono tenuti a trattare con rispetto e cortesia gli Utenti a ad essere a disposizione per qualsiasi informazione, indicando le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

Del pari gli Utenti sono tenuti a fornire le proprie generalità agli operatori di Sistema Ambiente e a interloquire con correttezza e appropriatezza di linguaggio.

5. Efficacia ed efficienza del Servizio.

Sistema Ambiente persegue in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Sistema Ambiente si impegna a utilizzare nei rapporti con gli Utenti un linguaggio facile e accessibile, per garantire chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni.

7. Condizioni principali del Servizio erogato.

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio, che sono riportate nel contratto di fornitura.

8. Responsabilità.

Sistema Ambiente è responsabile dei danni causati, a cose o persone, nell'ambito dell'esercizio del servizio affidato ed è altresì impegnato, anche nell'interesse degli Utenti, all'assunzione di idonee garanzie assicurative quali, in particolare, la polizza di Responsabilità Civile Terzi e la polizza di Responsabilità Civile Inquinamento e calamità naturali a protezione degli impianti come da **CONVENZIONE DI GESTIONE - Servizio Idrico Integrato – conforme alle disposizioni della deliberazione AEEGSI dd 23 DICEMBRE 2015 n. 656/2015/R/IDR.**

Sistema Ambiente, previa istruttoria interna circa la effettiva imputabilità a fatto di Sistema Ambiente, si obbliga a trasmettere alle Compagnie di Assicurazioni interessate le segnalazioni di danno subite dagli Utenti ritenute plausibili e a seguirne l'iter procedurale al fine di una celere definizione.

PARTE II INFORMAZIONI ALL'UTENZA. QUALITA' E DIRITTI

PREMESSA

Sistema Ambiente si impegna a instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Utenti e con il Comitato Consultivo degli Utenti istituito dalla CATO, improntato a regole di reciproca correttezza e trasparenza. Il personale deve fornire, e ha diritto a ottenere, tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e Utente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

Art. 4 - ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON L'UTENZA

Per garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché su procedure ed iniziative aziendali che possano interessarlo, Sistema Ambiente utilizza, secondo l'esigenza, i seguenti strumenti:

- sito WEB;
- sportelli;
- fatture e note esplicative allegate;

-
- organi di informazione;
 - opuscoli informativi;
 - campagne promozionali.

Attraverso tali mezzi Sistema Ambiente si impegna a:

- predisporre e diffondere un piano comunicazione nel quale vengano evidenziati i seguenti elementi:
 - accesso agli sportelli e periodo di apertura al pubblico;
 - svolgimento delle pratiche;
 - svolgimento delle pratiche in forma telematica a mezzo sportello online come da **Deliberazione 23 dicembre 2015 N. 655/2015/R/IDR dell'AEEGSI**;
- rendere disponibili a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta copia della **Carta del Servizio Idrico integrato** e del **Regolamento del Servizio idrico integrato** presso gli sportelli e a mezzo pubblicazione nel sito web;
- portare a conoscenza degli Utenti le eventuali modifiche della presente Carta del Servizio Idrico integrato;
- informare gli Utenti sulle procedure di pagamento delle fatture, sulle modalità di lettura dei contatori, sul calendario delle scadenze nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale.
- informare gli Utenti circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- rendere note, nei locali accessibili agli Utenti, nel sito web e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio predisponendo all'uopo specifiche procedure finalizzate alla rilevazione e segnalazione di consumi anomali;
- soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, bollette, allacciamenti, ecc.) predisponendo servizi telefonici gratuiti (numero verde) adeguati allo scopo;
- assicurare un servizio di informazioni relative a Sistema Ambiente ed ai suoi servizi adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo;
- svolgere attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblicare gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo degli utenti;
- raccordarsi con l'attività del Comitato consultivo al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo.

Sistema Ambiente s'impegna inoltre a curare la funzionalità degli uffici che si relazionano con il pubblico, facilitando in particolare l'accesso dell'Utenza per via telefonica e a mezzo sportello online.

Sistema Ambiente infine rende noti agli Utenti i contenuti della Relazione annuale sui risultati conseguiti.

Art. 5 - DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI.

Gli Utenti hanno diritto di accedere alle informazioni, ai documenti ed agli atti in possesso di Sistema Ambiente che lo riguardino e di farne copia a proprie spese.

La richiesta scritta di accesso deve essere indirizzata a Sistema Ambiente che risponderà entro 30 giorni di calendario.

Art. 6 - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI.

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli Utenti avviene secondo modalità volte a prevenire violazione dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Tali dati possono essere trattati solo per lo svolgimento di funzioni istituzionali al fine di riconoscere esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 135/99. Il trattamento dei dati, nel caso di registrazione in apposite banche dati elettroniche di dati afferenti la situazione economico-patrimoniale degli Utenti, è soggetto a notificazione al Garante ai sensi dell'art. 37 lettera f) del D.Lgs. 196/2003.

Art. 7 - LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO.

Sistema Ambiente assicura all'Utenza i livelli minimi di servizio, stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'articolo 4 comma 1 lettera g della Legge n. 36/94, e coerentemente con la **Deliberazione 23 dicembre 2015 N. 655/2015/R/IDR dell'AEEGSI**.

I livelli minimi da rispettare per il Servizio di acquedotto, compatibilmente alla rete esistente al momento dell'affidamento del SII nonché agli obblighi ed alle priorità individuate nel Piano d'Ambito, sono:

- **per le utenze domestiche:**
 - a) dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore;
 - b) portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa;
 - c) pressione minima di esercizio di 0,5 kg/cm², corrispondente ad un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato;
 - d) pressione massima di esercizio di 7 kg/cm², corrispondente ad un carico idraulico di 70 m, riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale.
- **Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi,** i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto di utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

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

- le fognature nere vanno adeguate ad una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalla rete di drenaggio urbano, se compatibile con il sistema di depurazione adottato;
- la velocità minima nelle fognature di futura realizzazione, calcolata in tempo asciutto con la portata media, non deve essere inferiore a 0,5 m/s, al fine di impedire la sedimentazione delle sostanze sospese ed evitare la progressiva occlusione della tubazione e la formazione di depositi putrescibili;

-
- il posizionamento delle fognature di nuova realizzazione dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti dalle condotte fognarie private site fino a 0,5 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento;
 - le nuove fognature vanno strutturate in modo da garantire che non si verifichino fenomeni di rigurgito sul piano stradale con frequenza superiore a una volta ogni 5 anni per singola rete.

Per garantire un buon livello del servizio agli Utenti, Sistema Ambiente esegue controlli sistematici su:

- funzionalità degli impianti di potabilizzazione e depurazione, attraverso sistemi di controllo a distanza (telecontrollo) oppure con ispezioni programmate.
- funzionalità delle infrastrutture di captazione e di adduzione impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi di accumulo e di distribuzione;
- funzionalità delle infrastrutture fognarie e qualità dell'acqua immessa nelle fognature o negli impianti di depurazione.

Art. 8 - QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA.

La qualità delle acque destinate al consumo umano viene garantita da Sistema Ambiente, nel rispetto dei requisiti minimi definiti della normativa vigente, vale a dire il D.Lgs. n. 31 del 2001 e s.m.i.

Sistema Ambiente esegue, nei punti più significativi della rete di distribuzione, sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici (coliformi totali, streptococchi fecali, ecc.), chimico-fisici (calcio, solfati, cloruri, ecc.) ed organolettici (sapore, odore, colore, ecc.) per assicurare la potabilità dell'acqua.

Le verifiche hanno una frequenza stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'Utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Ulteriori controlli sono effettuati:

- ai punti di prelievo delle acque superficiali e sotterranee da destinare al consumo umano;
- agli impianti di adduzione, di accumulo e di potabilizzazione.

Art. 9 - INDICAZIONI SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA

Presso gli sportelli di Sistema Ambiente e sul sito Internet sarà disponibile un documento informativo che riassume, per ciascun sistema acquedottistico che serve Comuni con più di 2.000 abitanti, le caratteristiche qualitative dell'acqua erogata comprensive dei singoli valori limite, come previsti dall'Allegato A della deliberazione AEEGSI n. 586/2012 e precisamente:

- 1) pH
- 2) Residuo fisso, ovvero presenza di sali minerali, a 180 °
- 3) Durezza
- 4) Conducibilità
- 5) Calcio
- 6) Magnesio
- 7) Ammonio
- 8) Cloruri
- 9) Solfati
- 10) Potassio
- 11) Sodio

-
- 12) Arsenico
 - 13) Bicarbonato
 - 14) Cloro residuo
 - 15) Fluoruri
 - 16) Nitrati
 - 17) Nitriti
 - 18) Manganese

In ogni caso, e per i sistemi acquedottistici che servono Comuni con meno di 2.000 abitanti, Sistema Ambiente si impegna a consegnare i suddetti dati agli interessati che ne facciano richiesta relativamente alla propria utenza.

Sistema Ambiente si riserva di mettere a disposizione degli utenti, su motivata e specifica richiesta, anche i risultati degli altri parametri periodicamente analizzati in autocontrollo, nei limiti delle disposizioni emanate dalle autorità competenti.

Art. 10 - QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE.

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

Sistema Ambiente autorizza i lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento di Fognatura, nei tempi previsti nella successiva Parte III.

A Sistema Ambiente spetta il compito di eseguire i lavori in sede stradale fino al confine con la proprietà privata. L'onere di tali lavori sarà a carico dell'Utente. A Sistema Ambiente spetta inoltre il compito di un attento controllo dei lavori di allacciamento della rete interna alla proprietà privata alla presa d'utenza, al fine di evitare danneggiamenti alle infrastrutture fognarie pubbliche e dispersione di liquame nell'ambiente.

Inoltre si impegna a predisporre, in attuazione del Piano d'Ambito, "Piani Operativi di Investimenti" da sottoporre all'Autorità d'Ambito che garantiscano a regime, oltre al rispetto dei livelli minimi, le seguenti modalità di svolgimento del Servizio:

- nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti, la scelta del sistema fognario – misto o separato – sarà dettata da ragioni di coerenza e continuità con il sistema esistente e da valutazioni di compatibilità economica e ambientale;
- gli scarichi della fognatura e degli impianti di depurazione sono disciplinati in funzione del rispetto degli obiettivi di qualità dei corpi idrici e devono comunque rispettare i valori limite di emissione previsti nell'allegato 5 del D.Lgs. 152/2006.
- sono vietati scarichi sul suolo o negli strati superficiali del sottosuolo, fatta eccezione per i seguenti casi nei quali devono comunque essere rispettate le disposizioni del D.Lgs. 152/2006:
 - a. i nuclei abitativi isolati, ovvero laddove la realizzazione di una rete fognaria non sia giustificata;
 - b. gli scaricatori di piena delle reti unitarie;
 - c. gli scarichi trattati per i quali non sia tecnicamente o economicamente possibile recapitare in corpi idrici superficiali;
- la scelta della tecnologia di depurazione deve essere orientata verso sistemi che consentano di giungere alla migliore efficacia ambientale dell'intervento, operando con efficienza ed economicità;

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

PARTE III

DETERMINAZIONE DEI CONSUMI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Art. 11 - LETTURA E FATTURAZIONE DEI CONSUMI

a) Determinazione dei consumi a consuntivo.

1 – Utenze dotate di contatore

Per le utenze dotate di contatore, i consumi effettivi sono determinati almeno due volte l'anno a seguito di letture effettuate da parte del personale incaricato da Sistema Ambiente, munito di tesserino di riconoscimento, secondo la **Deliberazione 5 maggio 2016 N. 218/2016/R/IDR dell'AEEGSI: "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale"**.

In caso di impossibilità di effettuare le letture, queste ultime possono essere comunicate a Sistema Ambiente direttamente dall'Utente. In caso di assenza dell'Utente al momento del passaggio del personale incaricato, questo lascerà apposito avviso.

In mancanza di una lettura diretta o comunicata dall'Utente, Sistema Ambiente esegue una stima sulla base del consumo medio giornaliero, salvo conguaglio, nell'ultimo periodo effettivamente rilevato.

In ogni caso, almeno una volta all'anno, l'Utente deve garantire a Sistema Ambiente la possibilità di accesso diretto al contatore per la rilevazione dei consumi. Nel caso in cui, reiteratamente nell'arco di due anni, l'Utente non autorizzi l'accesso al personale preposto alla lettura, Sistema Ambiente è autorizzato ad attivare, con apposito specifico preavviso, la procedura volta alla sospensione dell'erogazione.

2- Utenze prive di contatore

Per le utenze prive di contatore, i consumi annui sono determinati su base forfetaria, in funzione della composizione e della tipologia dell'utenza (pari a 200 litri al giorno per abitante o addetto), con il limite di due abitanti per le utenze domestiche situate in comuni montani oggetto di agevolazione sulla base dell'articolazione tariffaria applicata.

b) Periodicità delle fatturazioni

Sistema Ambiente è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità secondo la **Deliberazione 23 dicembre 2015 N. 655/2015/R/IDR dell'AEEGSI** ed è differenziato come segue:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, Sistema Ambiente:

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale Sistema Ambiente procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui ai precedenti commi.

Predette modalità sono poste a conoscenza degli Utenti secondo le procedure ordinarie, nel contratto di fornitura e nel sito Internet. Le successive variazioni alla periodicità di fatturazione saranno comunicate all'utenza nella fattura precedente a quella oggetto di variazione.

c) Determinazione dei consumi in acconto

Le fatture (termine a volte sostituito dal termine "bollette" che si considera equivalente) periodiche emesse in acconto tra due letture effettive sono calcolate con riferimento alla media del consumo giornaliero relativo al periodo precedente e risultante dal consumo effettivo riscontrato, diviso per i giorni intercorrenti tra le due letture (consumo medio giornaliero o "pro die") e moltiplicato per i giorni cui si riferisce la fattura di acconto.

d) Determinazione del conguaglio

Il conguaglio, riferito al consumo relativo alla differenza tra la lettura effettiva e l'ultima lettura calcolata in acconto, deve essere calcolato in base all'articolazione tariffaria approvata dalla CATO.

e) Importo minimo della fatturazione

In ogni caso, l'importo minimo della fattura in acconto è pari a 10,00 € e importi inferiori sono rinviati alla fatturazione successiva.

La fattura di conguaglio su base lettura effettiva è emessa indipendentemente dal suo ammontare, al fine di segnalare in ogni caso all'Utente la situazione effettiva dei consumi riscontrati.

f) Fatturazione nei confronti di Condomini

Nel caso di condomini serviti da un unico contatore, la fatturazione avviene nei confronti dell'Amministrazione condominiale, che è il soggetto obbligato al pagamento nei confronti di Sistema Ambiente.

g) Contenuto minimo delle fatture

Sistema Ambiente rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), le agevolazioni tariffarie per utenze deboli, la quota di adesione al Fondo rischi fughe acqua, o istituti similari, qualora attivati, l'importo massimo rimborsabile a valere su tale Fondo o istituto similare a copertura dell'importo fatturato a fronte di perdite occulte, l'indennizzo automatico, qualora dovuto, per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (vedi allegato A alla Carta del servizio); inoltre, entro il 30 giugno di ogni anno, Sistema Ambiente, tramite allegati alla bolletta, è tenuta a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza (come da allegato A), gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli standard specifici, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente, come da **Deliberazione 23 dicembre 2015 N. 655/2015/R/IDR dell'AEEGSI**.

Ai sensi dell'art. 21 del DPR n. 633 del 1972, non sono addebitate "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità".

h) Invio delle fatture e modifiche del recapito della corrispondenza

Le fatture sono inviate in forma cartacea all'indirizzo comunicato dall'Utente nella Richiesta di somministrazione o in comunicazioni scritte successive, pervenute a Sistema Ambiente in forma sufficiente a garantire l'identificazione dell'Utente e il suo titolo a disporre di una variazione alle condizioni contrattuali in essere; in alternativa possono essere ritirate, su richiesta espressa dell'Utente, presso gli sportelli del gestore.

L'invio all'indirizzo comunicato costituisce valido recapito della fattura, così come di ogni altra comunicazione.

L'Utente è tenuto a comunicare entro 30 giorni ogni variazione del recapito della corrispondenza e il mancato assolvimento di tale obbligo comporta che qualunque comunicazione effettuata da Sistema Ambiente all'indirizzo in suo possesso è considerata validamente effettuata.

Previa richiesta scritta dell'Utente potrà essere disattivato l'invio delle fatture in forma cartacea e attivato l'invio in modalità elettronica.

Art. 12 - TRATTAMENTO DEI CONSUMI ANOMALI PER PERDITE OCCULTE.

Rientra nella sfera d'azione propria di ogni Utente la buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici interni alla proprietà privata e che lo stesso ha il diritto-dovere di controllare i consumi attraverso l'autolettura periodica del contatore.

Sono considerati consumi anomali i consumi dovuti a perdite occulte, non riconducibili pertanto a negligenza dell'Utente, che dovessero interessare le tubazioni poste a valle del contatore e che alimentano un impianto idrico privato, sia all'interno che all'esterno dell'abitazione. In particolare sono considerate perdite occulte le perdite di acqua dovute a rotture di impianti interrati o incassati nella muratura o nel conglomerato cementizio e, comunque, non rilevabili dall'esterno in modo diretto o evidente. Non sono considerate perdite occulte, invece, quelle relative al malfunzionamento di rubinetti e scarichi di impianti sanitari e di sollevamento o simili.

Le eventuali perdite occulte sono accertate in contraddittorio con Sistema Ambiente e, successivamente alla esecuzione degli interventi necessari alla eliminazione della perdita stessa, l'Utente presenterà copia della fattura per i lavori di riparazione eseguiti.

Il consumo anomalo dovuto a perdite occulte è calcolato come consumo eccedente il consumo medio rilevato nei due anni precedenti o, comunque, nel periodo di vigenza del rapporto contrattuale, se inferiore ai due anni.

Al consumo anomalo Sistema Ambiente applica la tariffa relativa alla prima fascia per ciascuna tipologia di utente (agevolata nel caso di utente domestico) per la 1° perdita occulta denunciata. Ai consumi di una eventuale 2° perdita denunciata dall'Utente nel periodo di 5 anni, a partire dalla prima segnalazione di perdite occulte, Sistema Ambiente applica la seconda fascia di tariffazione (tariffa base per utente domestico). Agli ulteriori consumi anomali, eventualmente accertati nel succitato periodo di 5 anni dal primo evento, non saranno applicate agevolazioni e pertanto seguiranno interamente l'articolazione tariffaria per tipologia di utente.

I consumi anomali non sono soggetti alla quota di tariffa relativa a fognatura e depurazione.

Sistema Ambiente provvederà a ricalcolare la fattura comprendente il maggiore consumo per rottura solamente nel caso in cui l'importo effettivamente corrisposto risulti essere maggiore del 20% dell'importo derivante dall'applicazione del consumo medio sopra descritto. In caso di ricalcolo della fattura per l'applicazione dell'agevolazione per rotture Sistema Ambiente addebiterà le spese relative all'istruzione della pratica nella misura forfetaria di euro 25,00 più IVA.

Per le perdite occulte a valle del contatore, Sistema Ambiente potrà stipulare in nome e per conto degli utenti una polizza assicurativa o attivare un equivalente sistema di compensazione i cui premi annuali da addebitare in bolletta saranno a carico degli utenti che avranno aderito a tale assicurazione o equivalente sistema di compensazione.

Nel caso in cui non sia stata sottoscritta tale polizza assicurativa o non sia stato attivato un equivalente sistema di compensazione, Sistema Ambiente s'impegna a consentire il pagamento rateale della fattura contenente l'addebito per consumi anomali con modalità che saranno concordate di volta in volta, tenuto conto dell'importo della fattura e della situazione economica dell'Utente, con l'applicazione dei soli interessi legali maggiorati di 3 punti percentuali.

La concessione delle agevolazioni connesse ai consumi anomali costituisce fattore di eccezionalità nell'applicazione del sistema tariffario. Pertanto, le eventuali perdite occulte e la data di effettuazione dei lavori di riparazione delle stesse devono essere preventivamente comunicate a Sistema Ambiente, che può disporre l'accertamento in contraddittorio della causa della perdita, senza che ciò possa causare ulteriori danni all'impianto o ai beni dell'utente. La mancata comunicazione preventiva a Sistema Ambiente del rinvenimento della perdita occulta e della data di effettuazione della riparazione costituisce elemento affinché Sistema Ambiente possa non riconoscere le agevolazioni previste in caso di consumi anomali dovuti a perdite occulte, qualora l'entità della perdita e la natura della riparazione dichiarata non siano congruenti.

Art. 13 - FORME E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Le fatture sono spedite agli Utenti almeno 20 giorni prima della scadenza e possono essere pagate secondo le seguenti modalità:

1) **versamento diretto:**

- a mezzo POS, carte di credito, di debito e prepagate presso gli sportelli autorizzati di Sistema Ambiente
- presso tutti gli sportelli postali
- presso gli sportelli degli istituti bancari convenzionati senza addebito di commissione; tale modalità dovrà essere garantita da Sistema Ambiente con almeno un istituto bancario;
- presso altri sportelli bancari presenti sul territorio dei Comuni facenti parte dell'Ambito, con addebito delle relative commissioni:

2) **addebito automatico** per mezzo della domiciliazione presso tutti gli istituti di credito, con eventuali commissioni in uso.

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 20 giorni rispetto alla data di emissione.

Sistema Ambiente garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

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

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate: a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea; b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato e nei limiti e secondo le modalità previste dalla **Deliberazione 23 dicembre 2015 N. 655/2015/R/IDR dell'AEEGSI**.

Art. 14 - FACILITAZIONE PER UTENTI PARTICOLARI

Per Utenti particolari si intende la totalità degli Utenti portatori di handicap e i cittadini segnalati dal Comune di appartenenza, in possesso di idonea attestazione.

Per tali Utenti Sistema Ambiente è pronto a garantire le seguenti facilitazioni per l'accesso ai servizi:

- priorità assoluta nella programmazione degli interventi funzionali a garantire avvio e continuità del servizio;
- in tutti gli sportelli saranno garantite facilitazioni e preferenzialità di accesso per disabili.

Per le situazioni di comprovata indigenza (indice ISEE) Sistema Ambiente applica, su istanza dell'utente, la tariffa agevolata approvata dal CATO. Inoltre, in particolari situazioni, possono essere concesse specifiche agevolazioni nella riscossione del credito.

PARTE IV

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

PREMESSA

I fattori che determinano la qualità di un Servizio pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi ecc.... Ma tutti convergono verso un obiettivo principale, che è la soddisfazione dell'Utente.

Misurare la qualità del servizio e rilevare la soddisfazione dell'Utente è importante per il cittadino, al fine di poter far valere i suoi diritti di Utente del servizio, ma anche per Sistema Ambiente che lo eroga, con l'obiettivo di migliorare la qualità dell'offerta.

Le aree di interesse per le quali è valutata la qualità del servizio sono le seguenti:

1. avvio del rapporto contrattuale;
2. accessibilità del servizio;
3. gestione del rapporto contrattuale;
4. continuità e regolarità nell'erogazione del servizio.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di performance misurabile relativamente ad alcuni di essi, come specificati nell'"allegato A", sono previsti indennizzi automatici all'Utente da parte di Sistema Ambiente.

Art. 15 - AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Gli standard definiti in questo articolo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'Utente durante l'intero ciclo di vita del contratto: dalla formulazione del preventivo alla esecuzione di un nuovo allacciamento o alla modifica di un allacciamento esistente, dalla attivazione della fornitura 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;
- tempi di risposta, da parte dell'Utente, alla richiesta, effettuata da Sistema Ambiente, di informazioni o integrazioni alla pratica;
- eventi non direttamente dipendenti da Sistema Ambiente, quali condizioni climatiche avverse.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, Sistema Ambiente comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine.

Se l'Utente richiede, esplicitamente e con opportune motivazioni, variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati. Ove non diversamente specificato, e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni di calendario.

Le misure di performance garantite da Sistema Ambiente relativamente alle attività previste in relazione alla gestione del rapporto contrattuale secondo i livelli specifici previsti dalla **Deliberazione 23 dicembre 2015 N. 655/2015/R/IDR dell'AEESI** sono riportate nell'Allegato A" alla presente di cui costituisce parte integrante, secondo le modalità e le definizioni seguenti:

a) Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

b) Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

c) Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet. Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere le seguenti informazioni: l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento; l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

d) Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

e) Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

f) Modalità e tempo di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura. La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato. Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di

esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

g) Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore. La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

h) Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

i) Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

j) Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale. Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

k) Modalità per la richiesta di voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47. Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale. Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di: a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito; b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

l) Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore: a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio; b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore; c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445; d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al precedente comma, il gestore: a) provvede ad eseguire la voltura secondo i tempi prescritti dalla presente; b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura; c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma.

m) Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale. Nei casi di cui alla precedente lettera k), qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da

parte del gestore: a) della documentazione di cui alla lettera a) della sopracitata lettera k); b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) della medesima lettera k).

n) Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

Il preventivo deve contenere: a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione; b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi; c) i dati identificativi del richiedente; d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura; e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente; f) la data di invio del preventivo al richiedente; g) la tipologia d'uso; h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente carata del servizio, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico; i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza; j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica; k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto; l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo; m) la durata di validità del preventivo; n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

o) Validità del preventivo

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

p) Preventivi standardizzabili

Il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet. Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

Art. 16 - ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

a) Periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempo di attesa

Sistema Ambiente garantisce nella provincia di Pordenone lo sportello ubicato nella propria sede in via San Giacomo, 9 a Brugnera, presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Inoltre garantisce sportelli ubicati presso i comuni serviti, come da “Allegato B”, quali punti di contatto (*info-point*), così come previsto dalla delibera d’assemblea dell’Autorità d’Ambito dell’ATO “occidentale” N. 9 del 14/07/2016, presso i quali erogherà solo i servizi che non sono soggetti al rispetto degli standard minimi previsti dalla Deliberazione 23 dicembre 2015 N. 655/2015/R/IDR dell’AEEGSI. Altresì garantisce presso il Comune di Maniago uno sportello che erogherà i medesimi servizi dello sportello garantito presso la sede di Brugnera, con i medesimi standard minimi prescritti, ma con gli orari indicati nell’“Allegato B”.

Sistema Ambiente garantisce che l’orario di apertura dello sportello ubicato presso la sede di Brugnera rispetti quanto disposto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

- a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell’intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- b) non inferiore alle 4 ore nell’intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Gli sportelli di Sistema Ambiente sono aperti al pubblico con gli orari indicati nell’“Allegato B” alla presente Carta. Sistema Ambiente pubblica, non solo in fattura, ma anche sul proprio sito internet l’ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali gli Utenti possono rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche.

Sistema Ambiente provvede a servire tutti gli Utenti che si trovano in fila allo scadere dell’orario di apertura muniti di *ticket*, compatibilmente con gli orari degli uffici degli enti ospitanti con riferimento agli sportelli definiti punti di contatto (*info-point*).

In casi di particolare complessità è possibile per gli Utenti concordare appuntamenti per lo svolgimento delle pratiche.

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l’utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal “gestore code”, e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli, garantito agli utenti che si recano agli sportelli ubicati presso la sede di Brugnera e il Comune di Maniago, sono legati gli standard specifici e generali di qualità, come da “Allegato A”.

b) Svolgimento delle pratiche per via telematica – sportello online - telefonica e/o corrispondenza - servizio informazioni

Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

Sistema Ambiente mette a disposizione dell’utente finale un sito *internet* attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d’utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.

Il sito *internet* consente altresì all’utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o *web chat* per l’assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

Sistema Ambiente si obbliga a:

- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno un numero verde totalmente gratuito;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c) pubblicare nel proprio sito *internet* e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l’indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell’orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);

d) dotarsi di *call center* (come definito all'Articolo 1 della Deliberazione 23 dicembre 2015 N. 655/2015/R/IDR dell'AEEGSI) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all'"Allegato A".

Per via telefonica l'Utente può richiedere informazioni relativamente ai servizi erogati, quali le modalità di allacciamento, la documentazione necessaria per la stipula dei contratti, le tariffe in vigore, i consumi fatturati, inoltre può segnalare guasti e richiedere ogni altro chiarimento che lo possa interessare.

Allo scopo di agevolare il rapporto con gli Utenti, Sistema Ambiente garantisce il Call Center centralizzato funzionante nell'arco di tempo degli orari di apertura degli uffici.

Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

Sistema Ambiente garantisce il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto al comma precedente:

- a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Sistema Ambiente garantisce gli standard generali per la qualità dei servizi telefonici come da "allegato A".

c) Tempo massimo per l'appuntamento concordato e fascia di puntualità per gli appuntamenti con un Utente

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento. La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo. Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità

in precedenza concordata. Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato nell'"Allegato A".

d) Risposta alle richieste di informazioni e reclami scritti dagli Utenti

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo. Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'"Allegato A", il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta. Il gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori: a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente finale: i. il nome ed il cognome; ii. l'indirizzo postale o telematico; iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono); iv. il codice utente; v. l'indirizzo di fornitura; c) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare in coerenza con quanto prescritto dalla Deliberazione 23 dicembre 2015 N. 655/2015/R/IDR dell'AEEGSI; d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta: a) nome e cognome; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto e richieste scritte di informazione utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali: a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione; b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere inoltre riportati:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) le seguenti informazioni contrattuali: i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono); ii. la tipologia di uso.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative agli standard specifici di cui all'"Allegato A", ed all'indennizzo automatico. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'"Allegato A", e nei confronti del primo firmatario, di cui siano

individuabili gli elementi identificativi, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità: a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'“allegato A”, ed all'indennizzo automatico; b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico.

Art. 17 - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

a) Deposito cauzionale

Per ogni nuovo contratto attivato, Sistema Ambiente può prevedere il versamento preventivo di un deposito cauzionale nei limiti di quanto disposto dall'AEEGSI con propria Deliberazione 28 febbraio 2013 N. 86/2013/R/IDR. Il deposito cauzionale applicato da Sistema Ambiente è determinato in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo storico.

Il deposito cauzionale massimo applicato dal gestore può essere alternativamente determinato:

a) in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;

b) in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo.

Il deposito cauzionale non può essere richiesto agli utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il gestore sia a conoscenza.

Il deposito cauzionale massimo per le utenze condominiali, applicato da Sistema Ambiente, è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali, determinati ai sensi del precedente comma, riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa.

Il gestore applica, al momento dell'attivazione dell'utenza, un ammontare del deposito cauzionale pari alla metà del valore determinato come sopra descritto. La differenza tra l'ammontare del deposito cauzionale dovuto e la quota dell'ammontare del deposito cauzionale applicato al momento dell'attivazione è rateizzata in due bollette, a decorrere dalla prima bolletta utile emessa successivamente all'attivazione del servizio.

L'importo del deposito cauzionale sarà restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, maggiorato in base al saggio degli interessi legali e potrà essere trattenuto da Sistema Ambiente in conto di mancati pagamenti sia durante il rapporto contrattuale che alla sua conclusione.

Il gestore non può richiedere all'utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.

Il deposito cauzionale non è richiesto agli Utenti che, contestualmente alla stipula del contratto di somministrazione, sottoscriveranno la richiesta di addebito diretto in conto corrente bancario, su carta di credito o conto corrente postale. Tale previsione si applica agli utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva. Il deposito cauzionale può essere richiesto anche a Utenti che abbiano sottoscritto l'addebito in conto corrente, nel caso che una fattura risulti impagata dopo la scadenza o il cui pagamento sia stato revocato da parte dell'Utente.

Il mancato versamento del deposito cauzionale può comportare la cessazione dell'erogazione.

b) Tempo di risposta motivata a richiesta di rettifiche di fatturazione

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Per i reclami di natura tariffaria la risposta motivata scritta deve contenere: a) la tariffa applicata; b) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere inoltre riportato l'esito della verifica, ed in particolare: a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate; c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati); d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto; e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione; f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Qualora l'Utente ritenga di aver riscontrato delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate e lo segnali con i mezzi opportuni, Sistema Ambiente esegue le opportune verifiche e, se la segnalazione dell'Utente risulta esatta, provvede ad aggiornare i dati dell'archivio, rettificare le fatture contenenti le inesattezze e ad emetterne di nuove.

Qualora l'Utente abbia già versato una somma superiore a quella risultante dalla nuova fattura, Sistema Ambiente provvederà a restituirla deducendola dall'ammontare delle fatture successive oppure, in caso di importi superiori a 100 euro, attraverso bonifico bancario o assegno circolare, entro 60 giorni di calendario dalla segnalazione dell'errore di fatturazione.

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione come da presente Carta del servizio, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

c) Morosità

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato integralmente entro il termine di scadenza del pagamento indicato sulle stesse: non è motivo di sospensione del pagamento la contestazione di dati di fatturazione non chiariti con Sistema Ambiente prima della scadenza della fattura stessa.

Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine, Sistema Ambiente, indipendentemente dalla formale costituzione in mora, addebita all'Utente:

- dal giorno successivo alla scadenza, gli interessi di mora, le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento,
- le eventuali spese di insoluto.

In caso di mancato pagamento, decorsi 10 giorni dalla data di scadenza della fattura, Sistema Ambiente può costituire in mora l'Utente inviando un sollecito di pagamento mediante raccomandata accompagnata dal duplicato della fattura non pagata o in alternativa da tutti i riferimenti per poter fare individuare all'utente l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, volumi fatturati, principali voci contabilizzate, scadenza fattura), con l'informazione che, in caso di mancato pagamento entro i successivi 20 giorni dalla data della raccomandata, o altro maggior termine eventualmente accordato da Sistema Ambiente, la somministrazione idrica potrà essere sospesa secondo il d.P.C.M. 29 agosto 2016 "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato" (GU n.241 del 14-10-2016) e che, trascorsi ulteriori 30 giorni senza che il pagamento sia stato effettuato, riterrà il contratto risolto e procederà come da d.P.C.M. citato.

La costituzione in mora include le modalità di comunicazione a Sistema Ambiente dell'eventuale avvenuto pagamento, al fine di evitare all'Utente la sospensione, o erogazione del quantitativo minimo vitale pari a 5 litri abitante al giorno, della fornitura idrica per morosità, oltre che il costo della rimozione e dell'eventuale riposizionamento e/o della sigillatura e della riattivazione del contatore o il costo dell'intervento per il ripristino dell'intero quantitativo da erogare.

Ove l'Utente conceda l'autorizzazione a farlo in base alle norme di tutela della sua privacy, la suddetta comunicazione è trasmessa per conoscenza al Sindaco del Comune nel cui territorio l'utenza è fornita.

La sospensione della fornitura non può essere effettuata nei seguenti casi:

- ✓ in assenza di preavviso scritto;
- ✓ nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- ✓ per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;
- ✓ nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente per materia tecnicamente attinente alla singola fattura impagata e la controversia non sia stata ancora risolta.
- ✓ In tutti i casi previsti dal d.P.C.M. 29 agosto 2016 "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato" (GU n.241 del 14-10-2016).

Sistema Ambiente può trasmettere la pratica a ditta esterna, debitamente autorizzata e specializzata nel recupero crediti, con addebito all'Utente moroso delle relative spese.

Le forniture sospese per morosità possono essere riattivate solo a seguito del pagamento dell'intero debito pregresso e delle spese di sospensione e riattivazione nella misura forfetaria di euro 75,00 più IVA. In tal caso la fornitura sarà riattivata entro i termini indicati nell'"Allegato A".

In caso di erronea azione per morosità che ne abbia comportato la sospensione, la riattivazione del servizio deve avvenire entro 6 ore dalla segnalazione contenente la dimostrazione dell'errore effettuato, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'utente.

Qualora l'erroneità dell'azione di chiusura sia dovuta a causa imputabile a negligenza o colpa nel comportamento di Sistema Ambiente, sarà altresì riconosciuto all'Utente un indennizzo di euro 30,00 più IVA, come previsto dalla Deliberazione 23 dicembre 2015 N. 655/R/IDR dell'AEEGSI. Tale indennizzo non sarà riconosciuto qualora all'errore abbia comunque concorso un comportamento dell'Utente.

In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa relativa agli Utenti che lo hanno preceduto, fatta eccezione per il caso del coniuge, dei figli e degli eredi.

d) Verifica del misuratore

Qualora l'Utente abbia dei dubbi circa il corretto funzionamento del contatore, può richiederne la sostituzione, al costo forfetario di euro 150,00 più IVA, (per contatori standard fino a 5 metri cubi/ora mentre per contatori condominiali o industriali sarà di volta in volta fornito un preventivo di spesa), senza ricalcolo delle bollette precedentemente emesse.

Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui all'"Allegato A".

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, Sistema Ambiente addebiterà all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito *internet* e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

Sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'"Allegato A".

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.

Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli

utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Sistema Ambiente garantisce il livelli specifici di qualità in tema di verifica del misuratore, comunicazione dell'esito della verifica, sostituzione del misuratore come da "Allegato A".

e) Verifica del livello di pressione

Su richiesta dell'Utente, a seguito di significative variazioni di pressione, Sistema Ambiente esegue la verifica del livello di pressione nella rete al punto di consegna.

Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

Sistema Ambiente garantisce il livelli specifici di qualità in tema di verifica del livello di pressione, comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione come da "Allegato A".

Art. 18 - TERMINE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

L'Utente che trasferisce la propria residenza o che non intende più avvalersi del servizio entro 30 giorni dall'evento è tenuto a darne tempestiva comunicazione a Sistema Ambiente, fornendo la lettura finale del contatore, che provvederà alla formale cessazione del rapporto contrattuale, insieme al conguaglio finale con restituzione del deposito cauzionale eventualmente versato, maggiorato degli interessi maturati.

Qualora l'Utente si renda irreperibile e le bollette e i solleciti di pagamento inviati all'indirizzo comunicato all'atto della sottoscrizione del contratto venissero restituiti al mittente, Sistema Ambiente ha la facoltà, effettuate le opportune verifiche del caso, di sigillare i misuratori senza ulteriori formalità, sospendendo quindi l'erogazione del servizio.

L'Utente è comunque tenuto al pagamento del servizio fino al momento della sua sospensione e Sistema Ambiente ha la facoltà di introitare il deposito cauzionale fino a concorrenza del suo credito e, ovviamente, di adire le vie legali per il recupero dell'eventuale credito residuo.

Art. 19 - CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Sistema Ambiente fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Sistema Ambiente adotta un ***Piano di gestione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile*** approvato e concordato con il CATO ai sensi dell'allegato 8.2.9 del d.P.C.M. 4/3/1996, che prevede, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti e all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare. La mancanza del servizio può essere giustificata solo da eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Inoltre Sistema Ambiente, al fine di regolare l'erogazione del Servizio, garantisce all'utenza:

a) Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

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

b) Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione

Allo scopo di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, Sistema Ambiente svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione.

Se per l'esecuzione di tali lavori si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, gli Utenti sono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio della sospensione del servizio, nonché della sua durata complessiva. Il tempo minimo di preavviso è di 48 ore e la durata massima della sospensione, per lavori di manutenzione programmata, è di 12 ore, salvi casi particolari condivisi con il CATO. Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto. L'avviso contiene l'indicazione dei tempi di durata massima della sospensione del servizio.

c) I casi di emergenza - Servizio sostitutivo

Se, per cause di forza maggiore, dovessero verificarsi carenze nel Servizio di erogazione dell'acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, Sistema Ambiente attiva tempestivamente, per un periodo di sospensione previsto superiore alle 24 ore, un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto di quanto disposto dalle Autorità Sanitarie competenti.

A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale servizio, si ricorre ad unità mobili di potabilizzazione, autobotti o altri mezzi idonei.

d) Interventi per guasti e disservizi – pronto intervento

Sistema Ambiente garantisce la prestazione di pronto intervento con sopralluogo a seguito di guasto o disservizio in qualunque punto del territorio entro 3 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore.

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, come da "Allegato A" che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Sistema Ambiente garantisce i livelli specifici di qualità in tema di prestazioni di pronto intervento come da "Allegato A".

Sistema Ambiente adotta un ***Piano di emergenza per la sicurezza del servizio di raccolta e depurazione acque reflue*** approvato dal CATO ai sensi dell'allegato 8.3.8 del d.P.C.M. 4/3/1996.

e) 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 Sistema Ambiente, questo provvede ad informare l'Utenza, proponendo, d'intesa con il CATO e le Amministrazioni comunali interessate ai fenomeni le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

- o invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- o utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- o limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- o turnazione delle utenze. In ogni caso bisognerà cercare di evitare che si creino depressioni nelle condotte.

PARTE V

PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITÀ DI RIMBORSO E RISTORO

Art. 20 - LA TUTELA DELL'UTENTE

L'Utente per tutelarsi dal mancato rispetto degli impegni della presente Carta del Servizio, ha diritto di presentare formalmente reclamo rivolgendosi a Sistema Ambiente.

a) La gestione dei reclami.

I reclami rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti di Sistema Ambiente e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Pertanto, ogni volta che lo ritengano opportuno, gli Utenti possono inoltrare i reclami a Sistema Ambiente attraverso uno dei seguenti strumenti a disposizione:

- o modulo di reclamo disponibile presso lo sportello di Sistema Ambiente e nel sito internet;
- o telefono;
- o lettera o fax;
- o posta elettronica.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire il proprio codice identificativo e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché Sistema Ambiente possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter procedimentale seguito. Ricevuta la segnalazione, Sistema Ambiente compie i necessari accertamenti e comunica gli esiti all'Utente nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami come da "Allegato A".

Semestralmente Sistema Ambiente riferisce alla Consulta d'Ambito e, tramite la stessa, al Comitato Consultivo degli Utenti circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

Annualmente Sistema Ambiente predispone un resoconto, a disposizione degli Utenti che ne facciano richiesta, contenente, oltre alle informazioni precedenti, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, gli eventuali suggerimenti e le segnalazioni di disfunzioni.

b) Controlli esterni.

L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dalla presentazione dei reclami a Sistema Ambiente, può sporgere reclamo, con la relativa documentazione in relazione alle rispettive competenze, oltre che all'Autorità d'Ambito, all'Autorità Regionale per la Vigilanza sui Servizi Idrici e all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e il Sistema Idrico; nonché attivare le procedure previste dal Protocollo d'intesa per la Conciliazione Paritetica Stragiudiziale

Art. 21 - LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Sistema Ambiente predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati.

Sistema Ambiente assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato e accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 3 anni successivi a quello della registrazione.

Sistema Ambiente svolge apposite verifiche, con cadenza annuale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta del Servizio.

A questo fine Sistema Ambiente si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dal Comitato consultivo e dalle Associazioni di tutela dei consumatori.

Entro il mese di giugno di ciascun anno Sistema Ambiente pubblica un "**Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti**", nel quale sono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti,
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio,
- il numero e il tipo di reclami ricevuti e il seguito dato ad essi (confronto anno precedente),
- la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse (confronto con l'anno precedente),
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale delle perdite sulla rete idropotabile e i risultati delle indagini sullo stato di conservazione della rete fognaria (confronto con l'anno precedente),
- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente),

-
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc ...),
 - i risultati di tali rilevazioni.

Art. 22 - SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

Sistema Ambiente si adopera per fornire tutti i consigli utili circa il corretto utilizzo della risorsa idrica; altri consigli in merito sono riportati anche sulle fatture e su eventuali altri mezzi di comunicazione.

Art. 23 - RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Sistema Ambiente rispetta quanto indicato nella Carta del Servizio e riconosce agli Utenti un indennizzo per eventuali disservizi, nel caso in cui sia dimostrato che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati.

Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Allegato A", il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

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

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

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 71, comma 71.1, lettere a) e b) della Deliberazione N. 655/2015 dell'AEEGSI;
- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste dalla presente carta del servizio.

Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Il gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di

standard specifico ai sensi della presente carta del servizio “Allegato A”, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero dal giorno in cui l’utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico”. Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.

Art. 24 - VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La validità della presente Carta decorre dal 01/07/2016 ed è sottoposta a revisione periodica per adeguarla all’evoluzione della qualità richiesta dagli Utenti. Essa costituisce un impegno da parte di Sistema Ambiente nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato un contratto per la fornitura di servizi e potrà essere fatta valere nell’ambito del rapporto contrattuale.

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

Eventuali modifiche, aventi carattere significativo, della presente Carta del Servizio saranno sottoposte a previa consultazione del Comitato degli Utenti e sottoposte a valutazione da parte del CATO per verifica di conformità agli schemi di riferimento.

Per quanto non previsto si rinvia alla Deliberazione N. 655/2015 dell’AEEGSI così come aggiornata dalle successive deliberazioni.

Art. 25 - SISTEMA DI QUALITÀ

Sistema Ambiente è impegnato mantenere un sistema di gestione integrato qualità-ambiente, basato sulle norme internazionali ISO 9001 e ISO 14001, in modo da garantire il rispetto degli obiettivi posti, nel rispetto delle leggi, operando per la soddisfazione dei clienti e tenendo sotto controllo i costi aziendali.

Art. 26 - COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE PARITETICA STRAGIUDIZIALE

Per la composizione amichevole delle controversie che dovessero sorgere tra Sistema Ambiente e gli Utenti a seguito dell’applicazione della presente Carta del Servizio, Sistema Ambiente aderisce alla Commissione di Conciliazione Paritetica Stragiudiziale, costituita in base al Regolamento approvato dall’Assemblea d’Ambito secondo il Protocollo d’Intesa per la conciliazione paritetica stragiudiziale, che si allega in appendice.

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	< 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	< 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			parte del gestore	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	< 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi < 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi < 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi < 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA < 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS > 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI < 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

ORARI DEGLI SPORTELLI AZIENDALI

Sistema Ambiente ha disposto per i comuni gestiti, i seguenti sportelli al fine di espletare tutte le comuni pratiche (richieste allacciamenti, nuovi contratti, volture disdette, ecc.).

Tutti i comuni serviti:	Presso:	Orario:
Sportello di BRUGNERA	Sistema Ambiente s.r.l. BRUGNERA via S.Giacomo, 9	Lunedì, mercoledì, venerdì: dalle 8.30 alle 16.30 Martedì e giovedì: dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18,00 Sabato: dalle 8.30 alle 12.30
Sportello di MANIAGO (c/o Leaderconsulting)	Leader Consulting MANIAGO Viale della Vittoria, 11	Lunedì 9.00-12.00 Mercoledì e Giovedì 15.00-18.00

Nel territorio, sono altresì presenti, per informazioni generiche, i seguenti punti d'informazione:

Infopoint:	Presso:	
CAVASSO NUOVO	Comune di CAVASSO NUOVO	Martedì: dalle 10.30 alle 12.30
CORDENONS e SAN QUIRINO	Comune di CORDENONS	Lunedì: dalle 14.30 alle 17.15 Mercoledì: dalle 10.00 alle 13.00
FANNA	Comune di FANNA	Lunedì: dalle 15.00 alle 18.00 Giovedì: dalle 9.00 alle 13.00
FONTANAFREDDA	Comune di FONTANAFREDDA	Giovedì: dalle 10.00 alle 12.30
FRISANCO	Comune di FRISANCO	Lunedì: dalle 10.00 alle 13.00 Martedì: dalle 15.00 alle 18.00
MEDUNO	Comune di MEDUNO	Martedì: dalle 8.30 alle 12.30
PORCIA	Centro Socio Sanitario PORCIA via delle risorgive, 3	Martedì: dalle 10.00 alle 13.00
SACILE	<u>A fianco</u> uffici LSM, Via G.Mazzini	Martedì 14.30-17.30 e venerdì 09.00-12.00

TRAMONTI DI SOPRA	Comune di TRAMONTI DI SOPRA	Martedì: dalle 14.30 alle 17.30
TRAMONTI DI SOTTO	Comune di TRAMONTI DI SOTTO	Martedì: dalle 10.00 alle 13.00
VAJONT	Leader Consulting MANIAGO viale Venezia, 18/D	Mercoledì 10.30-12.30
VIVARO	Comune di VIVARO	Venerdì dalle 10.00 alle 12.00

Il numero verde gratuito CALL CENTER di servizio agli utenti **800 994 270**
è attivo con il seguente orario:
Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì: dalle 8.00 alle 20.00
Sabato: dalle 8.00 alle 13.00

Numero verde gratuito di PRONTO INTERVENTO 24 ore su 24 **800 994 280**

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

PROTOCOLLO DI INTESA PER LA CONCILIAZIONE PARITETICA STRAGIUDIZIALE

Richiamata la Legge Regionale del 23 giugno 2005 n. 13 che disciplina l'organizzazione del servizio idrico integrato e che individua gli ambiti territoriali ottimali in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n. 36 (Disposizione in materia di risorse idriche);

Visto l'art. 4 della L.R. 29 dicembre 2010, n. 22, commi 44, 45 e 46, che stabilisce che, nelle more del processo di riordino delle funzioni in materia di servizio idrico integrato, a partire dal 1° gennaio 2013 la Consulta d'ambito per il servizio idrico integrato dell'ATO "Occidentale" (CATO) subentra nelle funzioni già esercitate dall'AATO "Occidentale" ed in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi che facevano capo all'Autorità medesima;

Viste le deliberazioni dell'Assemblea d'Ambito:

- ✓ n. 7/2009 che ha affidato all'allora GEA s.p.a., oggi HydroGEA spa, e a Sistema Ambiente s.r.l. la titolarità della gestione del servizio idrico integrato per la totalità dell'ambito territoriale ottimale "Occidentale" con effetto per i territori dei Comuni che abbiano la qualità di socio delle rispettive società;
- ✓ n. 14/2011 che costituisce il Comitato consultivo degli utenti dell'ATO Occidentale;

Vista la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 33/2012 che, su proposta del Comitato Consultivo degli Utenti, approva gli schemi di riferimento della Carta del servizio;

Considerato che l'art. 7 degli Schemi di Riferimento della Carta del Servizio di cui sopra stabilisce che "per la composizione amichevole delle controversie che dovessero sorgere tra il Gestore e gli Utenti a seguito dell'applicazione della presente Carta del Servizio, potrà essere valutata la costituzione di una Commissione di Conciliazione Paritetica Stragiudiziale, in base al regolamento approvato dall'Assemblea d'Ambito su proposta del Comitato Consultivo degli Utenti."

Dato atto che:

- ✓ i Gestori del SII hanno provveduto a comunicare alla CATO la propria disponibilità ad aderire alla Commissione Paritetica stragiudiziale prevista;
- ✓ è stato istituito un "tavolo tecnico Comitato Consultivo degli Utenti/Gestori" composto da 4 membri, con l'obiettivo di elaborare una bozza di regolamento da presentare poi al Comitato stesso;

Vista la deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 19/2013 che, alla luce del lavoro del Tavolo tecnico di cui sopra e della proposta del Comitato Consultivo degli Utenti, ha approvato il Regolamento per la costituzione e il funzionamento delle Commissioni di Conciliazione Paritetiche Stragiudiziali (Allegato A);

Vista la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 30/2013 che autorizza il Presidente della Consulta d'Ambito alla stipula del presente Protocollo d'Intesa;

Ritenuto che:

- ✓ le Associazioni di Tutela dei Consumatori rivestono una crescente importanza a livello nazionale ed europeo nel rappresentare istanze ed esigenze dei consumatori e nel promuoverne e tutelarne i diritti;

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

- ✓ la Consulta d'Ambito ha instaurato con le suddette associazioni un proficuo rapporto di intesa e collaborazione, orientato alla creazione di valore, che si è tradotto nella elaborazione congiunta del presente Protocollo di intesa per la Conciliazione paritetica stragiudiziale;
- ✓ la conciliazione paritetica stragiudiziale costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie e consente la composizione dei reclami e delle controversie in maniera rapida, efficace, gratuita per gli utenti, declinando la cultura della mediazione come strumento di partecipazione civica;
- ✓ è necessario accompagnare il processo mediante un attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre le iniziative tese a migliorare la qualità del servizio e a prevenire l'insorgenza di future controversie;

Considerato che:

- ✓ la Conferenza Unificata, nella seduta del 26.09.2013, ha proceduto alla deliberazione dell'accordo sulle "Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori", pubblicato sul S. O. n. 72 alla G.U. n. 254 del 29.10.2013;
- ✓ che tale documento approvato comporta, per alcuni aspetti, il rischio concreto di una sovrapposizione delle Linee Guida con le norme già esistenti a tutela dei consumatori in campi già oggetto di regolazione da parte delle Autorità di settore (v. ad es. le linee guida emesse dall'Autorità Regionale per la Vigilanza sui Servizi idrici);
- ✓ si tratta, comunque, di indirizzi e non di prescrizioni obbligatorie, nel senso che le Regioni e gli Enti Locali a cui sono dirette sono liberi nel dare loro attuazione o meno;
- ✓ tale documento contiene anche uno schema di Protocollo di Intesa sulla Conciliazione Paritetica;
- ✓ il presente Protocollo di Intesa per la conciliazione paritetica stragiudiziale e l'allegato Regolamento per la costituzione e il funzionamento delle Commissioni di Conciliazione Paritetiche Stragiudiziali elaborato dal Comitato Consultivo degli Utenti e dai Gestori (Allegato A) risulta, comunque, compatibile con i principi e con l'impostazione generale dello schema di protocollo contenuto nell'accordo sulle "Linee Guida";

tutto ciò premesso

tra

la Consulta d'Ambito dell'ATO Occidentale con sede in Pordenone - Piazzetta del Portello n. 5 - Codice fiscale C.F. 91068690931- in persona dell'ing. Stefano Del Cont Bernard nato a Saarlouis (Germania), il 16.02.1961 nella sua qualità di Presidente pro tempore e Legale Rappresentante;

HydroGEA spa (Gestore del S.I.I.) con sede in Piazzetta del Portello, n. 5 - 33170 Pordenone codice fiscale 01683140931 - in persona del dott. Marco Tullio Petrangelo, nato a Ortona il 08.05.1954, C.F. PTRMCT54E08G141R, nella sua qualità di Amministratore Delegato;

Sistema Ambiente srl (Gestore del S.I.I.) con sede in via San Giacomo n. 9 - 33070 Brugnera (PN) - codice fiscale 00092480938 - in persona del sig. Celeste Bortolin, nato a Brugnera il 07.11.1944, C.F. BRTCST44S07B215W, nella sua qualità di Presidente e legale rappresentante;

Consulta d'Ambito
ATO Occidentale

Cittadinanza Attiva Onlus FVG con sede in Pordenone via Montereale n. 24 codice fiscale 91037460937 - in persona del sig. Claudio Peruch, nato a Fontanafredda il 27.01.1958, C.F. PRCCLD58A27D670X, nella sua qualità di Presidente Regionale delegato alla stipula;

Federconsumatori FVG con sede in Pordenone, via S. Valentino n. 20/a codice fiscale 01467670939 - in persona del sig. Gianfranco Tamburini, nato a Bagnacavallo (RA) il 09.12.1943, C.F. TMBGFR43TO9A547N, nella sua qualità di Presidente e legale rappresentante;

La Casa del Consumatore con sede in Udine, via Montello n. 8 codice fiscale 94112080307 - in persona della sig.ra Lauretta Serafini, nata a Gemona il 30.12.1955, C.F. SRFLTT55T70D962F, nella sua qualità di Presidente e legale rappresentante;

Codacons con sede in Pordenone via Roma n. 15 codice fiscale 97102780588 - in persona dell'avv. Margherita Cusin, nata a Portogruaro il 12.05.1978, C.F. CSNMGH78E52G914C, nella sua qualità di delegata alla stipula del presente Protocollo;

Lega Consumatori con sede in Pordenone via Revedole n. 1, codice fiscale 91063720931 - in persona del sig. Gianni Franco Vendrame, nato a Pordenone il 29.12.1950, C.F. VNDGNF50T29G888H, nella sua qualità di Presidente e legale rappresentante;

Adiconsum con sede in Pordenone via S. Valentino n. 30 codice fiscale 91053340930 - in persona del sig. Stefano Arnone, nato a Caltanissetta il 27.09.1951, C.F. RNNSFN51P27B429Y, nella sua qualità di Responsabile Territoriale e legale rappresentante;

e

Adoc con sede in Cordenons via Sclavons n. 160 codice fiscale 91077100930 - in persona del sig. Giovanni Rampogna, nato a Pordenone il 24.05.1935, C.F. RMPGNN35E24G888Q, nella sua qualità di Vice-Presidente e delegato alla stipula del presente Protocollo;

si conviene e si stipula il seguente
Protocollo d'Intesa per la conciliazione paritetica stragiudiziale

Art. 1 Valore delle premesse

Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente Protocollo d'Intesa.

Art 2 Ambito di applicazione

L'ambito di applicazione e lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale sono definiti nel Regolamento per la costituzione e il funzionamento delle Commissioni di Conciliazione Paritetiche Stragiudiziali (Allegato A) che forma parte integrante e sostanziale del presente atto.

Consulta d'Ambito
ATO Occidentale

Art 3 Natura della Procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale

La procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale, prevista dal presente protocollo e disciplinata nel Regolamento allegato, ha natura volontaria. L'utente è pertanto libero di rinunciare, in qualsiasi momento precedente la sottoscrizione di un eventuale proposta, alla procedura di conciliazione e di ricorrere ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o al sistema giudiziario ordinario.

L'utente potrà accettare o rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione di conciliazione secondo quanto stabilito dall'allegato Regolamento.

La Procedura di conciliazione è gratuita per gli utenti.

Art 4 Rapporti tra le Parti

Ai sensi dell'art. 2, comma 2, dell'allegato Regolamento, le Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie e i Gestori sono tenuti ad indicare agli Uffici di Conciliazione il nominativo del Conciliatore che è legittimato a tutelare l'utente o gli interessi dell'azienda nella rispettiva Commissione di Conciliazione entro il 31.12.2013 per l'anno 2014. La comunicazione dovrà essere rinnovata entro il 31 dicembre di ogni anno per l'anno successivo.

Art 5 Entrata in vigore e fase di sperimentazione

Il Regolamento allegato è efficace e produttivo di effetti giuridici tra le parti firmatarie a decorrere dal 01.01.2014, con conseguente previsione di una fase di sperimentazione della durata di dodici mesi. Prima della scadenza di tale fase di sperimentazione, le parti firmatarie del Protocollo d'Intesa, a cui il Regolamento allegato fa riferimento, si impegnano a verificare i risultati della sperimentazione stessa, a valutare le modalità per l'eventuale continuazione delle attività di conciliazione, ad accertare l'opportunità di introdurre eventuali integrazioni alla luce delle "Linee Guida" approvate dalla Conferenza Unificata (pubblicate sul S. O. n. 72 alla G.U. n. 254 del 29.10.2013), nonché a considerare la possibilità di predisporre adeguate campagne di informazione.

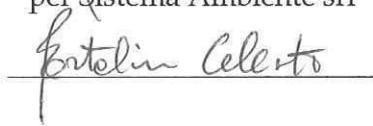
Consulta d'Ambito
ATO Occidentale

Pordenone, 19 dicembre 2013

per la Consulta d'Ambito ATO "Occidentale"



per Sistema Ambiente srl



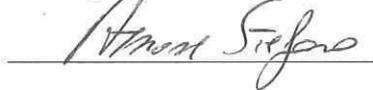
per Federconsumatori FVG



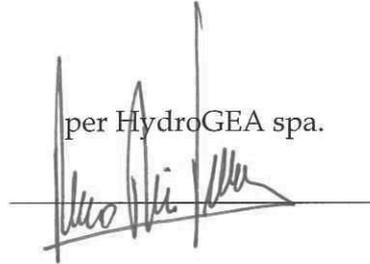
per Codacons



per Adiconsum



per HydroGEA spa.



per Cittadinanzattiva Onlus FVG



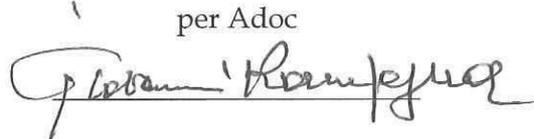
per la Casa del Consumatore



per Lega Consumatori



per Adoc



Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

ALLEGATO A

REGOLAMENTO PER LA COSTITUZIONE E IL FUNZIONAMENTO DELLE COMMISSIONI DI CONCILIAZIONE PARITETICHE STRAGIUDIZIALI

Definizioni

Ai fini del presente Regolamento, sono assunte le seguenti definizioni:

Utente	chiunque sia titolare di un contratto di somministrazione idrica e/o atto di ammissione al servizio di fognatura e depurazione con il Gestore.
Gestore	la società affidataria della gestione del servizio idrico integrato nel comune in cui l'Utente è servito.
Parti	l'Utente e il Gestore congiuntamente intesi.
Associazioni di Tutela dei Consumatori (ATC)	le Associazioni di tutela dei consumatori aventi i requisiti di cui all'art. 1 lett. a) dell'allegato A della DGR n. 1754/2010 e firmatarie del Protocollo d'intesa.
Protocollo d'intesa	l'accordo sottoscritto dalle ATC e dai Gestori.
Conciliatore	la figura che, su mandato dell'utente o dei singoli Gestori, esperisce il tentativo di conciliazione stragiudiziale delle controversie tra loro insorte.
Uffici di Conciliazione	gli uffici costituiti presso ogni Gestore che forniscono il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle procedure di conciliazione.
Segreteria degli Uffici di Conciliazione	l'organo dell'Ufficio di Conciliazione praticamente preposto al disbrigo delle formalità previste dal presente Regolamento per l'espletamento delle procedure di conciliazione.
Commissione di Conciliazione	l'organo paritetico composto dai due Conciliatori che esperiscono il tentativo di conciliazione stragiudiziale delle controversie insorte tra Utenti e Gestori.
Richiesta di Conciliazione	l'istanza predisposta su modulo predefinito che l'Utente deve presentare all'ATC di appartenenza o all'Ufficio di Conciliazione del Gestore di competenza per attivare la procedura di conciliazione.
Verbale di Conciliazione	il verbale predisposto dai Conciliatori che costituisce la transazione tra le Parti, sottoscritto dalle stesse
Verbale di mancata Conciliazione	il verbale predisposto dai Conciliatori che attesta il mancato raggiungimento di un accordo tra gli stessi o la mancata accettazione dell'Utente dell'accordo raggiunto.

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

Articolo 1 - Ambito di applicazione

1. Il presente Regolamento disciplina la costituzione ed il funzionamento delle Commissioni di Conciliazione Paritetiche Stragiudiziali dell'ATO "Occidentale" nonché la procedura di conciliazione instaurata innanzi alle Commissioni stesse finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere fra i Gestori HydroGEA spa e Sistema Ambiente srl e gli utenti del servizio idrico integrato, rappresentati dalle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa.
2. La Procedura contenuta nel Regolamento è ispirata al modello di Conciliazione Paritetica, nel rispetto dei principi sanciti dalle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98/CE e n. 310/801/CE.
3. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta del Servizio e tramite pubblicazione per via telematica sul sito internet dei Gestori e mediante distribuzione (a semplice richiesta degli utenti) presso le sedi dei Gestori; il Regolamento è disponibile anche presso le sedi territoriali delle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie nonché consultabile sui siti internet delle predette Associazioni.

Articolo 2 - Uffici di Conciliazione e elenco dei Conciliatori

1. Ciascun Gestore individua un Ufficio di Conciliazione presso la propria sede, con competenze in ordine alle attività disciplinate nel Regolamento.
2. Ciascuna Associazione di tutela dei Consumatori firmataria indica agli Uffici di Conciliazione il nominativo del Conciliatore che è legittimato a tutelare l'utente nella rispettiva Commissione di Conciliazione. Parimenti, ciascun Gestore designa il Conciliatore che rappresenta l'azienda presso la commissione stessa. I nominativi di tutti i Conciliatori costituiscono l'elenco dei Conciliatori che è tenuto presso ogni Ufficio di Conciliazione.
3. Presso tali Uffici è istituito un archivio, a disposizione delle Parti, che raccoglie le Richieste di conciliazione ed i Verbali delle procedure.

Articolo - 3 Segreteria degli Uffici di Conciliazione

1. Gli Uffici sono dotati di una Segreteria che fornisce, ai Conciliatori ed alle parti interessate, il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività nel corso della Procedura.
2. La Segreteria svolge le seguenti funzioni:
 - a) riceve le domande formulate dalle Associazioni di tutela dei Consumatori per conto degli utenti finalizzate all'instaurazione della procedura di conciliazione, da svolgersi secondo le modalità di cui ai seguenti articoli 4 e 7, le protocolla e le scrive in un apposito registro;
 - b) aggiorna l'archivio di cui al terzo comma del precedente articolo 2;
 - c) verifica la sussistenza dei presupposti che legittimano il ricorso alla procedura di conciliazione secondo quanto previsto dal successivo art. 6, commi 5, 6 e 7;
 - d) tiene ed aggiorna l'elenco dei Conciliatori di cui all'art. 2, comma 2;
 - e) trasmette ai Conciliatori individuati sulla base della Richiesta di Conciliazione la documentazione relativa, indicando la data e il protocollo di iscrizione, nonché l'oggetto della procedura;
 - f) promuove l'incontro tra i Conciliatori, rispettando i termini previsti dalla procedura;
 - g) riceve da parte dei Conciliatori il Verbale recante il risultato della conciliazione;

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

- h) comunica agli utenti il risultato della conciliazione mediante l'invio della proposta di conciliazione contenuta nel relativo verbale;
- i) conserva, per un periodo di cinque anni, copia dei Verbali di conciliazione o di mancata conciliazione che consegna alle parti alla conclusione (positiva o negativa) della Procedura ai sensi del terzo comma dell'articolo 8.

Articolo 4 - Richiesta di Conciliazione

1. La procedura può essere attivata dall'utente solo dopo la formale presentazione di un reclamo a cui sia seguita risposta negativa o giudicata insoddisfacente dall'utente stesso, ovvero a cui non sia seguita alcuna risposta entro il termine massimo di trenta giorni di calendario.
2. La procedura è attivata mediante compilazione e sottoscrizione, da parte dell'utente, della Richiesta di Conciliazione redatta secondo il modulo allegato. La Richiesta di Conciliazione, debitamente compilata e sottoscritta, è consegnata dall'utente ad una delle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa che lo rappresenta e da essa è inviata via PEC all'Ufficio di conciliazione presso il Gestore interessato.
3. La domanda può essere presentata dall'utente anche direttamente presso gli uffici di ciascun Gestore. Qualora l'utente non abbia segnalato, nella Richiesta di Conciliazione, l'Associazione di tutela dei Consumatori a cui vuole conferire mandato, la pratica sarà assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa secondo un criterio turnario.
4. La Richiesta di Conciliazione contiene i dati per l'identificazione dell'utente, la tipologia del servizio interessato, una breve descrizione dei fatti contestati e l'eventuale risultato del reclamo.
5. Il modulo per la Richiesta di Conciliazione è disponibile presso le sedi e sui siti internet dei Gestori e delle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa.

Articolo 5 - Contenuto del mandato

1. Con la sottoscrizione della Richiesta di Conciliazione l'utente conferisce alla Associazione di tutela dei Consumatori prescelta mandato a conciliare o transigere la controversia cui la Procedura si riferisce.
2. Il Conciliatore indicato dall'Associazione di tutela dei Consumatori a trattare la controversia deve tempestivamente comunicare all'utente l'esito del tentativo di conciliazione esperito ai sensi dell'articolo 7 ed i relativi contenuti dell'eventuale accordo; il Conciliatore si impegna a comunicare alla Segreteria entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, l'accettazione od il rifiuto da parte dell'utente della proposta formulata.
3. L'utente autorizza espressamente il Conciliatore designato, anche ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, ad avere accesso a tutti i documenti tecnicoamministrativi attinenti alla controversia oggetto del tentativo di conciliazione.

Articolo 6 - Commissioni di Conciliazione e loro competenza

1. Ogni procedura è trattata da una Commissione composta da due Conciliatori, uno dei quali è indicato dall'Associazione di tutela dei Consumatori che ha avviato la Procedura, in rappresentanza dell'utente, e l'altro nominato dal Gestore interessato.
2. La Commissione, così paritariamente composta, assicura l'osservanza dei principi previsti dalle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98/CE e n. 310/01/CE.

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

3. La Commissione compone la controversia secondo equità e con riferimento alla Carta del Servizio Idrico Interato, ai contratti di servizio, alle normative contrattuali e di settore, alle deliberazioni della Consulta d'Ambito e delle Autorità di settore nonché alle norme di tutela dei consumatori.
4. La Commissione si riunisce di norma presso la sede dell'Ufficio di conciliazione interessato di cui all'articolo 2, fatto salvo comunque quanto stabilito al punto 4 dell'articolo seguente.
5. Quanto alla competenza per materia, ciascuna Commissione può essere investita esclusivamente di questioni che hanno già costituito oggetto di reclamo, ai sensi di quanto previsto dal precedente art. 4, comma 1.
6. Quanto alla competenza per territorio, ciascuna Commissione può occuparsi esclusivamente di controversie relative ad utenze ubicate nel territorio servito dal Gestore presso il quale la Commissione stessa è costituita e si riunisce.
7. La Commissione di Conciliazione non si può esprimere nuovamente su questioni che hanno già formato oggetto di una procedura di conciliazione presso la medesima Commissione e con riferimento alle quali sia stato redatto un verbale di avvenuta conciliazione o di mancata conciliazione ai sensi di quanto previsto dal successivo articolo 8.

Articolo 7 - Procedura di conciliazione

1. La Segreteria dell'Ufficio, ricevuta la Richiesta di Conciliazione, direttamente o per il tramite di una Associazione di tutela dei Consumatori, contatta i Conciliatori per concordare la data della riunione della Commissione.
2. La Segreteria invia ai Conciliatori ed alle parti l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.
3. Entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, le parti possono presentare all'Ufficio le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuale documentazione.
4. Il primo tentativo di conciliazione deve svolgersi entro 20 (venti) giorni dalla data di ricevimento della Richiesta di Conciliazione da parte dell'ufficio competente. Ove le circostanze lo consentano, il tentativo di conciliazione può effettuarsi anche mediante, conferenza telefonica, tramite fax o e-mail.
5. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni dell'utente, qualora ne abbia fatta espressa richiesta nel modulo di domanda. In caso di necessità, di propria iniziativa o su richiesta anche di una sola delle due parti, la Commissione può decidere di effettuare nuovi approfondimenti e di acquisire ulteriore documentazione, ovvero di procedere ad una seconda riunione, da tenersi non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione della Richiesta di Conciliazione.
6. Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua la proposta di soluzione che il Conciliatore nominato dall'Associazione dei Consumatori sottoporrà all'utente. Sarà cura dello stesso Conciliatore comunicare all'Ufficio l'accettazione o il rifiuto della proposta da parte dell'utente entro 10 (dieci) giorni lavorativi.
7. La Procedura si esaurisce, in ogni caso, entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento, da parte dell'Ufficio, della Richiesta di Conciliazione. Nel caso in cui non sia raggiunto un accordo fra le parti entro tale termine, la Commissione redigerà d'ufficio il Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.
8. Durante lo svolgimento della Procedura sono sospese le eventuali iniziative di interruzione del servizio e di recupero forzoso dei crediti.

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

Articolo 8 - Conclusione della Procedura

1. La procedura si conclude con la sottoscrizione da parte dell'Utente e del Gestore di un Verbale di Conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.
2. Nel caso in cui la Commissione non riesca ad individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, ovvero nel caso in cui l'ipotesi/soluzione avanzata dalla Commissione venga respinta dall'utente, viene redatto e sottoscritto dai Conciliatori un Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.
3. Il verbale di avvenuta conciliazione, ovvero di mancata conciliazione, va redatto in triplice copia, due delle quali da consegnare od inviare ad ognuna delle parti, a cura della Segreteria.

Consulta d'Ambito
ATO Occidentale

MODULO DI RICHIESTA DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione
del Gestore _____

Oggetto: **RICHIESTA DI CONCILIAZIONE PARITETICA**

Il/la Sottoscritto/a _____
nato/a _____ il _____
residente in _____
tel./fax/email _____
titolare del contratto di fornitura idrica (cod. contratto) _____, premesso che in data _____
_____ ha rilevato quanto segue (descrizione dei fatti
contestati): _____

_____;
avendo presentato reclamo al Gestore _____ in data _____ tramite _____
 non essendo stato soddisfatto dall'esito di cui alla risposta del Gestore _____ (prot. _____ del _____);
 non avendo ricevuto alcuna risposta dal Gestore _____ entro i termini stabiliti dalla Carta del Servizio Idrico Integrato;

CHIEDE

che venga esperita dalla Commissione di Conciliazione che sarà nominata, la procedura di Conciliazione paritetica di cui al Regolamento allegato al Protocollo di Intesa stipulato tra il Gestore, le Associazioni di Tutela dei Consumatori e la Consulta d'Ambito Territoriale Ottimale "Occidentale".

A tal proposito, ed ai fini della presente procedura, dichiara:

- di aver ricevuto, unitamente al presente modulo di domanda, copia del regolamento di Conciliazione Paritetica e di conoscerne ed accettarne integralmente il contenuto;
- di farsi rappresentare dall'Associazione di tutela dei Consumatori _____, conferendole espressamente tutti i poteri di cui all'art. 5 del Regolamento di Conciliazione e, nel caso di mancata designazione di accettare l'assegnazione d'ufficio operata dalla Segreteria di una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa;
- di conferire mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia di cui sopra, al sig./dott./avv. _____, rappresentante dell'Associazione dei Consumatori _____ e componente della Commissione di Conciliazione;
- di autorizzare, anche ai sensi del D.lgs. 196/03, il Conciliatore designato ad avere accesso a tutti i documenti attinenti alla controversia oggetto del tentativo di Conciliazione;
- di essere consapevole, di accettare che le argomentazioni, le informazioni, le proposte e l'eventuale accordo relativi alla controversia restino confidenziali;
- (compilare una sola casella)
 di non voler essere sentito dalla Commissione di Conciliazione;
 di essere sentito dalla Commissione di Conciliazione;

Si riserva, infine, il diritto di abbandonare in ogni momento la procedura di Conciliazione e di accettare o rifiutare la proposta della Commissione di Conciliazione entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla comunicazione della stessa. In assenza di diversa richiesta, il verbale della Conciliazione verrà inviato all'indirizzo di residenza.

Dichiara di essere a conoscenza che durante lo svolgimento della Procedura sono sospese le eventuali iniziative di interruzione del servizio e/o di recupero forzoso dei crediti.

(luogo/data) _____

(firma) _____