

**AUTORITA' AMBITO  
TERRITORIALE OTTIMALE  
"ORIENTALE GORIZIANO"**

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

*1 Luglio 2016*

# INDICE

## PREMESSA

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

## **PARTE I - PRINCIPI FONDAMENTALI**

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

## **PARTE II – INFORMAZIONI ALL’UTENZA**

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

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

<b>4. TERMINE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>	<b>pag. 31</b>
<b>5. CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 32</b>
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
<b>PARTE IV – PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORO</b>	<b>pag. 35</b>
<b>LA TUTELA DELL'UTENTE</b>	<b>pag. 35</b>
La gestione dei reclami	pag. 35
Controlli esterni	pag. 35
<b>LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b>	<b>pag. 36</b>
<b>SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI</b>	<b>pag. 37</b>
<b>RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI</b>	<b>pag. 37</b>
<b>VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	<b>pag. 38</b>
<b>SISTEMA DI QUALITA'</b>	<b>pag. 39</b>
<b>ALLEGATO 1 – ORARIO DEGLI SPORTELLI</b>	<b>pag. 40</b>

# **PREMESSA**

## **RIFERIMENTI NORMATIVI**

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- 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”.
- LE Delibere AEEGSI n. 655/2015 (qualità contrattuale - RQSII), n. 218/2016 (misura - TIMSII), n. 86/2013 e n. 643/2013 (deposito cauzionale), n. 209/2016 (conciliazione e controversie -TICO)

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. Cormòns
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 (NO<sub>3</sub>), espressa in mg/l;
5. presenza di nitriti (NO<sub>2</sub>), espressa in mg/l;
6. presenza di ammoniaca (NH<sub>4</sub>), 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.

La frequenza di fatturazione viene disciplinata dall'AEEGSI in relazione al consumo medio annuo relativo alle ultime tre annualità.

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.

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'edificato 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](http://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 €.

A seguito della delibera di conferenza d'Ambito n. 143 del 16 dicembre 2014 emanata dalla Consulta d'Ambito Territoriale Ottimale, è stato stabilito che, nel caso in cui si dovessero verificare perdite occulte il cui importo superi il massimale garantito dalla polizza assicurativa, venga applicato il sistema dell'abbuono tariffario sull'importo eccedente il massimale.

## **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 bancari
- direttamente dal sito [www.irisacqua.it](http://www.irisacqua.it) con carta di credito

***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  $7 \text{ kg/cm}^2$ , 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 idrico/fognario**

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, modifica di allacciamenti esistenti, comprese le richieste di spostamento di contatori: dalla presentazione della richiesta alla disponibilità del preventivo:
  - senza sopralluogo: 15 gg
  - con sopralluogo: 20 giorni

### **Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica di distribuzione, alla rete fognaria 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.

### **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 = 5 gg

### **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 = 5 gg

### **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 2 gg feriali

## **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 e/o via web – 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.

Gli Utenti potranno comunicare con IRISACQUA tramite il Call Center (numero verde 800-993131), o tramite e-mail [info@irisacqua.it](mailto:info@irisacqua.it) o fax 0481-593410 ovvero, previa registrazione mediante lo sportello online accessibile dalla home page del sito [www.irisacqua.it](http://www.irisacqua.it).

Con le stesse modalità possono essere inoltrate richieste di preventivo, di cessazione delle forniture, volture 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

### **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, inviare una lettera mediante il servizio postale o mediante posta elettronica anche certificata.

Oltre alla presente Carta del Servizio, presso gli sportelli verranno messi a disposizione opuscoli e altro materiale informativo sulla gestione in atto. Il gestore rende disponibile in versione stampabile il modulo per la presentazione di reclami scritti direttamente dalla homepage del sito.

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 per gli utenti che non hanno attivato la domiciliazione bancaria/postale, con l'esclusione degli utenti che hanno attivato la domiciliazione bancaria/postale, degli utenti che fruiscono di agevolazioni tariffarie e degli enti pubblici.

In tale caso l'Utente corrisponderà il deposito cauzionale che verrà restituito 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, a seconda della tipologia dell'Utenza, applicando la metodologia prevista dall'AEEGSI.

#### **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 2 giorni feriali 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<sup>1</sup>, 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 7 giorni

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.

---

<sup>1</sup> 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.

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 3** 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 3 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.

IRISACQUA, oltre alle disposizioni obbligatorie previste dalla Delibera AEEGSI n. 655/2015, riferisce semestralmente all'Autorità d'ambito circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi. Annualmente IRISACQUA predisponde 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, all'AEEGSI.

### **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 (vedi tabella seguente), nel caso in cui venga dimostrato che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati.

INDICATORE	STANDARD	INDENNIZZO	
Preventivazione senza sopralluogo	10 gg lavorativi	30 €	
Preventivazione con sopralluogo	20 gg lavorativi	30 €	
Nuovo allacciamento (esecuzione dell'allaccio) che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	allaccio idrico	15 gg lavorativi	30 €
	allaccio fognario	20 gg lavorativi	30 €
Attivazione di nuova fornitura	5 gg lavorativi	30 €	
Riattivazione della fornitura e/o subentro senza modifiche di portata	5 gg lavorativi	30 €	
Riattivazione della fornitura e/o subentro con modifiche di portata	10 gg lavorativi	30 €	
Riattivazione della fornitura sospesa per morosità a fronte della presa visione del pagamento (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto)	1 gg lavorativo	30 €	
Disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	7 gg lavorativi	30 €	
Esecuzione voltura	5 gg lavorativi	30 €	
Preventivazione lavoro senza sopralluogo	10 gg lavorativi	30 €	
Preventivazione lavori con sopralluogo	20 gg lavorativi	30 €	
Esecuzione lavori semplici	10 gg lavorativi	30 €	
Fascia puntualità per appuntamenti 3 ore		30 €	
Verifica del misuratore	10 gg lavorativi	30 €	
Comunicazione esito della verifica del misuratore in loco	10 gg lavorativi	30 €	
Comunicazione esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (verifica metrica)	30 gg lavorativi	30 €	
Sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg lavorativi	30 €	
Verifica pressione di fornitura	10 gg lavorativi	30 €	
Comunicazione esito verifica pressione	10 gg lavorativi	30 €	
Tempo emissione fattura	≥45 giorni solari	30 €	
Periodicità fatturazione (numero bollette emesse all'anno in base ai consumi medi)	2/anno se consumi ≤100 mc	30 €	
	3/anno se 100mc<consumi≤1000 mc		
	4/anno se 1000mc<consumi≤3000 mc		
	6/anno se consumi>3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	20 gg solari	30 €	
Risposta ai reclami pervenuti per iscritto	20 gg lavorativi	30 €	
Risposta richieste di informazioni pervenute per iscritto	30 gg lavorativi	30 €	
Rettifiche di fatturazione (pagamenti già avvenuti)	60 gg lavorativi	30 €	

Tale indennizzo viene corrisposto in maniera automatica attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile.

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.

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 01/01/2016 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.

## ALLEGATO 1

### ORARI DEGLI SPORTELLI AZIENDALI

IRISACQUA garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello nel territorio provinciale.

E' inoltre garantito il servizio di sportello online accessibile direttamente dalla home page del sito [www.irisacqua.it](http://www.irisacqua.it)

In ottemperanza a quanto previsto dal D.P.C.M. del 29/04/1999, IRISACQUA assicura un orario di apertura non di 8 ore nell'intervallo 8:00 - 18:00 per ciascun giorno feriale e di 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 nella giornata di sabato.

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.