

**AUTORITA' AMBITO
TERRITORIALE OTTIMALE
“ORIENTALE GORIZIANO”**

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

28 Marzo 2014

INDICE

PREMESSA

RIFERIMENTI NORMATIVI	pag. 5
DEFINIZIONE DEL SERVIZIO	pag. 5
PRESENTAZIONE DEL GESTORE	pag. 6
CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA	pag. 8
AMBITO DI COMPETENZA	pag. 8

PARTE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

1) eguaglianza e imparzialità del trattamento	pag. 9
2) continuità del Servizio	pag. 9
3) partecipazione	pag. 9
4) cortesia	pag. 10
5) efficacia ed efficienza del Servizio	pag. 10
6) chiarezza e comprensibilità dei messaggi	pag. 10
7) condizioni principali del Servizio erogato	pag. 10
8) responsabilità	pag. 10

PARTE II – INFORMAZIONI ALL’UTENZA

INDICAZIONI SULLA QUALITA’ DELL’ACQUA DISTRIBUITA	pag. 11
LETTURA E FATTURAZIONE DEI CONSUMI	pag. 12
TRATTAMENTO DEI CONSUMI ANOMALI PER PERDITE OCCULTE	pag. 12
DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E DELLE MODALITA’ DI PAGAMENTO	pag. 13
FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI	pag. 14

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI	
RAPPORTI CON L'UTENZA	pag. 15
DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI	pag. 16
TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI	pag. 17
LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO	pag. 17
QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA	pag. 19
QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE	pag. 19
PARTE III – IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'	pag. 21
1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	pag. 21
Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento	pag. 22
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica di distribuzione o di modifica ad allacciamenti esistenti	pag. 23
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete di fognatura e modifica ad allacciamenti esistenti	pag. 23
Attivazione della fornitura idrica	pag. 24
Subentro e riattivazione della fornitura	pag. 24
Cessazione della fornitura idrica	pag. 24
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	pag. 25
2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	pag. 25
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempo di attesa	pag. 25
Svolgimento delle pratiche per via telefonica e/o corrispondenza - servizio informazioni	pag. 25
Rispetto degli appuntamenti concordati	pag. 26
Risposta alle richieste di informazioni e reclami scritti degli utenti	pag. 27
3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	pag. 27
Deposito cauzionale	pag. 27
Rettifiche di fatturazione	pag. 28
Morosità	pag. 28
Verifica del contatore	pag. 30
Verifica del livello di pressione	pag. 31

4. TERMINE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	pag. 31
5. CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 32
a) Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	pag. 32
b) Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione	pag. 32
c) I casi di emergenza – Servizio sostitutivo	pag. 33
d) Interventi per guasti e disservizi	pag. 33
e) Crisi idrica da scarsità	pag. 34
PARTE IV – PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORO	pag. 35
LA TUTELA DELL'UTENTE	pag. 35
La gestione dei reclami	pag. 35
Controlli esterni	pag. 35
LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	pag. 36
SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI	pag. 37
RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	pag. 37
VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	pag. 38
SISTEMA DI QUALITA'	pag. 39
ALLEGATO 1 – ORARIO DEGLI SPORTELLI	pag. 40

PREMESSA

RIFERIMENTI NORMATIVI

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- 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”;
- 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 IRISACQUA.

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 e sottolinea l’attenzione alle necessità dell’utenza.

Essa assicura la partecipazione dei cittadini ed indica precise modalità per le segnalazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte di IRISACQUA.

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

- a) uso domestico;
- b) uso non domestico inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- c) altri usi relativi ai settori produttivo, commerciale artigianale e terziario in

genere;

d) uso agricolo e 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.

PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Occorre innanzi tutto spiegare che cos'è l'Autorità d'Ambito.

L'istituzione "Autorità d'Ambito" ha le basi normative nella legge 36/94 (denominata Legge Galli).

Tale legge stabilisce che le amministrazioni locali (Comuni e Province) procedano a riorganizzare le competenze relative ai servizi pubblici inerenti il ciclo dell'acqua, in un unico servizio idrico integrato, e tale riorganizzazione deve interessare, al fine dell'omogeneità del servizio, un territorio ampio denominato **Ambito Territoriale Ottimale**.

Il Servizio Idrico Integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque.

In Friuli Venezia Giulia, con legge Regionale, sono stati individuati 4 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO). Quello di nostro interesse è l'Ambito n. 1 denominato Orientale Goriziano, che comprende i seguenti Comuni:

1. Capriva del Friuli
2. Cormons
3. Doberdò del Lago

4. Dolegna del Collio
5. Farra d'Isonzo
6. Fogliano-Redipuglia
7. Gorizia
8. Gradisca d'Isonzo
9. Grado
10. Mariano del Friuli
11. Medea
12. Monfalcone
13. Moraro
14. Mossa
15. Romans d'Isonzo
16. Ronchi dei Legionari
17. Sagrado
18. San Canzian d'Isonzo
19. San Floriano del Collio
20. San Lorenzo Isontino
21. San Pier d'Isonzo
22. Savogna d'Isonzo
23. Staranzano
24. Turriaco
25. Villesse

L'Autorità d'Ambito ha il compito di soggetto regolatore a garanzia degli Utenti e più in generale del servizio:

- individua chi deve erogare il servizio e sottoscrive un contratto con il gestore del servizio;
- approva il programma delle infrastrutture di acquedotto e fognatura e ne controlla la realizzazione;
- verifica la corretta erogazione del servizio.

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel Contratto di Fornitura all'utenza e nelle allegate Condizioni Generali, che costituiscono, insieme con la Carta, un allegato del contratto di utenza.

AMBITO DI COMPETENZA

L'ambito di competenza del Servizio Idrico Integrato è quello relativo alla gestione delle reti pubbliche o ad uso pubblico fino al contatore di fornitura dell'acqua e fino al pozzetto di scarico delle fognature siti al limite tra proprietà pubblica e proprietà privata. Sono in ogni caso esclusi dall'ambito di competenza del Servizio tutti gli impianti interni anche nel caso di pubblici edifici.

PARTE I -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

IRISACQUA s'impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di guasti od interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua o le funzionalità dei sistemi fognari e depurativi, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario e sarà preannunciato con adeguato anticipo, quando ciò è possibile.

IRISACQUA attiva servizi sostitutivi di emergenza ed adotta tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli Utenti.

3) partecipazione

L'Utente ha diritto ad avere da IRISACQUA, per i rispettivi ruoli, tutte le informazioni relative al rapporto di utenza (secondo le modalità disciplinate dalla legge 07/08/90 n° 241) ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami; tali elementi saranno per IRISACQUA ottimi strumenti per elaborare piani di miglioramento del servizio, redatti anche sulle base delle valutazioni degli Utenti raccolte nel corso dello svolgimento della gestione ed in occasione di periodici sondaggi a campione.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, IRISACQUA garantisce l'identificabilità del personale mediante appositi documenti di riconoscimento, ed indica il responsabile

delle strutture interne.

4) cortesia

IRISACQUA si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'Utente fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Il dipendente è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione, indicando le proprie generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

5) efficacia ed efficienza del Servizio

IRISACQUA 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

IRISACQUA si impegna ad utilizzare nei rapporti con gli Utenti un linguaggio facile ed 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 quelle riportate dal vigente Regolamento di fornitura consegnato in copia alla stipula del contratto.

8) responsabilità

IRISACQUA è responsabile dei danni causati, a cose o persone, nell'ambito dell'esercizio del servizio affidato ed è altresì impegnata, 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. IRISACQUA si obbliga a trasmettere alle Compagnie di Assicurazioni interessate le segnalazioni di danno subite dagli Utenti ed a seguirne l'iter procedurale al fine di una celere definizione.

PARTE II - INFORMAZIONI ALL'UTENZA

IRISACQUA si impegna ad instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Utenti e con il Comitato Consultivo degli Utenti istituito dall'AATO, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale deve fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e Utente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

Per favorire la comunicazione anche con gli Utenti di lingua slovena e di lingua friulana, la modulistica, le bollette, gli stampati e la Carta del Servizio saranno predisposti in ciascuna delle tre lingue. Il sito Internet sarà organizzato in modo tale da soddisfare la medesima esigenza.

INDICAZIONI SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA

Presso gli sportelli di IRISACQUA e sul sito Internet sarà disponibile un documento informativo che riassume, per ciascun sistema acquedottistico, le caratteristiche qualitative dell'acqua erogata, e precisamente:

1. la durezza totale, ovvero presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in mg/l (gradi idrotimetrici, °F);
2. concentrazione ioni idrogeno, ovvero grado di acidità, espressa in unità e decimi di pH;
3. residuo fisso, ovvero presenza di sali minerali, a 180 °C, espressa in mg/l;
4. presenza di nitrati (NO₃), espressa in mg/l;
5. presenza di nitriti (NO₂), espressa in mg/l;
6. presenza di ammoniaca (NH₄), espressa in mg/l;
7. presenza di fluoro (F), espressa in mg/l;
8. presenza di cloruri (Cl), espressa in mg/l;

LETTURA E FATTURAZIONE DEI CONSUMI

I consumi sono rilevati almeno due volte l'anno da parte del personale incaricato da IRISACQUA munito di tesserino di riconoscimento.

I consumi possono essere comunicati direttamente dall'Utente se i contatori sono posizionati in luogo non accessibile, o in caso di assenza dell'Utente, al momento del passaggio del personale incaricato che lascerà apposito avviso.

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

In ogni caso almeno una volta all'anno, l'Utente deve garantire ad IRISACQUA la possibilità di accesso diretto al contatore per la rilevazione dei consumi. In caso di reiterato diniego, IRISACQUA, è autorizzata ad attivare, con apposito specifico preavviso, la procedura volta alla sospensione dell'erogazione.

La periodicità di fatturazione è semestrale, mentre per le utenze più rilevanti, caratterizzate da consumi superiori ai 3.000 mc/anno, la fatturazione ha cadenza bimestrale.

Nel caso di condomini serviti da un unico contatore, l'Amministratore del condominio comunica, con apposito atto approvato dall'Assemblea condominiale, entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, i diversi consumi degli inquilini secondo le tipologie tariffarie approvate dall'AATO e la presenza di eventuali utenze inattive (alloggi sfitti). In caso di non comunicazione il consumo complessivo verrà ripartito in parti eguali fra tutte le utenze.

IRISACQUA effettuerà inoltre un censimento delle utenze che si approvvigionano da pozzi destinati ad uso domestico e determinerà le corrispondenti tariffe dei depurazione e fognatura secondo quanto previsto dalla L.R.13/05 e s.m.i..

TRATTAMENTO DEI CONSUMI ANOMALI PER PERDITE OCCULTE.

Premesso che rientra nella sfera d'azione propria di ogni Utente la buona

costruzione e manutenzione degli impianti idrici interni e che lo stesso ha il diritto-dovere di controllare i consumi attraverso l'autolettura periodica del contatore e che quindi, di norma, nessun abbuono, in generale, è ammesso per eventuali dispersioni o perdite degli impianti privati, IRISACQUA prenderà in considerazione consumi anomali dovuti a perdite occulte, non riconducibili pertanto a negligenza dell'Utente, che dovessero interessare le tubazioni che alimentano un impianto idrico privato, sia all'interno che all'esterno dell'abitazione.

Si ha perdita occulta in caso di dispersione e/o perdita di acqua conseguente ad un fatto accidentale a seguito di rottura (anche se conseguente a vetustà o a corrosione o altra causa analoga o assimilabile) delle condutture degli impianti privati di utilizzo dell'acqua erogata, o loro parti (compresi i pozzetti):

- a) interrate o inglobate nelle parti edili o del manufatto e/o dell'edificio e/o poste per loro natura o uso in luogo e modo tale da non consentire una loro visione diretta e conseguente evidenziazione del danno;
- b) fuori terra, da cui derivi una perdita d'acqua non visibile o accertabile con la normale diligenza e/o, comunque, di non facile accesso.

In ogni caso non sono considerate perdite occulte le perdite d'acqua conseguenti all'imperfetto funzionamento di rubinetti o impianti di scarico di sanitari o simili.

Per entrambi i casi a) e b), Irisacqua mette a disposizione dell'Utente un'apposita Polizza Perdite Occulte che opera qualora dalla perdita stessa sia derivato un incremento maggiore al 50% rispetto al consumo fatturato all'utente nell'anno precedente. Nel caso di nuove utenze, il consumo d'acqua complessivo fatturato deve essere maggiore al 200% del consumo medio degli utenti con analoga concessione, ragguagliata al medesimo periodo. Per gli utenti aderenti alla polizza, che abbiano un consumo di acqua maggiore al 20% ma inferiore al 50% (o al 200% per le nuove utenze), Irisacqua comunque riconosce la tariffa base, anziché quella completa comprensiva del servizio fognatura e depurazione, in caso di riparazioni all'impianto idrico che ne comprovi una perdita occulta non compresa in polizza. In tal caso Irisacqua trattiene le spese relative all'istruzione della pratica pari nella misura forfettaria pari ad € 25,00.

Nei casi compresi nella polizza assicurativa, e per avvalersi di questa, l'utente è tenuto a provvedere celermente alla riparazione della rottura e/o guasto che ha causato la perdita. Detta riparazione è condizione necessaria di operatività della garanzia. L'adesione alla Polizza è su base volontaria mediante l'istituto del silenzio assenso. In caso contrario l'Utente, con apposita comunicazione scritta ad Irisacqua, rimane libero di negare la propria adesione alla Polizza o di revocare il precedente consenso comunque manifestato. In allegato alla presente Carta del Servizio, nonché sul sito aziendale www.irisacqua.it, è pubblicata una copia delle condizioni di Polizza con allegato modello per la denuncia dell'avvenuta anomalia dei consumi. Ogni comunicazione da e per l'assicurazione è effettuata per il tramite di Irisacqua-Ufficio legale.

In caso di rinuncia di adesione, o successiva disdetta, alla garanzia prevista dalla Polizza, ai consumi di acqua eccedenti il consumo medio rilevato nei due anni precedenti, IRISACQUA applicherà la tariffa base sull'intera eccedenza, anziché quella completa comprensiva de servizio fognatura e depurazione. La riduzione è subordinata all'accertamento della perdita da parte dell'Utente ed alla dimostrazione dell'avvenuta esecuzione delle opere necessarie all'eliminazione della perdita stessa attraverso l'esibizione della fattura per i lavori di riparazione.

In tal caso IRISACQUA provvederà a rimborsare l'Utente solamente nel caso in cui l'importo effettivamente corrisposto risulti essere maggiore del 20% del canone ricavato con il criterio sopra descritto. In caso di rimborso IRISACQUA trattiene le spese relative all'istruzione della pratica nella misura forfetaria di 25,00 €.

DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E DELLE MODALITÀ DI PAGAMENTO

Le bollette, che vengono recapitate agli Utenti almeno 10 giorni prima della scadenza, possono essere pagate secondo le seguenti modalità:

versamento diretto

- presso tutti gli sportelli postali
- presso gli sportelli degli istituti bancari convenzionati senza addebito di

commissione

- presso altri sportelli bancari presenti sul territorio dei Comuni facenti parte dell'Ambito, con addebito delle relative commissioni

addebito automatico

per mezzo della domiciliazione presso tutti gli istituti di credito, con eventuali commissioni in uso

FACILITAZIONE PER UTENTI PARTICOLARI

Per Utenti particolari si intende la totalità degli Utenti portatori di handicap e i cittadini segnalati dal Comune di appartenenza.

Per tali Utenti IRISACQUA è pronta a garantire all'interno di un progetto SPORTELLO SOCIALE più articolato, le seguenti facilitazioni per l'accesso ai servizi:

- i tempi previsti dal capitolo primo della parte III della presente Carta (Avvio del rapporto contrattuale), sono ridotti come indicato nel capitolo stesso;
- in tutti gli sportelli saranno garantite facilitazioni di accesso per portatori di handicap;
- in ogni sportello verrà istituita una corsia preferenziale debitamente segnalata.

Per tale progetto IRISACQUA avvierà con le organizzazioni dei disabili un confronto permanente che definirà più compiutamente le proposte da attuare.

Per le situazioni di comprovata indigenza (indice ISE) IRISACQUA applica la tariffa agevolata approvata dall'AATO, inoltre, in particolari situazioni, possono essere concesse specifiche agevolazioni nella riscossione del credito.

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON L'UTENZA

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

- sito WEB
- sportelli
- bollette e note esplicative allegate
- organi di informazione
- opuscoli informativi
- campagne promozionali

Attraverso tali mezzi IRISACQUA si impegna a:

- predisporre e diffondere un piano comunicazione trilingue 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;
- rendere disponibili a tutti gli Utenti copia della Carta del Servizio e delle Condizioni Generali di fornitura;
- portare a conoscenza degli Utenti le eventuali modifiche della presente Carta del Servizio;
- informare gli Utenti sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura 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;
- informare gli Utenti circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione e, in particolare, in merito ai fattori legati all'utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità

degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

- informare gli Utenti, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
- rendere note, nei locali accessibili agli Utenti e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- 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 adeguati allo scopo;
- assicurare un servizio di informazioni relative ad IRISACQUA 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.

IRISACQUA 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.

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

DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI.

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti ed agli atti in possesso di IRISACQUA che lo riguardino e di farne copia a proprie spese.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata ad IRISACQUA che risponderà entro 30 giorni di calendario.

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.

LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO.

IRISACQUA 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.

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

per le utenze domestiche:

- a) dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitanti/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 $0,5 \text{ kg/cm}^2$, 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/cm^2 , 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, 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 della fognatura dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti da Utenze site fino a 1,0 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento;
- gli scolmatori vanno dimensionati per garantire un convogliamento in fognatura di una portata pari almeno a 5 volte la portata media nera, onde evitare sfiori di portate nere non diluite nei periodi di tempo secco;
- le fognature bianche e miste vanno strutturate in modo da garantire che non si verifichino fenomeni di rigurgito sul piano stradale con frequenza superiore a una volta ogni 5 anni per singola rete.

Per garantire un buon livello del servizio all'Utenza IRISACQUA esegue controlli sistematici su:

- funzionalità degli impianti di potabilizzazione e depurazione, attraverso sistemi di controllo a distanza (telecontrollo) oppure ispezioni a propria;
- 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.

QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA.

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

IRISACQUA 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.

QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE.

IRISACQUA 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.

IRISACQUA autorizza i lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento di Fognatura in uno standard di tempo massimo pari 30 giorni di calendario.

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

Inoltre si 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:
 1. i nuclei abitativi isolati, ovvero laddove la realizzazione di una rete fognaria non sia giustificata;
 2. gli scaricatori di piena delle reti unitarie;
 3. 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

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I fattori che compongono la qualità di un Servizio Pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri. Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione dell'Utente.

Misurare la qualità del Servizio è importante per il cittadino, al fine di poter far valere i suoi diritti di Utente del Servizio, ma anche per il Gestore che la eroga, al fine di offrire Servizi migliori.

I parametri sui quali andrà valutata la qualità del servizio sono i 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 di alcuni di essi, come di seguito specificato, sono previsti indennizzi automatici all'Utente da parte di IRISACQUA.

1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'Utente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla 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;
- eventi non direttamente dipendenti da IRISACQUA 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, IRISACQUA s'impegna a comunicare 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.

Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta documentata dell'Utente e la data di spedizione o di consegna diretta del preventivo al richiedente.

Per l'attività di preventivazione IRISACQUA dovrà rispettare i seguenti tempi standard che saranno misurati in giorni lavorativi:

- richieste di nuovi allacciamenti: dalla presentazione della richiesta alla disponibilità del preventivo

T max = 15 gg

12 gg per Utenti particolari

- richieste di modifica di allacciamenti esistenti, comprese le richieste di spostamento di contatori:

T max = 15 gg

12 gg per Utenti particolari

Per situazioni complesse che richiedano sopralluoghi e/o la posa di tubazioni stradali e/o la richiesta di permessi di terzi, IRISACQUA fornirà risposta scritta

precisando i tempi necessari diversi da quelli sopra indicati.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica di distribuzione o di modifica ad allacciamenti esistenti

E' il tempo massimo, espresso in giorni lavorativi, tra la data di pagamento del contributo di allacciamento da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari.

- per gli allacciamenti, che non necessitino di lavori di modifica, estensione o adeguamento sulla rete stradale:

T max = 15 gg per le prese che non richiedono opere di scavo
12 gg per Utenti particolari

T max = 30 gg a decorrere dalla data di rilascio dei permessi di scavo
25 gg per Utenti particolari

- per le richieste di modifica di allacciamenti esistenti, comprese le richiesta di spostamento di contatori, l'esecuzione avverrà secondo il seguente standard:

T max = 30 gg a decorrere dalla data di rilascio dei permessi di scavo
25 gg per Utenti particolari

Se invece il punto di consegna si trova distante dalla rete di distribuzione e occorre realizzare un'estensione o adeguamento della stessa, lo standard non è più valido e IRISACQUA provvederà a comunicare all'Utente i tempi necessari ad eseguire l'estensione o adeguamento di rete e il nuovo allacciamento in coerenza con il piano d'Ambito.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete di fognatura e modifica ad allacciamenti esistenti

E' il tempo massimo, espresso in giorni lavorativi, tra la data di pagamento del contributo di allacciamento da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari.

- per gli allacciamenti, che non necessitino di lavori di modifica, estensione o adeguamento sulla rete stradale:

T max = 30 gg a decorrere dalla data di rilascio dei permessi di scavo
25 gg per Utenti particolari

Se invece il punto di consegna si trova a distanza superiore a 15 ml dalla rete di fognatura e occorre realizzare un'estensione o adeguamento della stessa, lo standard non è più valido e IRISACQUA provvederà a comunicare all'Utente i tempi necessari ad eseguire l'estensione o adeguamento di rete e il nuovo allacciamento in coerenza con il piano d'Ambito.

Attivazione della fornitura idrica

Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il tempo di attivazione della fornitura, misurato in giorni lavorativi dalla stipula del contratto e dalla costituzione del deposito cauzionale dovrà essere coerente con il seguente standard:

T max = 15 gg
12 gg per Utenti particolari

Subentro e riattivazione nella fornitura

Nei casi di "subentro", quando cioè un nuovo Utente succede quale fruitore del Servizio Idrico a un Utente precedente e si rende necessaria la riattivazione del contatore senza che ciò comporti la modifica della portata del contatore, il tempo massimo in giorni lavorativi a decorrere dal momento in cui l'Utente stipula il contratto e provvede alla costituzione del deposito cauzionale al momento di avvio dell'erogazione, è coerente con il seguente standard

T max = 6 gg
5 gg per Utenti particolari

Cessazione della fornitura idrica

Quando l'Utente richiede la cessazione del servizio di erogazione dell'acqua potabile, IRISACQUA provvederà alla chiusura del contatore e alla risoluzione del contratto con il seguente standard misurato in giorni lavorativi, che decorrono dal momento in cui l'Utente presenta la richiesta, completa dei dati necessari, al momento in cui il servizio viene effettivamente interrotto:

T max = 6 gg
5 gg per Utenti particolari

Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

E il tempo intercorrente tra la data comunicazione del pagamento delle somme dovute da parte dell'Utente ad IRISACQUA, mediante idonea documentazione, e la data di riattivazione della fornitura:

T max 3 giorni lavorativi
2 gg lavorativi per Utenti particolari

2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempo di attesa

Gli sportelli di IRISACQUA sono aperti al pubblico con gli orari indicati nell'Allegato 1 alla presente Carta.

Negli sportelli dedicati possono essere espletate le seguenti pratiche:

- richiesta di informazioni, chiarimenti e/o reclami
- richiesta di preventivi per allacciamenti e/o spostamenti e modifiche
- stipula contratti di fornitura
- variazioni di condizioni su contratti esistenti
- disdetta dei contratti di fornitura
- subentri
- richiesta di verifica contatori
- comunicazione autolettura

Per lo svolgimento delle pratiche agli sportelli il tempo medio di attesa agli sportelli è 15 minuti, il tempo massimo è di 30 minuti.

Svolgimento delle pratiche per via telefonica e/o corrispondenza – servizio informazioni

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, IRISACQUA istituirà entro il 2007 un Call Center per lo svolgimento delle stesse funzioni svolte tramite gli sportelli aperti al pubblico.

Gli Utenti potranno comunicare con IRISACQUA tramite il Call Center (numero verde 800-993131), o tramite e-mail info@irisacqua.it o fax 0481-593410.

Per corrispondenza possono essere inoltrate richieste di preventivo, di cessazione delle forniture, vulture e variazioni contrattuali, rateizzazioni di bollette, verifiche dei consumi e dei contatori, estratti conto ed ogni altra richiesta di informazioni che riguardi l'Utenza.

La relativa modulistica può essere scaricata dal sito internet di IRISACQUA, che la stessa si impegna ad implementare affinché diventi interattivo entro il 31 dicembre 2007.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale di IRISACQUA concorda con l'Utente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento, fissando l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità.

Gli appuntamenti sono concordati entro il tempo di 7 giorni lavorativi a partire dal giorno della richiesta, aumentabili per espressa richiesta dell'Utente stesso.

Il livello di qualità per la fascia oraria di disponibilità richiesta all'Utente è di 2 ore.

Se per motivi contingenti IRISACQUA e/o l'Utente si troveranno nella necessità di disdire un appuntamento concordato, dovranno avvertire con almeno un giorno di anticipo.

In caso di assenza dell'Utente nel giorno e nella fascia oraria convenuti, gli verrà lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento.

La percentuale annua di appuntamenti rispettati sul totale di quelli concordati, ad esclusione di quelli non rispettati dall'Utente, viene indicata a consuntivo nell'ambito

della Relazione Annuale sulla Qualità del Servizio.

Risposta alle richieste di informazioni e reclami scritti dagli Utenti

Per ottenere informazioni sul servizio e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti richiesti, gli Utenti potranno recarsi presso gli sportelli di IRISACQUA, chiamare per via telefonica o inviare una lettera.

Oltre alla presente Carta del Servizio, presso gli sportelli verranno messi a disposizione opuscoli e altro materiale informativo sulla gestione in atto.

Alle richieste ed ai reclami verbali o telefonici, che non richiedano sopralluoghi o verifiche interne da parte di IRISACQUA, viene fornita risposta immediata.

Ai reclami inoltrati per iscritto sarà data risposta nel tempo massimo di 30 giorni di calendario in via definitiva o, eccezionalmente, in via interlocutoria.

Nel calcolo del tempo di risposta é assunta come riferimento la data del protocollo aziendale di ricevimento della richiesta.

Se la complessità della pratica di reclamo non consente ad IRISACQUA di rispettare lo standard di risposta, l'Utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta con la fissazione di un nuovo termine.

3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Deposito cauzionale

Per ogni nuovo contratto attivato, il Gestore potrà prevedere un deposito cauzionale.

In tale caso l'Utente corrisponderà il deposito cauzionale che verrà restituito al termine del quinto anno o in caso di chiusura antecedente ai 5 anni, al momento della chiusura del rapporto contrattuale, comunque ed in ogni caso dopo il pagamento della bolletta finale. L'importo restituito si intende maggiorato degli interessi maturati pari all'interesse legale. Il Deposito Cauzionale può essere trattenuto dal Gestore a conguaglio di mancati pagamenti risultanti alla data della prevista restituzione o ancora, nel caso di

sospensione dell'erogazione del servizio per morosità secondo le procedure previste dalla Carta del Servizio.

L'entità del Deposito Cauzionale viene determinato dall'A.A.T.O a seconda della tipologia dell'Utenza.

Rettifiche di fatturazione

Qualora l'Utente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate IRISACQUA esegue le opportune verifiche e, se la segnalazione dell'Utente risulta esatta, provvede ad aggiornare i dati dell'archivio, rettificare le fatture sbagliate e ad emetterne di nuove entro 30 giorni di calendario dalla comunicazione dell'Utente.

Se l'Utente ha già versato una somma superiore al dovuto, IRISACQUA provvederà a restituirla defalcandola 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.

Morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine di scadenza del pagamento indicato nella stessa; qualsiasi reclamo od opposizione, in merito all'importo dei consumi fatturati, dovrà essere presentato ad IRISACQUA entro 20 giorni dalla data di scadenza della bolletta.

In caso di ritardato pagamento di una bolletta, rispetto ai tempi di scadenza, IRISACQUA applica i relativi interessi di mora, calcolati su base annua, pari al Tasso Ufficiale di Riferimento in vigore al momento del pagamento, maggiorati di 3,5 punti percentuali e addebitati sulla prima fattura emessa successivamente.

Qualora il ritardo nel pagamento non ecceda i 30 giorni successivi alla data di scadenza, all'Utente non verrà addebitato alcun interesse di mora; qualora, per contro, il pagamento venisse effettuato dopo il suddetto termine, gli interessi di mora saranno applicati nella misura di cui al comma precedente per tutto il periodo di ritardo a far data dalla scadenza indicata nella bolletta.

Qualora il ritardo superi i 30 giorni verranno adottate le seguenti procedure

finalizzate al recupero del credito:

- 1 formale messa in mora dell'Utente attraverso trasmissione allo stesso di lettera di avviso/sollecito di pagamento, con indicazione dell'importo dovuto e del termine, stabilito in 15 giorni, entro il quale effettuare il pagamento;
- 2 qualora l'avviso dovesse rimanere privo di riscontro, IRISACQUA provvederà a inviare all'Utente moroso un formale invito ad adempiere mediante Raccomandata A/R con l'indicazione dell'importo dovuto e del termine, stabilito in 15 giorni, entro il quale effettuare il pagamento
- 3 qualora anche l'invito ad adempiere rimanesse privo di riscontro, venisse disatteso IRISACQUA provvederà ad inviare all'Utente moroso apposito AVVISO di SOSPENSIONE dell'erogazione di acqua, con un preavviso di almeno 20 giorni secondo quanto previsto ai sensi del DPCM 4/3/1996. Trascorsi i 20 giorni, senza alcun riscontro di avvenuto pagamento, IRISACQUA provvederà a sospendere la forniture e ad adire contestualmente le vie legali per il recupero del credito.
- 4 In alternativa al punto 2), IRISACQUA potrà trasmettere la pratica a ditta esterna, debitamente autorizzata e specializzata nel recupero crediti, con addebito all'Utente moroso delle relative spese nella misura massima del 10%;

Nei casi in cui, a seguito dell'aggiornamento della banca dati, si riscontrassero situazioni di inadempimento, verranno adottate le medesime procedure sopra indicate.

Le forniture sospese per morosità possono essere riattivate solo a seguito del pagamento dell'intero debito pregresso; in tal caso la fornitura sarà riattivata entro un tempo massimo standard pari a 3 giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento.

Le spese di sospensione e riattivazione del servizio saranno addebitate nella prima fattura emessa successivamente, nella misura complessiva di 50,00 €.

In caso di erronea azione per morosità, che abbia comportato l'interruzione dell'erogazione, IRISACQUA provvederà all'immediata riattivazione della fornitura,

senza spese a carico dell'Utente.

Qualora l'erroneità dell'azione di chiusura sia dovuta a causa imputabile a comportamento negligente di IRISACQUA verrà altresì riconosciuto un indennizzo di 200,00 €; 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, fatta eccezione per il caso del coniuge e degli eredi.

Non è in ogni caso sospesa la fornitura:

- nei casi in cui il servizio sia necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza o vi sia un intervento dell'Autorità Competente;
- durante i giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni prefestivi nonché il venerdì, il sabato e la domenica;
- per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso Irisacqua può trattenere la somma versata a fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

Verifica del contatore

Qualora l'Utente abbia dei dubbi circa il corretto funzionamento del contatore, può richiederne la sostituzione, al costo forfetario di € 150,00 ¹, senza ricalcolo delle bollette precedentemente emesse.

L'Utente può, in alternativa, richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore installato, da effettuarsi presso un laboratorio qualificato.

La verifica del contatore viene effettuata, a partire dalla segnalazione o richiesta dell'Utente, il quale ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica, entro il tempo massimo di 90 giorni.

¹ Il Costo di 150 Euro si riferisce ai contatori standard fino a 5 metri cubi ora. Per contatori condominiali o industriali verrà di volta in volta fornito un preventivo di spesa.

Se in sede di verifica la media degli scostamenti risulta superiore o inferiore al 3% dei valori rilevati, IRISACQUA provvede a ricostruire i consumi erroneamente misurati, sulla base della media dei consumi effettuati in analoghi periodi e condizioni precedenti o successive e di ogni altro elemento utile.

La ricostruzione dei consumi sarà fatta per un periodo massimo di due anni precedenti a far data dalla richiesta.

I risultati della verifica e l'eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati vengono comunicati all'Utente mediante lettera.

Gli oneri della verifica e la riparazione/sostituzione del contatore saranno a carico di IRISACQUA se favorevoli all'Utente, altrimenti saranno a carico di quest'ultimo nella misura forfetaria di 250,00 €.

Verifica del livello di pressione

Su richiesta dell'Utente, a seguito di significative variazioni di pressione, IRISACQUA esegue la verifica del livello di pressione nella rete al punto di consegna, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta.

Qualora sia necessaria la presenza dell'Utente, tale tempo coincide con il periodo massimo entro il quale IRISACQUA è tenuta a concordare l'appuntamento con l'Utente.

Gli oneri della verifica saranno a carico di IRISACQUA se il livello di pressione risulterà fuori dai livelli prescritti, altrimenti saranno a carico dell'Utente nella misura forfetaria di 100,00 €.

4. TERMINE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

L'Utente che trasferisce la propria residenza o che non intende più avvalersi del servizio è tenuto a darne tempestiva comunicazione ad IRISACQUA che provvederà alla formale cessazione del rapporto contrattuale con restituzione del deposito cauzionale

eventualmente versato, maggiorato degli interessi maturati pari al Tasso Ufficiale di Riferimento.

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, IRISACQUA avrà facoltà, effettuate le opportune verifiche del caso, di sigillare i contatori senza ulteriori formalità, sospendendo quindi l'erogazione del servizio.

L'Utente sarà comunque tenuto al pagamento del servizio fino al momento della sua sospensione e IRISACQUA avrà facoltà di adire le vie legali per l'eventuale recupero del credito.

5. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

IRISACQUA si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni; 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 IRISACQUA, al fine di una regolarità nell'erogazione del Servizio, garantisce all'Utenza:

a) Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

IRISACQUA svolge un'attività di ricerca programmata delle perdite di acqua potabile che consente di verificare e tenere sotto controllo lo stato di efficienza delle reti di distribuzione.

Il rapporto tra i chilometri di rete sottoposti a ricerca programmata in un anno e l'estensione complessiva della rete dovrà essere reso noto annualmente nella Relazione predisposta.

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

Allo scopo di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, IRISACQUA 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 vengono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio, nonché della durata complessiva della sospensione.

Il tempo minimo di preavviso è di 48 ore e la durata massima della sospensione, per lavori di manutenzione programmata, di 24 ore.

c) I casi di emergenza - Servizio sostitutivo

Se, per cause di forza maggiore, dovessero verificarsi carenze nel Servizio di erogazione della acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, IRISACQUA attiva tempestivamente e comunque non oltre 24 ore dall'inizio della sospensione, un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto di quanto disposto dalle Autorità Sanitarie competenti.

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

d) Interventi per guasti e disservizi

IRISACQUA garantisce la prestazione di primo intervento con sopralluogo a seguito di guasto o disservizio in qualunque punto del territorio entro 5 ore dal verificarsi dell'evento in tutti i giorni della settimana.

Tale tempo è misurato dal ricevimento della chiamata telefonica all'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento del tempo di intervento, le prime indicazioni comportamentali vengono fornite agli Utenti dai tecnici entro 2 ore dalle segnalazioni.

Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, gli Utenti possono ricorrere al servizio telefonico di "Pronto Intervento" che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno sull'intero territorio servito da IRISACQUA. Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento è il seguente: **800-993190**.

IRISACQUA, nel caso di disservizio che comporti la mancanza di fornitura

d'acqua all'utenza, provvede a riparare i guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti e le tubazioni fino a 200 mm di DN, ed entro 24 ore per le tubazioni superiori.

Per il servizio di fognatura, nel caso di un disservizio sulla rete o sugli impianti gli interventi vengono effettuati entro il tempo massimo di 5 ore dalla richiesta di intervento.

Nel caso di una situazione di crisi estesa sul territorio a fronte di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento del tempo di intervento, le prime indicazioni comportamentale vengono fornite agli Utenti, per le vie brevi, dai tecnici entro 2 ore dalle segnalazioni.

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 IRISACQUA, questa provvede ad informare l'Utenza, proponendo all'Autorità concedente (amministrazioni comunali) le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

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

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

PARTE IV

PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORO

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 ad IRISACQUA.

La gestione dei reclami

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

- modulo di reclamo disponibile presso lo sportello di IRISACQUA;
- telefono;
- lettera o fax inviati ad IRISACQUA;
- 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 IRISACQUA possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter procedimentale seguito. Ricevuta la segnalazione, IRISACQUA compie i necessari accertamenti e comunica gli esiti all'Utente nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami.

La risposta motivata conterrà:

- il riferimento al reclamo dell'Utente;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico;

- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali IRISACQUA provvederà alla rimozione delle irregolarità/disservizi riscontrati;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto da IRISACQUA per evitare il ripetersi di tale situazione;
- l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità d'Ambito o altri Enti competenti.

Semestralmente IRISACQUA riferisce all'Autorità d'ambito circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi. Annualmente IRISACQUA 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.

Controlli esterni

L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dalla presentazione dei reclami ad IRISACQUA, può sporgere reclamo, con la relativa documentazione in relazione alle rispettive competenze, oltre che all'Autorità d'Ambito, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse presso il Ministero dei Lavori pubblici o, non appena verrà costituita, all'Autorità Regionale per la Vigilanza sui Servizi Idrici.

LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La qualità del Servizio rappresenta uno dei fattori strategici attraverso i quali l'Autorità d'Ambito adempie alla sua responsabilità di funzione regolatrice – separata dalla gestione industriale – per governare le criticità intrinseche legate alla situazione di monopolio “naturale” e anche per dare visibilità positiva alla gestione stessa.

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

I risultati del monitoraggio consentono di dare una valutazione oggettiva del

Servizio in atto e vengono raccolti annualmente in una “Relazione sullo stato e sulla qualità dei Servizi Idrici d’Ambito”; questa viene resa nota a tutti i soggetti interessati su appropriato supporto informatico.

Da parte sua IRISACQUA s’impegna ad effettuare un controllo interno sulla Qualità del Servizio fornito agli Utenti, adottando un sistema di monitoraggio attraverso il quale vengano rilevate con periodicità annuale le prestazioni effettivamente rese, con i dati relativi al livello di osservanza degli standard di servizio, ed i reclami degli Utenti con la gestione e classificazione degli stessi.

Sulla base delle informazioni ricavate dal sistema di monitoraggio, ogni anno IRISACQUA pubblica una Relazione nella quale vengono resi noti:

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

Questa Relazione deve essere presentata all’Autorità d’Ambito, al Comitato Consultivo degli Utenti ed è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso lo sportello di IRISACQUA.

SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

IRISACQUA si adopera per fornire tutti i consigli utili circa il corretto utilizzo di tale bene; altri consigli in merito vengono riportati anche sulle fatture e su eventuali altri mezzi di comunicazione.

RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

IRISACQUA deve rispettare quanto indicato nella Carta del Servizio e riconosce agli Utenti un indennizzo per eventuali disservizi, nel caso in cui venga dimostrato che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati.

E’ stabilito un indennizzo di 100,00 € qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili ad IRISACQUA, dei seguenti standard:

- tempi di preventivazione;
- tempi di esecuzione dei lavori di allacciamento all'acquedotto;
- tempi di esecuzione dei lavori di allacciamento fognario;
- tempi di attivazione/disattivazione della fornitura;
- tempi di risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli Utenti.

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

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità di intervento di IRISACQUA, tra cui condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori;
- mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni da parte di terzi;
- mancata esecuzione di lavori di competenza dell'Utente;
- emanazione di norme e leggi che incidono sui tempi delle lavorazioni.

La richiesta di indennizzo deve essere presentata per iscritto ad IRISACQUA entro 30 giorni dal verificarsi del disservizio, allegando tutta la documentazione e le informazioni che possono essere utili a motivare la richiesta. Qualora, dopo gli opportuni controlli, si accertasse l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, IRISACQUA è tenuta a comunicare all'Utente entro 30 giorni dal ricevimento, l'accoglimento della domanda di indennizzo. L'indennizzo viene quindi effettuato mediante accredito sulla prima bolletta in emissione o mediante rimessa diretta.

IRISACQUA non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti.

In caso negativo IRISACQUA dà comunicazione scritta e motivata all'Utente.

VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La validità della presente Carta decorre dal 01/01/2007 e sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dagli Utenti. Essa costituisce un impegno da parte di IRISACQUA nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con lo stesso un contratto per la fornitura di servizi e potrà essere fatta valere nell'ambito del

rapporto contrattuale.

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

Eventuali modifiche, aventi carattere significativo della presente Carta del Servizio, dovranno essere approvate dall'Assemblea dell'AATO, previa consultazione da parte di IRISACQUA del Comitato degli Utenti o, in caso di mancata costituzione del Comitato, delle associazioni dei consumatori.

SISTEMA DI QUALITA'

IRISACQUA è impegnata a definire, implementare e certificare 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.

Entro dicembre 2007 verrà definito un piano per la definizione e l'implementazione di un sistema di gestione integrato che permetta ad IRISACQUA di tenere sotto controllo i propri processi in modo da garantire la qualità del servizio ed il rispetto dell'ambiente. Tale piano prevederà tutti gli step di attuazione delle attività per giungere nel più breve tempo possibile alla certificazione del sistema da parte di un ente terzo.

ALLEGATO 1

ORARI DEGLI SPORTELLI AZIENDALI

In ottemperanza a quanto previsto dal D.P.C.M. del 29/04/1999, IRISACQUA assicura un orario di apertura di 8 ore per ciascun giorno feriale e di 4 ore nella giornata di sabato. Gli sportelli sono situati in quattro diverse località per tener conto delle esigenze diversificate dell'utenza. Nelle mattinate dei giorni feriali e del sabato vengono aperti contemporaneamente due sportelli per un totale di 68 ore settimanali di apertura.

Gli sportelli IRISACQUA sono aperti al pubblico con i seguenti orari:

Gorizia via IX Agosto 15:	lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30 martedì e giovedì dalle 14.00 alle 18.00
Gradisca d'Isonzo via Aquileia 9:	martedì, giovedì e sabato dalle 8.30 alle 12.30 venerdì dalle 14.00 alle 18.00
Monfalcone via S. Ambrogio 60:	lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 12.30
Ronchi dei Legionari via Cau de Mezo 18:	martedì, giovedì, venerdì e sabato dalle 8.30 alle 12.30 lunedì e mercoledì dalle 14.00 alle 18.00

A questi orari si aggiunge l'apertura a Grado di uno sportello gestito dal Comune e riservato ai soli Utenti di quel Comune.

Il servizio di informazioni tramite Call Center al numero verde **800-993131** è **attivo** con il seguente orario: da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 20.00, sabato dalle 8.00 alle 13.00.

E' inoltre attivo, 24 ore su 24, sette giorni su sette, il numero verde **800-993191** per la comunicazione delle autoletture.