

2014 – 2015

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Ediz. 2014 - Rev. 1

INDICE

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....	4
2. INQUADRAMENTO NORMATIVO	5
3. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO E SUA REVISIONE	6
4. LA SOCIETÀ PADANIA ACQUE GESTIONE	6
5. I PRINCIPI FONDAMENTALI (STANDARD GENERICI).....	8
5.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	8
5.2. CONTINUITÀ E QUALITÀ	8
5.3. PARTECIPAZIONE	8
5.4. CORTESIA E TRASPARENZA	9
5.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA	9
5.6. TRASPARENZA, CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	9
5.7. TUTELA DELLA PRIVACY	9
5.8. TUTELA DELLA RISORSA IDRICA	10
6. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	10
6.1. LIVELLI MINIMI DI FORNITURA	10
6.2. QUALITÀ DEL SERVIZIO	10
6.2.1. Servizio acqua potabile	10
6.2.2. Servizio raccolta acque reflue domestiche od assimilate, reflui industriali e scarichi acque di acque meteoriche	12
6.2.3. Servizio di depurazione delle acque reflue	12
6.3. RIEPILOGO PRINCIPALI STANDARD DEL SERVIZIO (STANDARD SPECIFICI)	14
7. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO ACQUA E FOGNATURA (STANDARD SPECIFICI) 17	
7.1. AVVIO, MODIFICA, CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	17
7.1.1. Versamento del deposito cauzionale	18
7.1.2. Tempo massimo di preventivazione acquedotto	18
7.1.3. Tempo massimo per la preventivazione di allacciamenti fognari con sopralluogo senza estensione e/o adeguamento rete	19
7.1.4. Tempo massimo di attivazione di una nuova fornitura	19

7.1.5.	Tempo massimo di esecuzione allacciamenti fognari.....	20
7.1.6.	Tempo massimo di riattivazione della fornitura per subentri (ripristino e voltura).....	21
7.1.7.	Tempo massimo per lo spostamento del gruppo di misura per una fornitura attiva.....	21
7.1.8.	Tempo per la cessazione della fornitura	22
7.1.9.	Tempo massimo per la restituzione del deposito cauzionale.....	22
7.2.	<i>ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO</i>	23
7.2.1.	Apertura al pubblico degli sportelli	23
7.2.2.	Servizio Telefonico	24
7.2.3.	Svolgimento di pratiche	26
7.2.4.	Documentazione "online"	27
7.2.5.	Forme e modalità di pagamento	27
7.2.6.	Facilitazioni per l'accesso ai servizi per particolari categorie di Clienti/utenti	27
7.2.7.	Rispetto degli appuntamenti concordati (standard specifico)	28
7.2.8.	Tempi di attesa agli sportelli e al telefono	28
7.2.9.	Risposta alle richieste ed ai reclami scritti dei clienti	28
7.3.	<i>GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</i>	29
7.3.1.	Lecture e fatturazione	29
7.3.2.	Rettifiche di fatturazione e ricalcoli.....	30
7.3.3.	Morosità	30
7.3.4.	Insolvenze (standard specifico).....	31
7.3.5.	Verifica metrica del contatore	31
7.3.6.	Verifica della pressione	32
7.4.	<i>CONTINUITA' DEL SERVIZIO</i>	32
7.4.1.	Continuità e servizio di emergenza.....	32
7.4.2.	Tempi di preavviso e durata delle sospensioni programmate	32
7.4.3.	Servizi di pronto intervento	33
7.4.4.	Tempi di intervento.....	33
7.4.5.	Crisi idrica da scarsità.....	34
7.4.6.	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	34

8. INFORMAZIONI ALL'UTENZA	34
9. TUTELA DELL'UTENTE	35
10. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	36
11. SERVIZI DI CONSULENZA ALL'UTENZA	36
12. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	36
12.1. CASI DI ESCLUSIONE DELL'INDENNIZZO	37
13. CONTROVERSIE.....	37
14. VALIDITA'	38

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La carta del Servizio Idrico Integrato, redatta in conformità della normativa vigente, definisce i principi e criteri cui deve uniformarsi l'erogazione del servizio e costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Padania Acque Gestione SpA, Gestore del Servizio Idrico Integrato (per brevità, nel prosieguo, SII), e gli Utenti.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno formale, che il Gestore si assume nei confronti della propria utenza, ad erogare il servizio richiesto nel rispetto di standard di qualità, generali e specifici, preventivamente definiti e resi conoscibili all'utenza.

In particolare, la Carta si prefigge il raggiungimento di tre obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- riconoscimento in capo all'utente di strumenti di verifica e tutela rispetto alla qualità della prestazione;
- miglioramento del rapporto tra i clienti e Padania Acque Gestione.

La carta costituisce elemento integrativo rispetto al contratto di fornitura; pertanto, per quanto non espressamente contemplato dalla stessa, si rimanda alle disposizioni contrattuali, consultabili sul sito internet del Gestore; **le condizioni più favorevoli previste nella Carta nei confronti dei Clienti si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura.**

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, alle seguenti tipologie di utilizzo dell'acqua potabile:

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

La Carta dei Servizi è sempre disponibile in forma cartacea presso gli sportelli ed è consegnata a ciascun nuovo Utente al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura; la stessa è altresì consultabile sul sito internet di Padania Acque Gestione SpA (area "Azienda e Servizi", sezione "servizi").

Padania Acque Gestione ha certificato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma ISO 9001.

2. INQUADRAMENTO NORMATIVO

La Carta dei Servizi, relativa al servizio di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue (SII), è adottata ai sensi delle seguenti normative (*principali ed indicate in ordine cronologico*):

- Delibera AEEGSI n. 123/2014/R/IDR (Approvazione, ai fini della valorizzazione dei conguagli nell'ambito del metodo tariffario MTI, delle tariffe e del correlato piano economico-finanziario);
- Delibera AEEGSI n. 643/2013/R/IDR (Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento);
- Delibera AEEG n. 87/2013/R/IDR («.....» Disposizioni urgenti in materia di utenze non disalimentabili);
- Delibera AEEG n. 86/2013/R/IDR (Disciplina del deposito cauzionale per il SII);
- Delibera AEEG n. 586/2012/R/IDR (Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII);
- Dl. n. 1/2012 (Legge n. 27/2012 - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività);
- DPR n. 168/2010 (Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica);
- D.lgs. n. 198/2009 (Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici);
- Legge n. 69/2009 (Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, nonché in materia di processo civile);
- DGR n. 8/8129 del 01.10.2008 (Schema tipo Carta dei servizi del servizio idrico integrato);
- Legge n. 244/2007 (Legge finanziaria 2008).
- D.lgs. n. 152/2006 (Norme in materia ambientale);
- D.lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo);
- L.R. n. 26/2003 (Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale) e s.m.i..
- D.lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e s.m.i. .
- D.lgs. n. 286/1999 (Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi , dei rendimenti e dei risultati delle pubbliche amministrazioni «...»);
- D.P.C.M. 29.04.99 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio);
- D.P.C.M. 19/05/95 (Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi pubblici);
- D.P.C.M. 27.01.94 (Principi per l'erogazione dei servizi pubblici).

3. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO E SUA REVISIONE

Le disposizioni della presente Carta si applicano agli Utenti serviti dal Gestore nei comuni ricompresi nel territorio dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona.

Le prescrizioni ed il contenuto della Carta sono definiti in conformità a quanto disposto dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato, documento contenente le modalità e le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il Gestore è impegnato a fornire i servizi agli utenti che ne facciano richiesta.

La Carta, essendo un documento di primaria importanza, è soggetta a revisione periodica sulla base dell'evoluzione tecnologica ed organizzativa e, soprattutto, sulla base del giudizio degli Utenti

La Carta, inoltre, verrà aggiornata a fronte di modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o per l'esigenza di adottare standard migliorativi o di uniformarsi ad istanze o delibere provenienti dall'Autorità di regolazione del settore, ovvero dall'AEEG, Autorità per l'energia elettrica ed il gas, a livello nazionale, e dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona a livello territoriale.

Gli Utenti sono informati di eventuali modifiche tramite gli strumenti informativi di cui alla presene Carta del Servizio.

4. LA SOCIETÀ PADANIA ACQUE GESTIONE

Padania Acque Gestione S.p.A. è una società di scopo costituita per l'erogazione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Cremona. La società divenne operativa a partire dal 1 luglio 2006 come scorporo del ramo idrico di Padania Acque SpA, società a capitale pubblico nata dalla trasformazione dell'ex Consorzio per l'Acqua Potabile ai Comuni della Provincia di Cremona.

Dalla costituzione ha operato erogando il servizio acquedotto in 108 Comuni della provincia.

Con l'obiettivo di costituire un Gestore Unico cui venisse affidato il servizio idrico integrato, il 1 dicembre 2012 ha preso avvio il processo di incorporazione da parte di Padania Acque Gestione SpA dei rami idrici delle diverse società operanti nel territorio ricompreso nell'ATO Cremonese.

Le società i cui rami idrici sono stati incorporati in Padania Acque Gestione, sono:

- **AEM Gestioni srl**, gestore del ciclo idrico integrato nel Comune di Cremona e di depurazione nei Comuni limitrofi;
- **SCS Gestioni srl**, gestore del ciclo idrico integrato nel Comune di Crema e di depurazione in diversi Comuni della zona cremasca;
- **APES srl**, gestore del servizio acquedotto e fognatura nel Comune di Pandino;
- **ASM Castelleone SpA**, gestore del servizio acquedotto e fognatura nel Comune di Castelleone.

L'acqua distribuita proviene da falde acquifere emunte mediante pozzi e risponde ai parametri di qualità ed alle prescrizioni del Dlgs. 2 febbraio 2001 n. 31.

Numero di abitanti nel bacino servito	ca. 350.000
Superficie territoriale del bacino servito	ca. 2000 km ²
Servizio Acquedotto effettuato in:	115 Comuni
Numero Utenze attive:	oltre 150.000
Acqua erogata:	ca. 30.000.000 m ³
Servizio Fognatura effettuato in	115 Comuni
Servizio Depurazione effettuato in	115 Comuni

Padania Acque Gestione S.p.A., divenuta nel 2014 affidataria del Servizio Idrico Integrato, è dotata di:

- Un Ufficio Tecnico preposto alla progettazione ed alla realizzazione di opere idriche, di reti fognarie e di collettori.
- Un servizio di Gestione Acquedotti, costituito da personale preposto alla conduzione ed alla manutenzione di impianti e reti.
- Un servizio di Gestione Fognature e Acque Meteoriche, preposto alla gestione ed alla manutenzione delle reti e degli impianti.
- Un servizio di Gestione Depurazione, preposto alla gestione ed alla manutenzione degli impianti di trattamento delle acque reflue.
- Un servizio di Pronto Intervento collegato con le squadre operative, con presidio continuo 24 ore al giorno sia in giorni feriali che festivi su tutti i servizi erogati dall'azienda.
- Un servizio di Telecontrollo attivo su impianti prioritari (acquedotti, collettori fognari e impianti di depurazione acque reflue);
- Un proprio Laboratorio di Analisi accreditato da Accredia in conformità alla Norma Europea UNI EN ISO/IEC 17025:2005, dotato di tutte le apparecchiature specifiche per le analisi delle acque potabili e reflue.
- Un Servizio Gestione Qualità che cura il miglioramento e lo sviluppo del Sistema Qualità aziendale, certificato ISO 9001 e l'implementazione di un sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza.

5. I PRINCIPI FONDAMENTALI (STANDARD GENERICI)

Il Gestore nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

5.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Il Gestore ispira i propri comportamenti ai principi di uguaglianza e di imparzialità nell'erogazione e gestione del servizio. Il Gestore assicura agli utenti, a parità di condizioni, impiantistico-funzionali, l'accesso al servizio, senza operare alcuna forma di discriminazione, sotto il profilo personale e sociale, ed evitando nel contempo l'applicazione di qualunque condizione di favore, arbitraria e non giustificata da regole di servizio.

Al fine di garantire il diritto di accesso ai servizi erogati, nonché facilitare la gestione del rapporto contrattuale nei confronti di soggetti in stato di disagio per condizioni sociali o personali, l'azienda si impegna a prestare particolare attenzione, definendo idonee modalità di erogazione della prestazione, nei riguardi di soggetti diversamente abili, di anziani, di donne in evidente stato di gravidanza, di utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli.

5.2. CONTINUITÀ E QUALITÀ

Il Gestore si impegna ad erogare il servizio con *continuità e regolarità*, in conformità alla vigente normativa.

La società, in caso di interruzioni programmate, a titolo esemplificato per attività di manutenzione ordinaria o ammodernamento delle reti, provvederà a comunicare all'Utente la sospensione, interruzione o riduzione del servizio con congruo preavviso, pari ad almeno 48 ore, in modo da permettere a quest'ultimo di essere correttamente e tempestivamente informato.

In caso di interruzioni, sospensioni o riduzione della qualità del servizio, dovute a cause di forza maggiore, eventi straordinari, guasti, manutenzioni straordinarie, Il Gestore interverrà prontamente, al fine di ridurre al minimo possibile il disagio arrecato all'utenza, e fornirà alla stessa tempestive informazioni riguardo a motivazioni e durata del disservizio, garantendo, ove necessario in base alla normativa di settore, servizi sostitutivi, operando in conformità del piano d'emergenza di cui in allegato.

In caso di sciopero l'azienda si adopera affinché siano applicate le disposizioni della Legge 12/6/1990, n. 146, in merito alla disciplina sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali ed alla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente garantiti.

5.3. PARTECIPAZIONE

Il Gestore garantisce la partecipazione propositiva ed informativa dell'Utente rispetto all'erogazione della prestazione, al fine di favorire la collaborazione con l'Azienda.

A tal fine l'Utente può produrre memorie e documenti, formulare reclami e istanze, prospettare osservazioni e avanzare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Utente ha il diritto d'accesso alle informazioni contrattuali che lo riguardano, che può richiedere ed ottenere dall'Azienda ed ha diritto di accedere agli archivi ed ai registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dai D.P.R. 27/06/1992, n. 352 e D.P.R. 12/04/2006 n. 184. Lo stesso ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs 19/8/2005, n. 195.

5.4. CORTESIA E TRASPARENZA

Il Gestore s'impegna a curare ed a garantire il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. Ciascun dipendente è tenuto a mantenere con i clienti un rapporto di cortesia, cercando di agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

La società, al fine di garantire l'identificabilità dei propri dipendenti nelle relazioni con l'utenza, ha dotato coloro che sono preposti al contatto diretto e personale con la stessa di un tesserino di riconoscimento, mentre durante le comunicazioni telefoniche è fatto obbligo al dipendente di fornire le proprie generalità.

5.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento del servizio in termini di efficacia ed efficienza. A questo fine elabora piani per il miglioramento del servizio e del rapporto con l'utenza e adotta le soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee allo scopo. Pertanto la società procede con regolare periodicità alla valutazione delle procedure di esecuzione delle prestazioni fornite e alla verifica degli obiettivi raggiunti.

5.6. TRASPARENZA, CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore si impegna ad avere nei rapporti con i clienti un linguaggio chiaro, sia scritto che verbale, ed a semplificare il più possibile le procedure per l'erogazione dei servizi.

5.7. TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni, Il Gestore si impegna a tutelare la privacy dei Clienti, mettendo in atto tutte le possibili forme di protezione dei dati personali acquisiti nell'ambito dell'erogazione dei servizi.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Utente ha diritto a richiedere l'aggiornamento, la rettifica e, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati. L'Utente utente ha altresì diritto ad opporsi al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

5.8. TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

Il Gestore, conformemente agli indirizzi e alla politica comunitaria ed europea, è consapevole che la risorsa idrica è da intendersi come un patrimonio collettivo, bisognoso di tutela, dal punto di vista qualitativo e quantitativo; la tutela di tale bene deve essere affrontata non solo come una questione ambientale, ma anche come un elemento essenziale per uno sviluppo economico e sociale sostenibile.

L'Azienda, pertanto, pone in essere rigorosi controlli sulla qualità dell'acqua erogata, politiche di gestione tese a ridurre al minimo perdite nella rete idrica, nonché, compatibilmente con le proprie disponibilità finanziarie, campagne di sensibilizzazione finalizzate alla promozione di una "cultura dell'acqua" che faccia comprendere l'importanza di attuare comportamenti "virtuosi" volti al risparmio idrico.

6. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

6.1. LIVELLI MINIMI DI FORNITURA

<i>dotazione pro-capite giornaliera:</i>	150 litri
<i>portata minima erogata al punto di consegna:</i>	0,10 litri/secondo
<i>carico idraulico al punto di consegna:</i>	50 KPa (5 m di colonna d'acqua)
<i>carico massimo riferito al punto di consegna:</i>	700 KPa (70 m di colonna d'acqua)

6.2. QUALITÀ DEL SERVIZIO

6.2.1. SERVIZIO ACQUA POTABILE

La società garantisce che le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile erogata agli Utenti siano conformi alle disposizioni cogenti di settore, attuando ove necessario idonei processi di trattamento e di potabilizzazione delle acque emunte dalle falde.

Inoltre il Gestore attua un monitoraggio continuo dei parametri previsti dal D.Lgvo 31-2001. In particolar modo, tenendo conto della fonte di approvvigionamento (pozzi) e degli impianti di trattamento gestiti si effettua un monitoraggio puntuale e frequente dei seguenti parametri:

- Ammoniaca
- Nitriti
- Nitrati
- THM
- Cloriti
- Clorati
- Tricloroetilene
- Tetracloroetilene
- Benzene
- Indice di Ossidabilità
- Calcio
- Magnesio
- Durezza
- Arsenico
- Ferro
- Manganese
- Coliformi a 37°C
- Escherichia Coli
- Enterococchi Intestinali
- Conteggio Colonie a 22 e 36°C
- Ed altri inquinanti specifici come Dimetridazolo e Carbamazepina

Le verifiche di potabilità delle acque sono effettuate dal Laboratorio Analisi della Società su campioni prelevati nei punti più significativi del sistema d'acquedotto e della rete di distribuzione, per ambiti omogenei.

I punti di prelievo codificati sono oltre 500 nel territorio servito.

La frequenza di campionamento per i punti di prelievo è di norma mensile, ma può variare a seconda dell'acquedotto (in base alla criticità del trattamento attuato) e del parametro (grado di tossicità).

6.2.2. SERVIZIO RACCOLTA ACQUE REFLUE DOMESTICHE OD ASSIMILATE, REFLUI INDUSTRIALI E SCARICHI ACQUE DI ACQUE METEORICHE

Il servizio di raccolta delle acque mediante scarico in pubblica fognatura prevede l'utilizzo, da parte dei Clienti, dei collettori di uso pubblico.

Gli scarichi in reti fognarie pubbliche di acque reflue domestiche, così come definite ai sensi dell'art. 74, comma I (lettera g), del D.Lgs. n° 152/06, sono sempre ammessi, nel rispetto delle disposizioni di cui al R.R. n. 3/2006; gli scarichi di acque reflue industriali assimilate alle acque reflue domestiche di cui all'art. 101, comma 7 (lettera e), del D.Lgs. n° 152/06, sono ammessi purché rispettino le disposizioni del Regolamento Regionale succitato ed i valori limite di cui all'allegato B, tabella 1, del suddetto. Gli scarichi di acque reflue domestiche e di acque reflue assimilate sono soggetti al controllo dell'Ufficio d'Ambito e del Gestore con le modalità di cui all'art. 129 del D.Lgs. n° 152/06.

Ai sensi del D.lgs. n. 152/06, gli scarichi in rete fognaria di reflui industriali e di acque di prima pioggia individuate ai sensi dell'art. 3 del R.R. n. 4/06, sono soggetti a preventiva autorizzazione da parte dell'Ufficio d'Ambito, previo parere tecnico del Gestore (parere di ammissibilità allo scarico), il quale effettua controlli sulla qualità delle acque reflue (prima dell'attivazione dello scarico e durante il servizio) per verificare il rispetto dei parametri previsti dalla normativa vigente.

Gli impianti e le condotte posate sia dai Clienti (allacciamenti alla condotta stradale) che del Gestore (collettori stradali) devono rispettare i requisiti di qualità fissati dalle normative vigenti, dai "Regolamenti del servizio" e dai provvedimenti autorizzativi.

Il Gestore garantisce il regolare deflusso delle acque scaricate, la pulizia delle condotte fognarie (rimanendo a carico dell'Utente la condotta di allacciamento privato) e controlla il regolare funzionamento degli scolmatori di pioggia; il regolare deflusso delle acque meteoriche è garantito nei limiti della capacità delle reti stesse e dei corpi idrici recettori.

Ai sensi del Regolamento Regionale n° 3/06 art. 7, gli scarichi di acque reflue domestiche e di acque meteoriche di prima pioggia individuate ai sensi dell'art. 43 del Regolamento Regionale n° 4/06, originati all'interno delle zone servite, devono essere recapitati nella rete fognaria pubblica; si intende per zona servita, l'agglomerato di cui all'art. 74 del D.Lgs. 152/06 e s.m.i., così come individuato dall'Ufficio d'Ambito ai sensi dell'art. 48, comma 2, della L.R. n. 26/03 e s.m.i. .

Gli scarichi in zone non servite da rete fognaria pubblica, dovranno attenersi alle disposizioni stabilite dal D.Lgs. n° 152/06, dai Regolamenti Regionali n° 03/06, n° 04/06 e loro modificazioni ed integrazioni. Nel caso in cui il Gestore, in applicazione del Piano d'Ambito, esegua estensioni della rete fognaria, collegata, nel caso di rete nera o mista, ad idoneo impianto di trattamento, sarà inoltrata al Comune territorialmente competente richiesta di emissione di ordinanze comunali che richiamino i titolari degli scarichi esistenti all'obbligo di allacciamento alla rete fognaria. Tale disposizione si applica anche nel caso in cui l'estensione della rete fognaria sia eseguita da soggetto diverso dal Gestore e comunque presa in carico a seguito di collaudo positivo da parte di quest'ultimo.

6.2.3. SERVIZIO DI DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

Il servizio di depurazione garantisce che le acque reflue siano smaltite dagli impianti di trattamento in modo da rispettare i limiti allo scarico previsti dalle normative vigenti; il Gestore provvede al controllo delle acque immesse nella rete fognaria e verifica la compatibilità tecnica degli scarichi in rapporto alla capacità e funzionalità degli impianti. Il Gestore effettua la manutenzione e la gestione

degli impianti ed effettua, a norma di legge, le analisi di laboratorio per verificare il rispetto dei parametri qualitativi delle acque prima della loro restituzione all'ambiente.

I controlli analitici sono eseguiti secondo le modalità e le frequenze previste dal D.Lgs 152/2006, dal Regolamento della Regione Lombardia 24 Marzo 2006 n. 3, dalla D.g.r. 28 Dicembre 2012 n. IX/4621, dalla D.d.g. 15 Marzo 2013 – n. 2365, dalle "Autorizzazioni allo scarico in fognatura" e tenendo conto delle esigenze gestionali degli impianti, nonché ove presenti dei piani di monitoraggio del SGA.

E' previsto anche il monitoraggio delle linee fanghi e dei rifiuti prodotti dagli impianti.

A Novembre di ogni anno è predisposto ed inviato agli Enti di controllo il nuovo programma annuale dei controlli ed ed autocontrolli di tutti i depuratori in gestione, per un totale di 74 impianti così suddivisi:

	n. Impianti
a.e \geq 100000	2
50000 \leq a.e < 100000	0
10000 \leq a.e < 50000	3
POTENZIALITA'	13
400 < a.e. < 2000	34
100 < a.e \leq 400	14
50 > a.e. \leq 100	8
\leq 50 a.e.	0

6.3. RIEPILOGO PRINCIPALI STANDARD DEL SERVIZIO (STANDARD SPECIFICI)

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD*	NOTE
Tempo massimo di preventivazione lavori acquedotto	Preventivi per lavori senza estensione e/o adeguamento rete	15 giorni	
	Preventivi per lavori con estensione e/o adeguamento rete	20 giorni	
Tempo massimo di attivazione di una nuova fornitura	Per interventi solo sul misuratore (Posa Contatore)	5 giorni per esecuzione lavoro	
	Per esecuzione di lavori di allacciamento semplici con intervento sulla derivazione stradale su strade comunali, provinciali e statali (Predisposizione allacciamento, esclusa l'installazione del contatore)	20 giorni per esecuzione lavoro	Esclusi tempi per permessi da Enti terzi
	Per i casi nei quali sono necessari lavori di derivazione dalla rete stradale ed è compresa l'installazione del contatore (Allacciamento completo di posa contatore)	25 giorni per esecuzione lavoro	Esclusi tempi per permessi da Enti terzi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura per subentri.	Per i casi nei quali sono necessari interventi sul gruppo di misura	5 giorni	
	Per gli altri casi, in cui la pratica è solo amministrativa. (contestuale alla cessazione del precedente utente)	immediata	
Tempo massimo per lo spostamento del gruppo di misura per una fornitura attiva	In caso di solo spostamento del contatore senza lavori di derivazione	5 giorni per esecuzione lavoro	dal riscontro dell'avvenuto pagamento
	In caso di lavori di nuovo allacciamento	20 giorni per esecuzione lavoro	dal riscontro dell'avvenuto pagamento
Tempo per la cessazione della fornitura		5 giorni	
Tempo massimo per la restituzione del deposito cauzionale	in caso di cessazione del rapporto contrattuale	30 giorni naturali	dalla data di scadenza della bolletta di chiusura/ mediante conguaglio

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD*	NOTE
			con la stessa bolletta di chiusura
Tempo massimo di preventivazione lavori fognatura	Preventivi per lavori senza estensione e/o adeguamento rete	30 giorni	
	Preventivi per lavori con estensione e/o potenziamento della rete	da valutare	
Tempo massimo di esecuzione allacciamenti fognari	Lavori per utenze domestiche o assimilabili come portata	30 giorni	
	Lavori per utenze industriali o assimilabili come portata, con predisposizione di impianti specifici per la misura degli scarichi	45 giorni	
Disponibilità richiesta all'utente per gli appuntamenti concordati		3 ore	
Tempo massimo di risposta alle richieste scritte dei clienti		30 giorni naturali	Dalla data di ricevimento, salvo informazioni di cui art 12.1 del. AEEG 586/12;
Tempo massimo di risposta ai reclami scritti		30 giorni naturali	Dalla data di ricevimento
Numero annuale minimo di fatturazioni		3	
Numero di fatturazioni su dati di consumo effettivi		1 ogni 2	
Tempi massimi di risposta alla richiesta di rettifica della fatturazione dalla richiesta dell'utente		30 giorni	La rettifica/ricalcolo saranno effettuati con la prima bolletta utile
Tempo massimo per la riattivazione dei clienti insolventi		2 giorni	Dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento
Tempo massimo per la verifica delle caratteristiche dei misuratori su richiesta dell'utente	Con verifica presso la nostra sede	20 giorni	Dal pagamento della cauzione
Tempo massimo per la verifica del livello di		20 giorni	

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD*	NOTE
pressione o della portata erogata su richiesta dell'utente			
Tempo minimo di preavviso di una sospensione programmata della fornitura		48 ore	
Durata massima della sospensione programmata della fornitura		24 ore	
Modalità di accesso al servizio di Pronto Intervento		24 h su 24 h tutti i giorni dell'anno	
Tempo di intervento del servizio di Pronto Intervento per situazioni di emergenza	Per avvio sopralluogo in caso di emergenza, pericolo, sospensione del servizio	2 ore	Dal momento della chiamata
	Per avvio sopralluogo in caso di guasto contatore/ apparecchi accessori fuori terra	8 ore/ primo giorno lavorativo utile	
	Per avvio sopralluogo in caso di guasto/occlusione di tubazione o canalizzazione interrata con sospensione del servizio	8 ore	
	Per esecuzione intervento di riparazione/pulizia/spurgo in caso di esondazioni e rigurgiti fognatura	12 ore	
	Per ripristino del servizio acquedotto dopo sopralluogo, in caso di sospensione del servizio acquedotto per guasto ordinario di tubazioni	12 ore per tubazioni fino a 300 mm di diametro 24 ore per tubazioni di diametro superiore	
Tempo di attesa allo sportello	Per avvio pratica	20 minuti (tempo medio) 40 minuti (tempo massimo)	
Tempo di attesa al telefono	Per risposta operatore	2 minuti 3 minuti in caso di	

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD*	NOTE
		accesso al numero verde	

* Nello standard l'unità di misura "giorni", se non diversamente specificato, significa giorni lavorativi

7. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO ACQUA e FOGNATURA (standard specifici)

7.1. AVVIO, MODIFICA, CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore, al fine di fornire la prestazione richiesta, si occupa di tutti gli aspetti di natura tecnica legati alla realizzazione degli allacciamenti ed all'installazione degli apparecchi di misura.

I tempi delle prestazioni dichiarati sono da considerarsi al netto:

- del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di Enti terzi (es.: nulla osta del gestore delle strade per il taglio e l'attraversamento);
- dei tempi impiegati per la predisposizione di opere edili (impianti e nicchia per l'alloggiamento dei contatori) o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

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

Le cause per il mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate in:

- A. Cause di forza maggiore, intese come atti di Autorità Pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi;
- B. Cause imputabili all'Utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con la Società per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile a Lui imputabile;
- C. Cause imputabili alla Società intese come tutte quelle non espressamente richiamate ai punti A. e B.

I tempi di Tutti prestazione indicati sono espressi in giorni lavorativi e, salvo sia diversamente indicato, decorrono dalla data di ricevimento della richiesta in azienda.

La decorrenza dei tempi massimi specificatamente indicati per l'erogazione delle diverse prestazione, di cui agli artt. successivi, è da considerarsi sospesa allorché si verificano le ipotesi di cui al punto A e B; gli stessi inizieranno a decorrere nuovamente nel momento in cui cesseranno i suddetti eventi o si otterranno le necessarie autorizzazioni.

7.1.1. VERSAMENTO DEL DEPOSITO CAUZIONALE

L'utente, al momento della costituzione del rapporto contrattuale, si impegna al versamento di una somma a titolo di deposito cauzionale; tale importo, definito in conformità della delibera AEEG n. 86/2013, dovrà essere erogato con le modalità ivi indicate.

Il versamento del deposito cauzionale non potrà essere richiesto qualora l'Utente fruisca di agevolazioni tariffarie di carattere sociale, od utilizzi, come modalità di pagamento, la domiciliazione bancaria (SEPA) o postale, a condizione, in tale ultima ipotesi, che i suoi consumi annui non siano superiori a 500 mc. .

Per le utenze già in essere prima dell'entrata in vigore della delibera di cui sopra, il Gestore procederà a trattenere, a titolo di deposito, le somme già versate a titolo di garanzia o di anticipo sui consumi, effettuando conguagli a debito o credito in base all'entità degli stessi e al valore del deposito da richiedersi. In caso di conguaglio a debito, il Gestore è tenuto a rateizzare l'importo dovuto in almeno due rate; qualora il Gestore non abbia richiesto alcuna somma al momento della costituzione del rapporto, potrà procedere alla richiesta del versamento con le modalità di cui in delibera.

In caso di insoluto, il Gestore provvederà a conguagliare i propri crediti con il deposito cauzionale nei termini e nei modi stabiliti dall'Autorità competente, fatta salva ogni ulteriore azione derivante dal contratto e dalle disposizioni vigenti.

7.1.2. TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE ACQUEDOTTO

È il tempo massimo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di presentazione della richiesta (richiesta scritta o presso gli sportelli) da parte dell'Utente e la data in cui il preventivo è a sua disposizione (mediante comunicazione scritta o consegna diretta).

Tempistiche massime (standard specifici):

Preventivi con sopralluogo per lavori senza estensione e/o adeguamento rete: 15 giorni

Preventivi per lavori con estensione e/o adeguamento rete : 20 giorni

Il preventivo contiene:

- a. il codice univoco della pratica
- b. la data di messa a disposizione del preventivo all'Utente;
- c. la tipologia di utenza;
- d. Indicazioni sulla procedura per completare la pratica, con evidenza dei passaggi che sono a carico dell'Utente;

- e. indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, tra cui le attività che eventualmente devono essere effettuate a cura dell'Utente, con la specifica delle concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro;
- f. i corrispettivi previsti per l'esecuzione della prestazione richiesta fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta;
- g. corrispettivi con componenti di costo principali;
- h. condizioni e durata di validità del preventivo;
- i. modalità di pagamento.

Decorsi i termini di durata di validità del preventivo, senza che sia intercorsa formale accettazione dello stesso, il Gestore si riserva di rideterminare il contributo per l'esecuzione dell'allacciamento in base ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti intercorsi nel Prezziario utilizzato.

7.1.3. TEMPO MASSIMO PER LA PREVENTIVAZIONE DI ALLACCIAMENTI FOGNARI CON SOPRALLUOGO SENZA ESTENSIONE E/O ADEGUAMENTO RETE

È il tempo massimo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di presentazione della richiesta (richiesta scritta o presso gli sportelli) da parte dell'Utente e la data in cui il preventivo è messo a sua disposizione (mediante comunicazione scritta o consegna diretta).

Tempistiche massime (standard specifici):

30 giorni

Sono esclusi dal rispetto di detta tempistica i preventivi relativi ad allacciamenti che richiedano una approfondita analisi delle quote e della portata dei collettori o che comportino l'estendimento e/o il potenziamento della rete. Per dette richieste i tempi di risposta verranno indicati di volta in volta all'Utente, dopo adeguata valutazione da parte dei tecnici preposti.

Decorsi i termini di durata di validità del preventivo, senza che sia intercorsa formale accettazione dello stesso, il Gestore si riserva di rideterminare il contributo per l'esecuzione dell'allacciamento in base ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti intercorsi nel Prezziario utilizzato.

7.1.4. TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE DI UNA NUOVA FORNITURA

È il tempo massimo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (coincidente con la data di riscontro dell'avvenuto pagamento da parte dello stesso) e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari all'attivazione della fornitura (data in cui il servizio viene attivato e diviene fruibile dall'Utente).

Tempistiche massime (standard specifici):

Posa Contatore

Per i casi nei quali siano necessari interventi solo sul misuratore, in quanto la predisposizione all'allacciamento è già stata eseguita:

5 giorni per esecuzione intervento

Lavori di allacciamento

Per i casi nei quali sono necessari lavori di derivazione dalla rete stradale su strade comunali, provinciali e statali per la predisposizione dell'allacciamento (esclusa l'installazione del contatore)

20 giorni per esecuzione lavoro

Allacciamento completo di posa contatore

Per i casi nei quali sono necessari interventi di derivazione dalla rete stradale su strade comunali, provinciali e statali (compresa l'installazione del contatore)

25 giorni per esecuzione lavoro e intervento posa

7.1.5. TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE ALLACCIAMENTI FOGNARI

È il tempo massimo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (coincidente con la data di riscontro dell'avvenuto pagamento) e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per il collegamento degli scarichi alla rete fognaria.

La tempistica indicata si applica agli allacciamenti standard con collegamento alla rete prospiciente la proprietà dell'Utente.

Tempistiche massime:

30 giorni, per utenze domestiche

45 giorni, per utenze industriali

Sono esclusi dalla tempistica indicata gli allacciamenti che comportano interventi di potenziamento o di estensione della rete fognaria esistente. I tempi relativi a detti interventi verranno comunicati, all'Utente o lottizzante, in base ad una valutazione delle effettive difficoltà tecnico/operative.

7.1.6. TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER SUBENTRI (RIPRISTINO E VOLTURA).

È il tempo massimo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente fra la richiesta di fornitura (coincidente con la data di presentazione della domanda di fornitura su apposito modulo) e la data di riattivazione della fornitura senza modifica di portata.

Tempistiche massime (standard specifici):

Ripristino Contatore

Nel caso in cui sia stato sigillato o rimosso il contatore

5 giorni per esecuzione intervento di riattivazione

Voltura contestuale o successiva ad una cessazione

Per i casi in cui l'avvio del rapporto contrattuale avvenga contestualmente alla cessazione del contratto di fornitura intestato ad un precedente utente sul medesimo punto di fornitura, la pratica è solo amministrativa

Immediata voltura

7.1.7. TEMPO MASSIMO PER LO SPOSTAMENTO DEL GRUPPO DI MISURA PER UNA FORNITURA ATTIVA

È il tempo massimo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (coincidente con la data di riscontro dell'avvenuto pagamento) e la completa esecuzione di tutti i lavori e/o interventi previsti a preventivo.

Tempistiche massime (standard specifici):

Spostamento Contatore

In caso di solo spostamento del contatore senza lavori di derivazione dalla rete o di scavo e posa tubazioni (spostamento del gruppo di misura in un raggio di metri 2 dalla precedente ubicazione):

5 giorni per esecuzione intervento

Spostamento Allacciamento

In caso di modifica significativa dell'allacciamento preesistente o di lavori per realizzare un nuovo allacciamento (con eventuale rimozione della precedente derivazione):

20 giorni per esecuzione lavoro

7.1.8. TEMPO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA

È il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la disattivazione della fornitura idrica, mediante apposizione di sigilli o rimozione del contatore e contestuale verifica del consumo raggiunto.

Tempistiche massime (standard specifici):

5 giorni

7.1.9. TEMPO MASSIMO PER LA RESTITUZIONE DEL DEPOSITO CAUZIONALE

In caso di cessazione del rapporto contrattuale, l'azienda, entro **30 giorni**, è tenuta a restituire all'Utente l'importo dallo stesso eventualmente versato a titolo di deposito cauzionale, maggiorato degli interessi legali maturati dalla data del versamento sino alla data della cessazione degli effetti del contratto.

Il termine di 30 giorni decorre dalla data di cessazione degli effetti del contratto di fornitura (data di scadenza della bolletta di chiusura) alla data di restituzione dell'importo suddetto; qualora le somme dovute dall'utente, a titolo di consumo, siano superiori all'importo del deposito, quest'ultimo sarà conguagliato con la bolletta di chiusura, invece, nel caso in cui i consumi da fatturare siano inferiori all'entità del deposito, la somma residuale verrà restituita all'utente mediante bonifico bancario od assegno.

Qualora l'utente, prima della cessazione della fornitura, non abbia provveduto all'estinzione di eventuali debiti derivanti dal contratto di somministrazione, quali a titolo esemplificativo morosità pregresse e costi per verifiche contatore, l'azienda provvederà a detrarre dall'importo versato a titolo di cauzione la somma dovuta, restituendo all'utenza l'eventuale importo residuale, con le modalità di cui sopra.

7.2. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

7.2.1. APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

Sportelli aziendali.

La sede legale e principale di Padania Acque Gestione S.p.A. si trova a **Cremona**, in Via Macello n. 14.

L'Utente è indirizzato agli sportelli da un Sistema Automatizzato di prenotazione.

Uno sportello con valenza analoga è ubicato in **Crema**, via Colombo n. 3.

Sono attivati, inoltre, i seguenti sportelli periferici:

- **Casalmaggiore**, P.zza Garibaldi all'interno del cortile del Circolo Turati

Sportelli per la consegna della documentazione contrattuale/inoltro richieste contrattuali:

- **Pandino c/o il Comune**, Via Castello – tel. 0373/973312
- **Castelleone**, Via Rodiani, 16 – tel. 0374/58173; fax 0374/350004

Giorni e orari di apertura degli uffici:

Sede di **Cremona**: dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 12.15 – dalle 14.00 alle 16.00 –

Sabato chiuso

Sede di **Crema**: dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00; il lunedì, mercoledì e giovedì, dalle 14.30 alle 16.00.

Sabato chiuso

Sportelli periferici:

- **Casalmaggiore:** dal Lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00; giovedì dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 15:30 alle 18:30; al sabato dalle 10:00 alle 12:00

Sportelli per la consegna della documentazione contrattuale/inoltro richieste contrattuali:

- **Pandino c/o il Comune:** dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 12.15, lunedì dalle 15.00 alle 17.00
- **Castelleone:** dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.00, mercoledì dalle 14.30 alle 15.30

Giorni e orari di apertura della cassa:

Sede di **Cremona:** dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 12.15 – dalle 14.00 alle 16.00.

Sede di **Crema:** dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00; il lunedì, mercoledì e giovedì, dalle 14.30 alle 16.00.

L'Azienda si riserva comunque la facoltà di provvedere all'apertura degli sportelli in orari e giorni diversi da quelli sopra specificati. I clienti saranno informati di queste variazioni mediante mezzi di informazione precisati successivamente.

7.2.2. SERVIZIO TELEFONICO

Il servizio telefonico è realizzato con un sistema di accoglienza e di indirizzamento dei Clienti organizzato ad albero, orientato al soddisfacimento delle specifiche esigenze e strutturato in modo da:

- consentire l'accesso al servizio di emergenza per guasti e pronto intervento in qualsiasi momento;
- fornire informazioni in materia di: nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione consumi, letture, ecc.;
- consentire l'accesso ai servizi di assistenza tecnica;
- svolgere direttamente le pratiche commerciali e fornire le informazioni commerciali ed amministrative che non richiedono la consegna preliminare di documentazione o il pagamento anticipato.

E' possibile effettuare richieste anche tramite corrispondenza, concordando un eventuale appuntamento per l'evasione della pratica.

Numeri telefonici

Centralino sede **Cremona e Crema: 0372/4791.**

Telefax sede **Cremona e Crema: 0372/479239.**

Numero verde (totalmente gratuito) per servizio di autolettura dei contatori acqua potabile (attivo tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24): **800 825 146.**

Numero verde (totalmente gratuito) per pronto intervento e segnalazione guasti acqua (attivo tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24): **800 092 645**

Sportelli periferici:

Pandino: tel. 0373/973312

Castelleone: tel. 0374/58173; fax 0374/350004

7.2.3. SVOLGIMENTO DI PRATICHE

Tipo di pratica o richiesta	Modalità di inoltro	Punto di accesso/contatto presso sede aziendale
Nuovi Contratti di Fornitura (nuovi allacciamenti o posa/ripristino di contatori)	<ul style="list-style-type: none"> - sportello presso sede aziendale; - sportello nel Comuni di Casalmaggiore; - comunicazione postale; - attraverso gli uffici del Comune di residenza; - e-mail: clienti@padaniaacquegestione.it 	Ufficio Clienti
Variazioni o modifica di allacciamenti o contratti	<ul style="list-style-type: none"> - sportello presso sede aziendale; - sportello nel Comuni di Casalmaggiore; - comunicazione postale - comunicazione telefonica; - e-mail: clienti@padaniaacquegestione.it 	Ufficio Clienti
Cessazioni e subentri	<ul style="list-style-type: none"> - sportello presso sede aziendale; - sportello nel Comuni di Casalmaggiore; - comunicazione postale; - attraverso gli uffici del Comune di residenza - e-mail: clienti@padaniaacquegestione.it 	Ufficio Clienti
Informazioni o reclami	<ul style="list-style-type: none"> - sportello presso sede aziendale; - sportello nel Comuni Casalmaggiore; - telefono (con Numero dedicato); - comunicazione postale - accesso al portale Internet - <u>http://gestione.padania-acque.it</u> - area informazioni; - comunicazione telefonica; - e-mail: clienti@padaniaacquegestione.it 	Ufficio Clienti Ufficio Allacciamenti Ufficio Gestione Acquedotti

Interventi di manutenzione per guasti	<ul style="list-style-type: none"> - sportello presso sede aziendale; - telefono - Numero verde 800 092645 	Ufficio Gestione Acquedotti (in orario di lavoro) o Servizio di Reperibilità (fuori orario)
---------------------------------------	--	---

7.2.4. DOCUMENTAZIONE “ONLINE”

L’Utente può accedere all’area “*gestione pratiche online*”, reperibile sul sito internet del gestore (<http://gestione.padania-acque.it>), al fine di reperire la documentazione necessaria allo svolgimento delle pratiche di cui sopra.

L’Utente, per il tramite del suddetto sito (area “L’azienda e i servizi”, “aiuto online-download modulistica”) può effettuare il download delle seguenti pratiche:

- cambio intestazione tra familiari;
- contratto completo (nuove attivazioni, ripristini, volture);
- disdetta contratto di utenza;
- variazione dati contrattuali (uso, recapito, altro).

Le modalità di trasmissione della contrattualistica sono esplicitate nel file “modalità invio contratti”.

7.2.5. FORME E MODALITÀ DI PAGAMENTO

I pagamenti delle bollette potranno essere effettuati nei seguenti modi:

- Presso gli Uffici Postali, a mezzo dei bollettini precompilati per consumi e pratiche contrattuali.
- Presso lo sportello bancario dove l’Utente può usufruire del servizio di domiciliazione.
- Presso l’ufficio postale, mediante domiciliazione postale.
- Presso altri sportelli bancari, mediante bonifico.

L’utilizzo del contante, al fine di effettuare il pagamento dei consumi fatturati, è possibile solo ed esclusivamente per gli importi relativi a bollette sollecitate o facenti parte di un piano di rateizzazione concordato con l’azienda.

7.2.6. FACILITAZIONI PER L’ACCESSO AI SERVIZI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI CLIENTI/UTENTI

Per facilitare la fruizione dei servizi ai Clienti portatori di particolari difficoltà la Società rende disponibili facilitazioni quali:

- strutture per l'accesso facilitato alla sede (rampe, servizi igienici) per clienti diversamente abili o utenti con difficoltà motorie (ad es, anziani);
- percorsi preferenziali agli sportelli per clienti diversamente abili, per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate lunghe attese, ad es. donne in stato di gravidanza ed anziani).

7.2.7. RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI (STANDARD SPECIFICO)

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'Utente per gli appuntamenti è di **3 ore**.

Il Gestore propone gli appuntamenti per l'effettuazione di preventivi, allacciamenti, attivazioni, riattivazioni, spostamenti dei gruppi di misura, verifiche dei misuratori e verifiche dei parametri di fornitura entro tempi massimi compatibili con le tempistiche garantite (standard specifici) per l'esecuzione di ciascuna operazione, o entro termini più elevati se richiesti dall'Utente.

L'Azienda, allorché sia impossibilitata a rispettare l'orario concordato, dovrà darne comunicazione all'utente almeno 3 ore prima dell'orario stabilito; nel caso in cui sia necessario la variazione del giorno stabilito, la comunicazione dovrà pervenire all'utente con un preavviso di almeno 24 ore.

7.2.8. TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI E AL TELEFONO

Il tempo di attesa allo sportello, lasso temporale che intercorre tra l'ingresso dell'Utente nell'area di attesa (o dall'acquisizione dello scontrino dai distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore, non deve superare i **20 minuti (tempo medio)**; il tempo massimo di attesa non potrà superare i **40 minuti**.

Il tempo massimo di attesa al telefono non deve superare i **2 minuti** nel caso di numero telefonico a tariffa ordinaria e **3 minuti** nel caso di numero verde gratuito.

7.2.9. RISPOSTA ALLE RICHIESTE ED AI RECLAMI SCRITTI DEI CLIENTI

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni:

- **entro 30 giorni** naturali dal ricevimento della richiesta, ad esclusione delle informazioni di cui art 12.1 del. AEEG 586/12, per le quali sono previsti 15 giorni solari;

Il Gestore si impegna a rispondere ai reclami dei clienti:

- **entro 30 giorni naturali** dal ricevimento del reclamo;

Allorché il reclamo o la richiesta di informazioni risulti incompleta o inidonea, per necessità di specifiche ulteriori, i termini di cui sopra sono sospesi fintanto che l'utente non provveda, a richiesta dell'ufficio competente, all'integrazione indicata.

Qualora durante la gestione del reclamo emergano elementi di particolare complessità tecnica, con necessità di effettuare ulteriori accertamenti, o si verifichino ritardi non direttamente riconducibili al Gestore, l'azienda procederà ad informare l'utente, entro la scadenza prevista, sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo allo stesso il nuovo termine previsto per la risoluzione.

Le richieste di informazioni ed i reclami vanno indirizzati a:

- a) *Ufficio Clienti*, per le pratiche che riguardano la fatturazione ed i consumi.
- b) *Segreteria Generale*, per tutte le altre.

L'utente è tenuto ad indicare nel reclamo tutte le informazioni necessarie alla valutazione del problema, nonché il proprio codice cliente reperibile sulla bolletta.

7.3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

7.3.1. LETTURE E FATTURAZIONE

La bolletta comprende gli addebiti relativi ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione ed altre voci meglio specificate in bolletta.

La fatturazione del servizio idrico viene effettuata, di norma, **quadrimestralmente**, con la conseguente emissione di **tre** bollette all'anno.

La lettura dei contatori è effettuata normalmente **due volte all'anno**; il servizio di fatturazione prevede l'emissione di bollette di **tipo "misto"**, ovvero comprensive sia di consumi rilevati, sia di consumi stimati, calcolati fino alla data di emissione della bolletta, e di bollette di **tipo "stimato"**, ovvero basate sui consumi storici dell'utente.

E' prevista la possibilità di autolettura dei contatori direttamente da parte dell'Utente, su apposita modulistica consegnata a domicilio a cura dell'Azienda, o mediante sistemi telematici di raccolta delle letture (numero verde o attraverso l'iscrizione gratuita al sito web aziendale <http://gestione.padania-acque.it>, sezione "servizi on line").

Nel caso che per più periodi consecutivi non possa essere eseguita una lettura effettiva, il Gestore si riserva la facoltà di concordare un appuntamento con l'Utente per verificarne i consumi direttamente con personale proprio.

Qualora non fosse possibile, per qualunque causa, ottenere la lettura dei contatori in tempo utile per la fatturazione, quest'ultima potrà essere effettuata sulla base di consumi storici dell'utenza stessa, procedendo ad emettere una fattura a saldo appena possibile, compatibilmente con il "piano di letture aziendali".

Per talune utenze, particolari per tipologia di attingimento idrico o scarico delle acque, vige una diversa modalità di fatturazione.

I titolari o gli utilizzatori di pozzi privati per uso domestico, entro il 31 marzo di ogni anno, devono denunciare alla Provincia, consegnandone copia al gestore, la quantità di acqua prelevata nell'anno

appena trascorso (obbligo normativo); la fatturazione dei consumi denunciati è effettuata una volta all'anno, in base alle vigenti tariffe di fognatura e depurazione.

Gli insediamenti produttivi, autorizzati dall'Ufficio d'Ambito allo scarico di acque reflue industriali (utilizzate nel processo produttivo) nella rete fognaria pubblica, entro il 28 febbraio di ogni anno, devono denunciare la quantità di acque reflue scaricate nell'anno appena trascorso (obbligo sanzionato); la fatturazione dei consumi denunciati è effettuata una o due volte all'anno, in base alle tariffe (fognatura, collettamento e depurazione) definite dall'Ufficio d'Ambito.

7.3.2. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE E RICALCOLI

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, la correzione degli stessi, fermo restando quanto disposto dal Titolo VIII del Regolamento di Utenza, avviene d'ufficio, procedendo, se necessario, a verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Il Gestore si impegna a rispondere alla richiesta di rettifica avanzata dall'Utente, accogliendo o rigettando l'istanza medesima, dandone adeguata motivazione:

- entro **entro 30 giorni naturali** dal ricevimento della richiesta.

In caso di accoglimento, la rettifica sarà effettuata con l'emissione della prima bolletta utile.

Allorché si siano verificati **consumi anomali per fughe o perdite occulte nell'impianto interno (usi domestici)**, il **Gestore**, su segnalazione dell'Utente, attua una procedura per il ricalcolo delle bollette, con riduzione delle tariffe applicate; la perdita deve avvenire in una parte dell'impianto interrata o sepolta nel conglomerato cementizio e, in ogni caso, non visibile e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente. Tale agevolazione tariffaria è limitata a perdite che si siano verificate nell'arco dell'anno precedente all'ultima bolletta emessa.

La procedura per le perdite occulte è applicabile a condizione che la dispersione:

- sia verificata da tecnici del Gestore;
- non sia dipesa o influenzata da negligenza da parte dell'Utente;
- sia stata tempestivamente riparata.

Tale circostanza deve essere debitamente documentata mediante denuncia di perdita e fattura di riparazione, rilasciata dalla ditta che ha effettuato l'intervento presso l'Utente.

Il Gestore fatturerà il quantitativo d'acqua eccedente le medie storiche dell'Utente a tariffe ridotte (tariffa di prima fascia); al consumo in eccedenza di cui sopra non verranno applicate le tariffe relative al servizio di depurazione e fognatura.

7.3.3. MOROSITÀ

In caso di ritardato pagamento alla somma dovuta verrà applicata un'indennità di mora, come stabilita dal vigente Regolamento di Utenza, con addebito nella bolletta successiva.

7.3.4. INSOLVENZE (STANDARD SPECIFICO)

In caso di mancato pagamento della fattura, il Gestore utilizzando la bolletta successiva a quella rimasta insoluta, provvederà ad evidenziare in apposito spazio la posizione debitoria dell'Utente; in caso di persistente morosità, il Gestore invierà un ulteriore sollecito di pagamento, a mezzo raccomandata a.r., specificando le modalità per procedere alla regolarizzazione della posizione e i termini oltre i quali il Gestore procederà alla sospensione del servizio.

Il Gestore invierà copia dell'avviso di sospensione della fornitura al Comune.

Il tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura è pari a giorni 20 (intercorrenti tra la data di ricevimento della diffida – a.r./telegramma - e la data di sospensione).

In caso di sospensione della fornitura per morosità, la fornitura verrà riattivata entro **2 giorni (lavorativi) dalla ricezione dell'avvenuto pagamento** delle fatture insolute e di tutte le spese ulteriori sostenute dalla Società.

Il riscontro **dell'avvenuto** pagamento dovrà essere trasmesso all'azienda tramite telefax (**0372/479239**), e-mail (clienti@padaniaacquegestione.it) o consegnato personalmente presso gli sportelli aziendali.

7.3.5. VERIFICA METRICA DEL CONTATORE

Qualora l'Utente ritenga che la misura del contatore sia errata può richiedere, per iscritto (posta, fax, e-mail) all'Ufficio Clienti o personalmente agli sportelli, la verifica del corretto funzionamento del contatore, previo pagamento anticipato di una somma a titolo di contributo spese di verifica, che sarà trattenuta dalla Società qualora il contatore risultasse correttamente funzionante.

La verifica dovrà essere effettuata dal Gestore **entro 20 giorni** dalla segnalazione, con propri mezzi e personale o avvalendosi di ditte esterne. Nel caso in cui, per effettuare la verifica sia necessario rimuovere il contatore, questo è sostituito con un nuovo misuratore, previa comunicazione all'Utente.

La prova di funzionamento viene effettuata presso la sede dell'azienda, se richiesto, alla presenza dell'Utente.

Entro i 10 giorni successivi un rapporto con i risultati della verifica verrà comunicato allo stesso a mezzo mail, telefax o posta.

I contatori sono ritenuti idonei quando la loro misura rientra nella tolleranza definita dalle norme vigenti.

In caso di accertato irregolare funzionamento, il contatore è sostituito a cura del Gestore, che si accolla tutte le spese di verifica ed il consumo effettivo è ricostruito riducendo il consumo precedentemente rilevato, in proporzione alla percentuale di errore determinata a seguito della prova di funzionamento.

Il periodo per il quale vengono rideterminati i consumi non sarà in ogni caso superiore ai due anni antecedenti la segnalazione di malfunzionamento e comunque per un periodo non superiore al limite temporale della prescrizione legale. Nel caso in cui il gestore rilevi una mancata contabilizzazione

dei consumi, determinata da un blocco del contatore, lo stesso rideterminerà i consumi imputabili all'utenza, con le seguenti modalità:

- Se il blocco si verifica nel primo anno di fornitura, il consumo sarà determinato sulla base di una o più letture successive alla sostituzione del misuratore;
- Negli altri casi, il consumo sarà ricostruito in base a quello riscontrato nello stesso periodo dell'anno o degli anni precedenti a quello in cui si è verificato il blocco del misuratore.

7.3.6. VERIFICA DELLA PRESSIONE

Fermo restando il disposto di cui all'art. 13 (Modalità di fornitura e punto di consegna) e all'art. 16 (Pressione e portata) del Regolamento del SII, l'Utente può richiedere, per iscritto (posta, fax, e-mail) all'Ufficio Gestione Acquedotti o personalmente agli sportelli, la verifica del corretto livello di pressione d'esercizio o della portata erogata nei pressi del proprio punto di prelievo

La verifica dovrà essere effettuata **entro 20 giorni** dalla domanda, a cura del Gestore. Entro i 10 giorni successivi un rapporto con i risultati della verifica verrà comunicato all'Utente a mezzo mail, telefax o posta.

7.4. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

7.4.1. CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA

E' obiettivo del Gestore fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La sospensione del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni (straordinarie od ordinarie) necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Le sospensioni programmate anche parziali del servizio sono comunicate con adeguate e tempestive informazioni all'Utenza.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

In caso di crisi idrica, quantitativa o qualitativa, che determini una sospensione del servizio di erogazione superiore alle 24 ore, l'Azienda s'impegna ad effettuare servizi sostitutivi finalizzati alla distribuzione dell'acqua potabile, come meglio specificato nell'allegato Piano d'Emergenza.

7.4.2. TEMPI DI PREAVVISO E DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Nei casi di lavori da effettuare sulla rete o sugli impianti, ove non fosse possibile evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, gli Utenti saranno informati almeno **48 ore** prima tramite avvisi affissi nella zona interessata e qualora la sospensione riguardasse l'intero acquedotto, anche attraverso comunicati diffusi dai mezzi di informazione locali, mediante il sito Internet e via e-mail, se espressamente richiesto.

Infatti, previa iscrizione al sito web "<http://gestione.padania-acque.it>", è possibile essere avvertiti qualora il Gestore programmi un intervento che interrompa o pregiudichi l'erogazione del servizio nell'area di interesse. La segnalazione può avvenire via e-mail o via telefax e non comporta spese per il richiedente.

Il Gestore indica sempre l'orario di inizio delle interruzioni programmate e la loro durata massima, di regola comunque non superiore alle **24 ore**.

7.4.3. SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO

Il Gestore dispone di un servizio di *pronto intervento* attivo in orario di ufficio e fuori orario di servizio, 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, festività comprese, attivabile chiamando un numero verde gratuito dedicato esclusivamente a questo servizio (**800 092645**).

Al fine di garantire tempestività di risposta alle richieste ed alle segnalazioni di guasto, la Società è attiva su tutto il territorio provinciale con squadre di pronto intervento, costituite da operatori dotati di telefono portatile, per facilitare le comunicazioni tra la sede e gli operatori stessi.

7.4.4. TEMPI DI INTERVENTO

In caso di segnalazione guasto, per i servizi di acquedotto e fognatura, l'azienda garantisce i seguenti livelli minimi di prestazione:

- il primo intervento con sopralluogo nei casi di emergenza o pericolo o sospensione del servizio, connessi anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, avviene entro **2 ore** dalla ricezione della chiamata.
- il primo intervento in caso di guasto del contatore o degli apparecchi accessori installati fuori terra, che non comportino la temporanea sospensione della fornitura o situazioni di pericolo o potenziale danno alla proprietà, è stabilito in **8 ore**, o al primo periodo lavorativo utile
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata che provochino la sospensione del servizio, è di **8 ore**;
- il tempo di esecuzione di interventi per la riparazione e/o la pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti di fognatura è di **12 ore**;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio acquedotto interrotto a seguito di guasto ordinario che comporti una riparazione successiva al sopralluogo è fissato, sugli impianti e sulle tubazioni acqua fino a 300 mm di diametro in **12 ore**, per tubazioni di diametri superiori in **24 ore**

In caso di più segnalazioni contemporanee e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i tecnici forniscono le prime indicazioni comportamentali, in particolare se si verificano situazioni di pericolo e stabiliranno le priorità di intervento secondo criteri di necessità.

7.4.5. CRISI IDRICA DA SCARSITÀ

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, la società informerà i Clienti con adeguato preavviso in merito alle misure adottate per coprire il periodo di crisi, di concerto con le Autorità competenti ed i Comuni.

Tali misure possono comprendere:

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

7.4.6. SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE

L'azienda effettua, secondo propri piani di intervento e le eventuali indicazioni delle Autorità di Regolazione del settore, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, pubblicando una relazione sui risultati della ricerca sul proprio sito Internet.

8. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Il Gestore assicura una continua e completa informazione all'Utenza in relazione ai servizi offerti, con particolare riferimento a:

- aspetti normativi, contrattuali, fiscali e tariffari;
- le condizioni generali e particolari che regolano il rapporto di fornitura (sistemi di lettura dei contatori, tariffe applicate e la loro composizione, modalità di fatturazione);
- modalità di accesso e fruizione dei servizi (giorni/orari di apertura, documentazione richiesta);
- modalità di inoltro di consigli e reclami
- procedure ed iniziative aziendali che possano interessarlo;
- programmi aziendali e stato di attuazione dei principali progetti dell'azienda;
- standard qualitativi e loro variazioni nel tempo;
- risultati di indagini sulla soddisfazione dei Clienti in merito ai servizi erogati.

L'informazione viene garantita **attraverso** i seguenti strumenti:

- a) l'Ufficio Clienti, presso gli sportelli aziendali e per via telefonica;

- b) la Carta dei Servizi, contenente gli impegni assunti dal Gestore nella fornitura dei propri servizi;
- c) i Regolamenti di fornitura ed i Contratti, che riportano gli aspetti di impegno reciproco;
- d) informazioni e pieghevoli da inserire occasionalmente in bolletta;
- e) comunicati stampa o altre modalità analoghe per informazioni brevi ed urgenti;
- f) utilizzo dei mezzi di comunicazione (TV, radio, ecc.);
- g) campagne promozionali e materiale informativo;
- h) campagne di formazione per i ragazzi presso le scuole, sui temi del ciclo dell'acqua e della tutela idrica ed ambientale;
- i) pagine Internet di informazione dedicate all'attività ed ai progetti del Gestore, all'indirizzo <http://gestione.padania-acque.it>, informazioni sulle principali caratteristiche dell'acqua erogata da Padania Acque Gestione in ogni acquedotto.

9. TUTELA DELL'UTENTE

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta dei Servizi può essere segnalata al Gestore dal diretto interessato, in una delle modalità seguenti:

- per via telefonica
- a mezzo compilazione di apposita modulistica disponibile presso l'Ufficio Clienti
- a mezzo lettera o fax inviata a:

Padania Acque Gestione S.p.A.

Via Macello, 14

26100 Cremona

N° fax 0372 479239

- a mezzo e-mail da inviare a: **clienti@padaniaacquegestione.it**.

Alle segnalazioni effettivamente motivate da infrazioni della Carta dei Servizi verrà data risposta entro i termini stabiliti per i reclami.

10. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Gestore svolge periodiche verifiche e rilevazioni sulla percezione che gli Utenti hanno dell'operato dell'Azienda e mette a disposizione i risultati di queste valutazioni.

Periodicamente il Gestore elabora una relazione che riporta:

- i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti;
- gli elementi per l'adeguamento degli standard;
- l'esito delle indagini periodiche sul livello di soddisfazione dei Clienti, svolte anche tramite società indipendenti, rispetto alla qualità dei servizi.

I risultati vengono messi a disposizione dei Comuni e delle associazioni dei consumatori e pubblicati sul sito Internet.

11. SERVIZI DI CONSULENZA ALL'UTENZA

Il Gestore offre ai propri Utenti un servizio di consulenza gratuito a richiesta, anche telefonica, sui seguenti argomenti:

- ottimizzazione tariffaria dei servizi gestiti dall'azienda;
- risparmio idrico;

Il Gestore è disponibile ad effettuare un servizio di consulenza a pagamento riguardo a:

- controllo degli impianti dei Clienti e loro razionale utilizzo;
- analisi di controllo delle acque prelevate da pozzi privati, acque di scarico od utilizzate in processi industriali.

12. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Nei casi di mancato rispetto dei valori garantiti nella Carta, il Gestore individua i seguenti indicatori da assoggettare a rimborso:

- *tempo di preventivazione,*
- *tempo di esecuzione dell'allacciamento,*
- *tempo di attivazione o riattivazione della fornitura*
- *tempo di allacciamento alla pubblica fognatura*
- *tempo per la cessazione della fornitura*

- *tempo di risposta ai reclami scritti*
- *tempo di verifica del contatore*

Il rimborso avverrà in modo automatico e l'importo previsto verrà accreditato sulla prima bolletta utile.

Effettuate le opportune verifiche, il Gestore riconosce un indennizzo forfettario pari a **30,00 €** accreditato sulla prima bolletta utile o tramite bonifico bancario.

In caso di ritardo nell'esecuzione della prestazione superiore al doppio del tempo previsto nello standard specifico, l'indennizzo forfettario viene maggiorato nella misura di **1,00 €** per ogni giorno ulteriore di ritardo.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "rimborso carta dei servizi". La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

In caso di mancato rispetto dei termini di indennizzo, il Gestore sarà tenuto a corrispondere all'utente una somma pari al doppio dell'importo dovuto, da corrispondersi con le modalità di cui sopra.

12.1. CASI DI ESCLUSIONE DELL'INDENNIZZO

Il Gestore non provvederà a riconoscere alcun indennizzo qualora il mancato rispetto degli standard generali e specifici sia riconducibile a **cause di forza maggiore** (atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di autorizzazioni o atti da parte di soggetti terzi), o **cause imputabili all'utente**, quale, ad esempio, il mancato rispetto di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione.

Il versamento dell'indennizzo, o parte dello stesso, è altresì escluso qualora l'utente risulti, nei confronti del Gestore, in posizione debitoria.

13. CONTROVERSIE

L'Utente, il quale abbia presentato per iscritto un reclamo od una segnalazione, può richiedere per iscritto al Gestore un incontro di approfondimento inerente la questione o la problematica evidenziata e rimasta irrisolta. Il Gestore si impegna a fissare un incontro con lo stesso entro **30** giorni dalla data di ricevimento della richiesta, al fine di dirimere bonariamente l'insorta controversia.

L'Utente può, in ogni caso, richiedere l'attivazione della procedura di conciliazione presso la Camera di Commercio o il Giudice di Pace territorialmente competente.

14. VALIDITA'

Gli standard riportati dalla presente Carta dei Servizi:

- sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con l'esclusione di situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti e indiretti) o atti dell'Autorità Pubblica;
- si rivolgono ai clienti del servizio di erogazione acqua per usi civili (residenziale e terziario) distribuito a mezzo rete urbana, di fognatura e di depurazione

Questa Carta dei Servizi viene verificata con cadenza annuale ed in funzione delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o di modifiche del quadro legislativo, potrà essere oggetto di adeguamenti negli standard o soggetta a nuova edizione.

Le revisioni verranno portate a conoscenza dei Clienti tramite gli strumenti d'informazione utilizzati dall'Azienda per le comunicazioni all'utenza.

La presente edizione è valida sino al 31-12-2015

ALLEGATI

Allegato 1 – Glossario

Allegato 2 - Modulistica inoltro reclami

