



ATO
Autorità di Ambito Territoriale Ottimale
n°1 - Marche Nord - Pesaro e Urbino

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

(Acquedotto, Fognatura e Depurazione)



(Prima approvazione Del. C.D.A. Aset S.p.A. del 20/10/2011, n. 111)



CONTATTI

ASET S.p.A.

Sede Legale: via E. Mattei, n.17 61032 Fano (PU) – tel. 0721/83391 – fax 0721/830750 - indirizzo pec info@cert.asetservizi.it.

Ufficio Clienti⁽¹⁾: via Fanella, n.93 61032 Fano (PU) – tel. 0721/81481 – fax 0721/814832 - ufficio_clienti@asetservizi.it

(per informazioni su bollette, nuove attivazioni, subentri, disdette, richieste di allacciamento alla rete idrica e/o fognaria e di modifiche agli allacci esistenti, ecc.)

Dal lunedì al venerdì:	08.30 – 16.30
Sabato:	08.30 – 12.30

Ufficio Preventivi, Allacci ed Autorizzazioni (“Ufficio Preventivi”): via Fanella, n.93 61032 Fano (PU) – tel. 0721/81481 – fax 0721/814832

(per informazioni su preventivi di allacciamento alla rete idrica e/o fognaria e di modifiche agli allacci esistenti)

Tutti i giorni dal lunedì al venerdì:	08.30 – 13.00 <i>previo appuntamento.</i>
Sabato:	<i>chiuso</i>

Uffici Tecnici: via E. Mattei, n.24/B – 61032 Fano: tel. 0721/83391 - fax 0721/831189
(per informazioni riguardanti le modalità tecniche di realizzazione dei nuovi allacci, lo stato delle reti, il rilascio di pareri, le autorizzazioni agli scarichi industriali, le richieste di nulla-osta per pozzi domestici, ecc.)

Lunedì, martedì, giovedì e venerdì:	10.00 – 13.00 <i>previo appuntamento.</i>
Mercoledì e sabato:	<i>chiuso</i>

Sito internet: www.asetservizi.it

(per conoscere le attività del gestore ed essere sempre aggiornati su: iniziative in corso, servizi offerti, regolamenti, tariffe, orari di apertura al pubblico, modulistica, analisi dell'acqua potabile e delle acque reflue, carta del servizio, ecc.).

Sportello on-line: <http://sportello.asetservizi.it>

(per informazioni sulla propria utenza, per lo svolgimento di pratiche contrattuali, per inoltrare istanze di allaccio, ecc.).

Per comunicazioni con posta certificata: servizio.idrico.integrato@cert.asetservizi.it

Numero Verde di Pronto Intervento:  **800-000-989**

(per segnalare emergenze sulle reti e sugli impianti. La chiamata è gratuita sia da telefono fisso che da mobile).

⁽¹⁾ Per gli orari e gli indirizzi delle sedi distaccate si rimanda all'Appendice n. 3.



SOMMARIO

CONTATTI	3
Premessa	6
SEZIONE I – INTRODUZIONE	7
1. - OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA	7
2. - PRESENTAZIONE DEL GESTORE E INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	7
3. - EFFICACIA E REVISIONE DELLA CARTA.....	9
4. - ALCUNE DEFINIZIONI	10
SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI	10
1. - EGUAGLIANZA	10
2. - IMPARZIALITÀ ED UNIFORMITÀ DI TRATTAMENTO	11
3. - CONTINUITÀ	11
4. - PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA AMMINISTRATIVA.....	11
5. - EFFICACIA ED EFFICIENZA	11
6. - CORTESIA.....	12
7. - CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI.....	12
8. - CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA	12
SEZIONE III – LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	12
Indicazioni generali.....	12
Verifiche sulla qualità del servizio	12
Indagini di "customer satisfaction"	12
Monitoraggio e controllo dell'Autorità di Ambito	13
A - STANDARD DI QUALITÀ DELLA RISORSA	13
A.1. - Lo standard qualitativo dell'acqua potabile	13
A.2. - Lo standard qualitativo dell'acqua reflua	13
A.3. - La garanzia degli standard	14
A.4. - Crisi qualitativa dell'acqua potabile e servizio sostitutivo	14
B - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	14
B.1. - Certificazione e Sistema Qualità	14
B.2. - Ambito di applicazione degli standard	14
B.3. - Codice cliente	14
B.4. - Comunicazioni dati dell'utente e variazioni	14
1. - AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	15
STANDARD N. 1 - Tempo di preventivazione di allaccio	15
STANDARD N. 2 - Fascia temporale di validità del preventivo di allaccio.....	15
STANDARD N. 3 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza alla rete del SII.....	15
STANDARD N. 4 - Tempo per l'attivazione della fornitura del SII	16
STANDARD N. 5 - Tempo per l'attivazione della fornitura del SII in casi di subentro.....	16
STANDARD N. 6 - Tempo per la cessazione o disattivazione della fornitura del SII	16
Accesso alla proprietà privata: codice di comportamento del gestore	16
2. - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	17
2.1.Rilevazione dei consumi - letture	17
Mancata lettura	17
Autolettura	18
2.2.Fatturazione	18
2.3.Dispersioni causate dalla rottura e/o malfunzionamento dell'impianto idrico privato (c.d. "consumi anomali")	18
2.4.Modalità di pagamento	19
Modalità di pagamento dei contributi di allaccio e/o di modifica di impianti esistenti	19
Modalità di pagamento dilazionato delle fatture	19
Termini di pagamento/scadenza	19



Recapito fattura.....	19
STANDARD N. 7 - Rimborsi a seguito di rettifiche.....	20
2.5.Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio idrico per morosità dell'utente - Sospensione della fornitura del servizio	20
STANDARD N. 8 - Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di sospensione per morosità	21
STANDARD N. 9 - Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di erroneo distacco.....	21
STANDARD N. 10 - Verifica tecnico-metrologica sui contatori del servizio di acquedotto	22
Verifica del livello di pressione	22
3. - ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	23
3.1.Canali svolgimento pratiche - come contattare il gestore	23
Sportelli fisici – apertura al pubblico	23
Facilitazioni per particolari categorie di utenti.....	23
STANDARD N. 11 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	24
STANDARD N. 12 - Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti	24
4. - CONTINUITÀ ¹ DEL SERVIZIO	25
4.1.Continuità del servizio.....	25
4.2.Pronto intervento e messa in sicurezza dei guasti sulla rete acquedotto e fognatura.....	25
STANDARD N. 13 - Tempo di primo intervento.....	25
4.3.Limiti minimi del servizio idropotabile.	25
STANDARD N. 14 - Tempo di preavviso per interventi programmati	26
4.4.Durata delle interruzioni programmate e non programmate.....	26
4.5.Crisi idrica.....	26
4.6.Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del servizio idrico integrato.....	27
SEZIONE IV – RAPPORTI CON GLI UTENTI, INDENNIZZI E ORGANISMI DI TUTELA.....	27
1. – TUTELA NON GIURISDIZIONALE DELL'UTENTE	27
1.1.Presupposti e oggetto della segnalazione dell'utente.....	27
1.2.Caratteristiche delle procedure di tutela dell'utente	28
1.3.Livelli di tutela	28
2. – INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	28
2.1.Misura dell'indennizzo:.....	28
2.2.Tempi e modalità di corresponsione dell'indennizzo:.....	29
2.3.Esclusioni	29
Valutazione del grado di soddisfazione del cliente	29
Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose	29

APPENDICI, ALLEGATI E ALTRE DISPOSIZIONI COLLEGATE ALLA CARTA DEL SII (non contenuti nel presente documento):

- **APPENDICE 1 – SINTESI DEGLI STANDARD DI QUALITÀ¹**
- **APPENDICE 2 – TUTELA DELL'UTENTE: recapiti, regolamento e modulistica**

- **APPENDICE 3 – RECAPITI ASET S.P.A.**
- **APPENDICE 4 – SINTESI DEGLI STANDARD CON INDENNIZZO**

- **ALLEGATO 1: CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO**
- **ALLEGATO 2: REGOLAMENTO PAGAMENTI DILAZIONATI**

- **REGOLAMENTO CONSUMI ANOMALI (FONDO PERDITE OCCULTE)**



Premessa.

Gentile Utente,

la "Carta del servizio idrico integrato" (anche detta *Carta*) è un fondamentale strumento per la disciplina dei rapporti tra soggetto erogatore del servizio e soggetto utilizzatore finale, in ottemperanza alla normativa vigente.

Essa costituisce un vero e proprio patto contrattuale, attraverso il quale il gestore, Aset S.p.A., si impegna a rispettare, nei confronti dei fruitori del servizio, i principi ed i criteri di erogazione dichiarati nel documento; nel contempo, rende noti gli strumenti di tutela a disposizione di ogni utente per l'esercizio del controllo partecipato sul servizio.

La Carta definisce e si fa garante degli standard di qualità e quantità dei servizi monitorabili, visti in una funzione dinamica, nell'ottica del miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza della gestione e del dialogo con l'utenza. Tempi e modalità di erogazione del servizio sono fissati con l'intento di agevolare la fruizione della risorsa.

Ci auguriamo che questo documento possa rispondere alle Sue esigenze di chiarezza e trasparenza sull'attività svolta dal gestore, divenendo, così, un punto di riferimento, oltre che una guida alla conoscenza delle caratteristiche del servizio idrico integrato nel Suo territorio.

La ringraziamo per l'attenzione che vorrà prestare a questa iniziativa.

Aset S.p.A.
Il Presidente



SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. - Oggetto, ambito di applicazione e finalità della Carta

La Carta del servizio idrico integrato (nel seguito Carta del SII o Carta) è uno strumento essenziale per il miglioramento della qualità del servizio e del rapporto fra l'utente ed il soggetto erogatore del servizio stesso. Essa contribuisce, infatti, a divulgare informazioni fondamentali sull'articolazione dell'attività di gestione e sulla composizione dei livelli di qualità (anche detti standard o indicatori) del servizio.

Le disposizioni della Carta ed i livelli di qualità, ivi previsti, sono riferiti alle sole utenze servite dalla rete del servizio idrico integrato, relativamente alla gestione dell'intero ciclo integrato delle acque. Il concetto di *servizio idrico integrato* viene utilizzato per la prima volta in Italia nell'ambito della cosiddetta "legge Galli", superata dal D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, dal quale si ricava la seguente definizione: "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 reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie. Le presenti disposizioni si applicano anche agli usi industriali delle acque gestite nell'ambito del servizio idrico integrato." (art. 141).

La Carta del SII rappresenta l'unico documento contenente disposizioni vincolanti per il gestore del servizio nei confronti degli utenti. In effetti, da essa scaturiscono obbligazioni di natura contrattuale verso l'utenza, aventi ad oggetto l'obbligo (a carico del gestore) di garantire il rispetto dei livelli delle prestazioni indicate nella Carta medesima.

Essa costituisce parte integrante del contratto di fornitura e del regolamento del servizio di Aset S.p.A. (cfr. "Regolamento per la distribuzione dell'Acqua potabile", "Allegato A del Regolamento Fognatura Depurazione"). Tutte le condizioni migliorative nei confronti degli utenti, previste al suo interno, sono da intendersi sostitutive di quelle presenti nel regolamento e nel contratto di fornitura stessi.

Una copia della Carta è consegnata gratuitamente (in forma sintetica) ad ogni utente all'atto della sottoscrizione del contratto di fornitura. In ogni caso, la Carta è consultabile nel sito internet di Aset S.p.A., ovvero può essere richiesta in forma integrale (al costo di stampa o fotocopia) presso l'Autorità di Ambito e (gratuitamente) presso il gestore, ai recapiti indicati nelle Appendici 2 e 3.

Il rispetto, da parte del gestore, delle disposizioni della Carta, nonché, soprattutto, dei livelli minimi del servizio ivi previsti (standard di qualità, si veda alla Sezione III), viene monitorato e garantito, sinteticamente, come segue:

- a) l'inadempimento di alcuni dei predetti livelli di servizio, elencati nell'Appendice 4, è sanzionato con l'applicazione degli indennizzi, su richiesta, indicati nella Carta (parte IV);
- b) il rispetto dei diritti dell'utenza stabiliti nella presente Carta del servizio e negli altri documenti di regolazione del servizio idrico integrato viene monitorato dall'Autorità di Ambito tramite le informazioni obbligatorie che il gestore invia all'Autorità;
- c) sulla base di quanto sopra, l'utente ha la possibilità di attivare l'apposita procedura di tutela di primo e secondo livello, di cui alla Sezione IV, al fine di ottenere il riconoscimento dei propri diritti così come definiti nella Carta e negli altri documenti di regolazione del servizio.

2. - Presentazione del gestore e informazioni sul servizio

Aset S.p.A., Azienda Servizi sul Territorio, nasce come Azienda Speciale Multiservizi in data 01.01.1998, secondo le modalità stabilite dalla Delibera del Consiglio Comunale di Fano n. 138 del 24.06.1997. All'Azienda Speciale compete inizialmente la gestione delle attività svolte dal Servizio Gas, dal Servizio Igiene Ambientale (già gestiti in economia diretta dal



Comune di Fano) e dal Servizio Trasporti Pubblici, già AMAF – Azienda Multiservizi e Autolinee Fanesi. Tale struttura organizzativa subisce un'accresciuta dimensione aziendale a partire dal 1999 con l'assunzione, in virtù della Delibera del Consiglio Comunale n. 333 del 17.12.1998, del "Ciclo integrato delle acque" e l'acquisizione, quindi, del Servizio acquedotto e del Servizio fognatura e depurazione, anche questi precedentemente gestiti in economia diretta dal Comune di Fano.

In data 01.04.1999, per effetto dell'evoluzione normativa, viene scorporata dall'Azienda, l'Area Trasporti e viene costituita una nuova società giuridicamente separata, mentre Aset acquisisce la forma di Azienda Consortile.

Nel corso dell'anno 2001, in seguito ad un ulteriore cambiamento del quadro di riferimento legislativo, l'Azienda si trasforma in Società per Azioni (S.p.A.) e, a fine 2002, il processo si completa con lo scorporo della proprietà degli impianti e delle reti dalla gestione dei servizi.

Attualmente, per quanto riguarda il servizio idrico integrato, Aset S.p.A. copre il ruolo di gestore in ragione dell'affidamento diretto operato dal Comune di Fano e da altri Comuni soci, quali Mondolfo (a partire da luglio 2003) e Monte Porzio (a partire dall'anno 2004).

Nel territorio del Comune di Fano, l'acqua potabile, distribuita all'utenza dalle reti dell'acquedotto gestito da Aset S.p.A., è il risultato finale della miscelazione, effettuata in appositi invasi, delle seguenti fonti di approvvigionamento:

- acqua fluente captata dal fiume Metauro, derivata a Ponte degli Alberi, assoggettata a processo di potabilizzazione in località San Francesco di Saltara e consegnata dall'Acquedotto Intercomunale "Ponte degli Alberi" nei punti di prelievo ubicati in via Baretti e in via Fanella del Comune di Fano;
- acqua fluente captata dal fiume Metauro, derivata in località Cerbara su territorio del Comune di Fano, assoggettata in parte a processo di potabilizzazione ed in parte a ricarica della falda in zona Torno.

Le acque provenienti sia dall'impianto di potabilizzazione, sia dai pozzi produttivi della falda rialimentata affluiscono ad una vasca di stoccaggio e quindi al serbatoio di Monte Illuminato (Centinarola). Lì vengono miscelate con tutte le altre acque, sia del potabilizzatore di S. Francesco di Saltara che dei pozzi comunali, per essere immesse in rete, dopo aver controllato, con apposito impianto di telecontrollo, la qualità dell'acqua erogata, con particolare riferimento alla concentrazione di nitrati.

- Falda naturale: articolata in più fonti, costituita da pozzi che emungono acqua dalla falda naturale nel territorio comunale fanese, acqua che viene impiegata limitatamente nel processo di miscelazione a causa dell'elevato contenuto di nitrati.

Nel Comune di Mondolfo l'approvvigionamento idrico deriva interamente da pozzi terebrati nel territorio comunale. La maggior parte delle captazioni usate per coprire il fabbisogno idrico si trova dislocata nella zona di Sterpettine, a nord della strada provinciale Cesanense. Tali pozzi emungono acqua da una falda non alimentata dal fiume Cesano, bensì da venute provenienti dal bacino trasversale che trae origine dalle colline in cui sorge il capoluogo. Nonostante la prevalenza di coltivazioni intensive nei terreni posti a monte, l'acqua attinta presenta caratteristiche qualitative e quantitative apprezzabili.

Il crescente fabbisogno di acqua di buona qualità e l'instabilità della falda di Sterpettine evidenziata nell'arco degli anni, ha portato l'Amministrazione locale ed il gestore del servizio idrico integrato a commissionare un lungimirante progetto di monitoraggio e ricerca di acque sotterranee adatte alla captazione acquedottistica, con caratteristiche tali da soddisfare i requisiti di legge. Lo studio ha condotto all'individuazione di aree idonee a bordo del fiume Cesano. Aset S.p.A. ha guidato la realizzazione di due pozzi di captazione nelle aree individuate, con adduzione delle acque prelevate verso la centrale di Sterpettine. Tale nuova fonte di approvvigionamento ha assicurato un'adeguata stabilità del prodotto



distribuito ed ha accresciuto la capacità dell'impianto di fronteggiare situazioni di emergenza.

Nel corso del 2006, per abbattere i continui fenomeni di oscillazione degli inquinanti salini rilevati in falda, è stato attivato un impianto di osmosi, al fine di garantire un prodotto in distribuzione che rispetti fedelmente i dettami dei dispositivi di legge vigenti in materia.

Anche il sistema di approvvigionamento idropotabile del Comune di Monte Porzio deriva dai pozzi terebrati nel territorio comunale, ubicati questi nella piana alluvionale del fiume Cesano .

L'acqua attinta, di scarsa qualità, ma di apprezzabile quantità, viene, anche in questo caso, trattata in parte attraverso un impianto osmotico.

La qualità dell'acqua distribuita all'utenza dalle reti dell'acquedotto gestito da Aset S.p.A. è perfettamente conforme alle normative vigenti per l'acqua potabile. Tale condizione è garantita dai controlli eseguiti dagli uffici competenti (A.s.u.r. e A.r.p.a.m.), che, per le determinazioni analitiche, seguono la periodicità stabilita dal D.Lgs. 31/01, come pure dagli esami effettuati attraverso un efficace ed efficiente sistema di telecontrollo, ovvero un sistema automatico di vigilanza, collegato a stazione remota, che ha la funzione di garantire il monitoraggio continuo sull'efficienza degli impianti. Esso è dotato di apparecchiature per la sorveglianza permanente dei livelli dei principali parametri chimici e fisici dell'acqua erogata, in modo tale da permettere di intervenire tempestivamente in caso di disservizi, qualunque sia il luogo nel quale si verifichino.

Nell'ottica della trasparenza sull'organizzazione del servizio, Aset S.p.A. si impegna a pubblicare e a tenere aggiornate nel proprio sito internet le seguenti informazioni:

- evoluzione della struttura societaria;
- numero di addetti dedicati al servizio idrico integrato;
- disponibilità delle fonti di approvvigionamento: sorgenti, invaso, falda (misura adottata: litri/secondo);
- dati minimi del servizio acquedotto: numero delle utenze idriche, chilometri di rete idrica gestita; metri cubi di acqua potabilizzata, tipo di potabilizzatore e ubicazione, metri cubi di acqua immessa in rete; numero di impianti elevatori e KWh/anno energia elettrica consumata e costo;
- dati minimi del servizio fognatura: numero delle utenze fognatura, chilometri di rete di fogna nera e di rete di fogna bianca, numero degli impianti elevatori e KWh/anno energia elettrica consumata e costo;
- dati minimi del servizio depurazione: numero delle utenze depurazione, numero degli impianti di depurazione, specificando l'ubicazione ed il tipo di depuratore, volumi trattati e KWh/anno energia elettrica consumata e costo;
- organigramma aziendale /struttura organizzativa.

3. - Efficacia e revisione della Carta

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio. Sono esclusi, pertanto, gli eventi dovuti a "cause di forza maggiore", intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi.

La Carta del SII ha una validità pari alla durata dell'affidamento del servizio al gestore ed è suscettibile di revisioni periodiche, con scadenze e modalità definite dall'Autorità di Ambito (ogni anno per i primi due anni e successivamente a scadenze triennali). Aset S.p.A. provvederà ad adeguare tempestivamente il testo della Carta alle modifiche/integrazioni che deriveranno dai suddetti riesami.



4. - Alcune definizioni

Di seguito, le definizioni di alcuni dei termini più ricorrenti nel testo:

- L'“**Autorità**” (o anche “**AATO**” o Autorità di Ambito) è l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale N. 1 Marche Nord Pesaro-Urbino, istituita ai sensi di legge, un consorzio obbligatorio costituito da tutti i 60 comuni e dalla Provincia di Pesaro-Urbino, che ha l'incarico di governare, su scala provinciale, il processo di riordino dei servizi idrici.

- Il “**gestore**” è Aset S.p.A., società alla quale è stata affidata direttamente la gestione del servizio idrico integrato. Aset S.p.A. gestisce il servizio secondo i dettami della normativa di settore vigente e nel rispetto dei principi generali previsti dal D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, “Norme in materia ambientale” e ss.mm.ii. e della D.A.C.R. del 26/01/2010, n. 145 della Regione Marche, Piano di Tutela Delle Acque (PTA).

- L'“**utente**” è l'utilizzatore finale del servizio, allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il gestore un contratto di utenza.

- Lo “**standard di qualità**” (o anche “standard” o “livello”) è un valore (di norma temporale), attribuito alle modalità di esecuzione di alcune prestazioni, da garantire all'utente, all'interno di un sistema di misura convenzionale della qualità.

- L'“**Arpam**” è l'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale delle Marche, fornisce prestazioni e servizi ai fini dell'elaborazione di programmi di intervento per la prevenzione, controllo e vigilanza in materia di igiene e salvaguardia dell'ambiente e di verifica della salubrità degli ambienti di vita.

SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta è stata redatta in conformità allo “Schema di carta del Servizio Idrico Integrato” (e relativi allegati-appendici) approvato dall'Assemblea consortile dell'AATO con Delibera n. 9 del 28/09/2011, in ottemperanza alla disciplina vigente in materia. A seguire, si citano alcune norme di riferimento:

- D.P.C.M. 29 aprile 1999, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio idrico integrato”;
- D.Lgs. 152/2006, art. 151;
- L. 244/2007, art. 2, comma 461;
- L. 69/2009, art. 30;
- Del. AEEGSI n. 586/2012/R/idr e n. 86/2013/R/idr.

1. - Eguaglianza

L'erogazione del servizio si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazione alcuna. Il gestore garantisce, a parità di condizioni impiantistiche, la parità di trattamento nel servizio prestato, fra le diverse zone del territorio servito e fra le diverse categorie di utenti. Nella presente Carta vengono illustrate le facilitazioni previste per agevolare l'accessibilità al servizio di particolari categorie di utenti (cfr. Appendice 3).



2. - Imparzialità ed uniformità di trattamento

Il gestore ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo, devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

3. - Continuità

Il gestore si impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione di assoluta necessità per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, Aset S.p.A. si impegna, comunque, a garantire, ove possibile, una tempestiva ed ampia informazione ai cittadini. Le comunicazioni informative contengono l'indicazione dell'inizio, della durata e della causa di sospensione del servizio. In ogni caso, il gestore adotta tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza, garantendo comunque le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

4. - Partecipazione e trasparenza amministrativa

Aset S.p.A., al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio: nello specifico, garantisce il diritto dell'utente a richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano.

L'utente e/o chi agisce in nome, per conto o a tutela dell'utente stesso, può avanzare proposte, suggerimenti, reclami ed osservazioni secondo le disposizioni introdotte nella Sezione IV della presente Carta; a tal fine può avvalersi dell'attività della Consulta degli utenti dell'AATO, delle Associazioni di categoria e delle Associazioni di consumatori, sempre secondo le disposizioni della Carta. Il gestore è tenuto a dare riscontro al proponente circa le segnalazioni e le proposte, seguendo le modalità indicate. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e seguenti, della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii., recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi". L'AATO e il gestore rendono disponibile, secondo le disposizioni dell'art. 3 del D.Lgs. 19/08/2005, n. 195, l'informazione ambientale detenuta, così come definita dall'art. 2 del medesimo decreto, a chiunque ne faccia richiesta.

5. - Efficacia ed efficienza

È impegno prioritario di Aset S.p.A. garantire l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.



6. - Cortesia

Aset S.p.A. cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, utilizzando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine, i dipendenti di Aset S.p.A. sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, indicando le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e dotandosi di tesserino di riconoscimento.

7. - Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Massima attenzione è dedicata all'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile nei rapporti con gli utenti. Aset provvede alla razionalizzazione e semplificazione delle procedure adottate, riducendo, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornendo, altresì, la massima informazione su detti adempimenti. Inoltre, ove possibile, provvede alla massima semplificazione e all'informatizzazione dei rapporti con l'utenza e delle forme di pagamento delle prestazioni.

8. - Condizioni principali di fornitura

In linea con i principi di correttezza e trasparenza del rapporto, gli utenti sono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio. Le condizioni generali di fornitura del servizio sono, a tal fine, riportate in allegato alla presente Carta (Allegato 1) e possono essere richieste ai recapiti indicati nell'Appendice 3.

SEZIONE III – LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Indicazioni generali

Aset S.p.A. si impegna a rispettare gli standard minimi di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento in cui la Carta entra in vigore e per tutto il periodo di validità della stessa.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a **giorni di calendario** (ossia consecutivi), salvo diversa indicazione scritta. Essi devono, in ogni caso, intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di Enti pubblici o terzi e di adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema di registrazione delle comunicazioni del gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque indipendenti dalla volontà del gestore.

Verifiche sulla qualità del servizio

Indagini di "customer satisfaction"

Per valutare la qualità del servizio percepita dagli utenti in relazione al rispetto degli standard individuati nella presente Carta e per comprenderne al meglio i bisogni e le aspettative, Aset S.p.A. effettua apposite verifiche, con cadenza biennale, sia direttamente che in eventuale collaborazione con le Associazioni dei consumatori e le Associazioni di categoria presenti sul territorio. La rilevazione della customer satisfaction rappresenta per Aset S.p.A. un'importante occasione di ascolto dell'utente da tenere in debita considerazione in sede di revisione del sistema di erogazione dei servizi.



Monitoraggio e controllo dell'Autorità di Ambito

Aset S.p.A. trasmette all'AATO e alla Consulta degli utenti un rapporto sulla qualità del servizio e sul grado di soddisfazione dell'utente (pubblicato anche sul sito internet), secondo le modalità che sono previste dall'Autorità.

Il gestore svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

A - Standard di qualità della risorsa

A.1. - Lo standard qualitativo dell'acqua potabile

Aset S.p.A. assicura la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard imposti dalle norme di legge in materia. A tale scopo, il laboratorio interno analizza con continuità campioni di acqua potabile prelevati sul territorio gestito.

Il gestore rende disponibile sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, una modalità di ricerca delle informazioni, aggiornate con cadenza mensile, relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita, segnalando sulla mappa i punti di prelievo per le analisi sparsi sul territorio gestito. L'utente può individuare il punto di prelievo più vicino al proprio indirizzo di fornitura, cercarlo all'interno dell'elenco posto sotto la mappa e, cliccandoci sopra, acquisire le informazioni disponibili. I referti delle analisi pubblicati riportano i valori dei seguenti parametri:

- PH
- Residuo fisso 180°
- Durezza
- Conducibilità
- Calcio
- Magnesio
- Ammonio
- Cloruri
- Solfati
- Potassio
- Sodio
- Arsenico
- Bicarbonato
- Cloro residuo
- Fluoruri
- Nitrati
- Nitriti
- Manganese

Per motivi di sicurezza igienica, il gestore può aggiungere all'acqua potabile, prima e/o dopo l'immissione in rete, un idoneo disinfettante nei limiti previsti dalla normativa.

I valori dei parametri sopra elencati sono, altresì, comunicati in allegato alla fattura sui consumi, in occasione della prima fatturazione dell'anno. Le analisi della composizione dell'acqua sono disponibili presso l'ufficio clienti di via Fanella, n. 93 a Fano (PU).

A.2. - Lo standard qualitativo dell'acqua reflua

Aset S.p.A. assicura la corrispondenza dell'acqua depurata ai vigenti standard di legge e, a tale scopo, il laboratorio interno analizza con continuità campioni di acqua reflua



prelevati presso gli impianti di depurazione. Il gestore si impegna a pubblicare le analisi effettuate dal proprio laboratorio, nonché quelle dell'ARPAM, riferite ai depuratori più significativi del territorio, aggiornando tali informazioni con cadenza semestrale.

A.3. - La garanzia degli standard

La garanzia degli standard di qualità è fornita mediante i controlli eseguiti:

- dalle competenti autorità sanitarie,
- dall'ARPA Marche,
- dal laboratorio di analisi del gestore.

A.4. - Crisi qualitativa dell'acqua potabile e servizio sostitutivo

Nei casi in cui non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il gestore avvisa gli utenti della crisi e comunica le misure adottate per affrontarla, con le modalità previste nella presente Carta, in questa medesima Sezione, al paragrafo 4, "Continuità del servizio".

B - Standard di qualità del servizio

B.1. - Certificazione e Sistema Qualità

Aset S.p.A. è certificata secondo le seguenti normative:

ISO 9001
BS OHSAS 18001
ISO 14001

B.2. - Ambito di applicazione degli standard

Le disposizioni che seguono sono riferite alle sole utenze servite o servibili senza alcun intervento sulla rete del servizio idrico integrato esistente. I casi che non rientrano in questa tipologia vengono disciplinati da altri documenti quali il Regolamento del servizio idrico integrato del gestore, cui si rinvia.

B.3. - Codice cliente

Il gestore garantisce che, ad ogni procedura avviata, l'utente sia tracciato e monitorato attraverso un identificativo costituito dal nome-cognome e da un codice comunicato all'utente stesso, che lo segue durante tutto lo svolgimento e che viene riportato, dalla richiesta di preventivo per nuovo allacciamento sino alla fatturazione, in tutti i relativi documenti emessi dal gestore.

B.4. - Comunicazioni dati dell'utente e variazioni

Il gestore applica le condizioni contrattuali riferite alla tipologia di utenza risultante dalle dichiarazioni dell'utente e dai dati acquisiti in fase di sottoscrizione del contratto. È onere dell'utente (o degli eredi, in caso di morte) comunicare al gestore ogni variazione della relativa situazione di fatto (es.: variazioni di residenza, modifiche strutturali agli immobili serviti che comportino variazioni nel numero di unità immobiliari, ecc.). Per i recapiti si rimanda all'Appendice 3.



1. - Avvio del rapporto contrattuale

STANDARD N. 1 - Tempo di preventivazione di allaccio

Descrizione: è il tempo massimo intercorrente tra:

- o la data in cui il gestore riceve la domanda di preventivo da parte dell'utente, completa della documentazione richiesta a corredo (l'elenco della documentazione da allegare è consultabile nel sito internet di Aset)
- o ed il giorno in cui il preventivo viene spedito all'utente per le necessarie determinazioni.

Giorni: 30

Al ricevimento della domanda di preventivo documentata correttamente, il gestore programma il sopralluogo di un proprio tecnico, finalizzato ad individuare la tipologia di allaccio realizzabile (vedi standard n. 3), in funzione delle caratteristiche della rete esistente e della natura dell'utenza da servire, nonché a definire l'importo del preventivo.

In casi particolari, in cui si evidenzia l'esigenza di acquisire specifiche informazioni tecniche aggiuntive non rilevabili con il sopralluogo, Aset S.p.A. ne dà avviso all'utente, indicando i dati che si rendono necessari e i tempi entro i quali tali dati devono essere forniti. In questo caso, il termine di decorrenza del presente standard, parte dal momento in cui il gestore riceve la comunicazione dell'utente contenente i dati e la completa documentazione richiesta. La documentazione in questione può essere consegnata direttamente allo sportello fisico del gestore sito in via Fanella, n. 93 a Fano (PU) o inviata tramite fax o posta raccomandata (in tal caso fa fede la data di protocollo del gestore).

Nel caso di lavori complessi (es.: realizzazione di derivazioni o estendimenti con lunghezza maggiore di 20 metri), il termine può essere interrotto una sola volta per un massimo di ulteriori 30 giorni.

STANDARD N. 2 - Fascia temporale di validità del preventivo di allaccio

Descrizione: è il tempo massimo di validità del preventivo per lavori di allaccio o modifica di allaccio, dalla data in cui viene spedito all'utente.

Giorni: 60

STANDARD N. 3 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza alla rete del SII

Descrizione: è il tempo massimo intercorrente tra:

- o la comunicazione, a cura dell'utente, dell'avvenuto pagamento del preventivo di spesa, secondo le modalità indicate negli allegati al preventivo e di seguito nella presente Carta (vale a dire, notifica della ricevuta di pagamento via fax, via e-mail o con presentazione diretta allo sportello fisico dell'Ufficio Preventivi. Per i recapiti si rimanda all'Appendice 3)
- o e la completa esecuzione di tutti i lavori di predisposizione dell'allaccio (escluso l'installo del contatore), al netto dei tempi essenziali per ottenere eventuali autorizzazioni, quando non siano necessari lavori di estensione o adeguamento della rete stradale.

Lo standard varia a seconda della necessità o meno di realizzare una presa di derivazione dalla rete principale, come di seguito indicato. A tal fine, Aset S.p.A. comunica all'utente in fase di preventivazione (vedi standard n. 1) il tipo di allaccio che verrà realizzato, al fine di rendere noti i tempi relativi allo standard indicati di seguito.

A) Standard in caso di derivazione esistente.



Giorni: 15

B) Standard in caso di derivazione da realizzare.

Giorni: 30

STANDARD N. 4 - Tempo per l'attivazione della fornitura del SII

Descrizione: è il tempo massimo intercorrente tra:

- la data di stipula del contratto di fornitura
- e la data di attivazione e conseguente avvio della fornitura stessa

Giorni: 7

STANDARD N. 5 - Tempo per l'attivazione della fornitura del SII in casi di subentro

Descrizione: è il tempo massimo intercorrente tra:

- o la data di stipula del contratto di fornitura
- o e la data di riapertura del contatore (detta anche *ripristino*) senza modifica della sua portata né dell'ubicazione dell'allaccio, o di volturazione della fornitura nei casi di subentro senza soluzione di continuità.

Giorni: 7

In caso di riattivazione del servizio dopo sospensione per morosità senza risoluzione del contratto, il tempo decorre dal momento del pagamento da parte dell'utente del debito residuo, comunicato con le seguenti modalità: invio della ricevuta tramite fax o presentazione diretta del documento agli sportelli fisici durante gli orari di apertura al pubblico (per i recapiti, si rinvia all'Appendice 3).

In caso di subentro nel contratto di utenza della fornitura del servizio idrico integrato, l'utente subentrante non è in nessun caso tenuto a pagare le eventuali fatture pregresse del precedente utente.

STANDARD N. 6 - Tempo per la cessazione o disattivazione della fornitura del SII

Descrizione: è il tempo massimo intercorrente tra:

- o la data di ricevimento della richiesta dell'utente inoltrata tramite i canali previsti dalla Carta (fax o sportello online all'indirizzo "<http://www.asetservizi.it/uploads/media/rich-cessaz.pdf>", allegando sempre un documento di riconoscimento in corso di validità, o con presentazione diretta agli sportelli fisici di Aset S.p.A.)
- o e la data di disattivazione del SII.

Giorni: 7

Accesso alla proprietà privata: codice di comportamento del gestore

Richiesta di autorizzazione.

Qualora Aset S.p.A., per eseguire le prestazioni di cui al presente paragrafo, "Avvio del Rapporto contrattuale", debba effettuare lavori sulla proprietà privata, ha l'onere di richiedere all'utente, qualora sia anche proprietario dell'area interessata dall'intervento, l'autorizzazione⁽²⁾ all'accesso alla proprietà privata per l'esecuzione dei lavori, con ragionevole anticipo, indicando la tipologia dei lavori da effettuare e, ove possibile, i tempi stimati di esecuzione, nonché fornendo ogni altra informazione sia richiesta dall'utente.

⁽²⁾ L'autorizzazione del proprietario s'intende accordata con la firma dello stesso in calce al modulo di richiesta di preventivo per i lavori da eseguire.



Qualora l'utente non coincida con il soggetto proprietario dell'area interessata dall'intervento, l'onere di effettuare la richiesta di autorizzazione al proprietario, di cui sopra, grava sullo stesso utente, il quale, una volta ottenuta l'autorizzazione in questione dovrà darne comunicazione per conoscenza anche ad Aset S.p.A. .

Accertamento dell'identità del personale Aset incaricato

Il personale del gestore, incaricato per l'esecuzione della prestazione, è tenuto a portare sempre con sé un documento identificativo da mostrare preventivamente all'utente. Di norma, il personale che esegue i lavori e comunque che accede alla proprietà privata, è riconoscibile dai seguenti elementi: tesserino di riconoscimento aziendale e mezzi di spostamento (auto/furgone aziendale) sui quali è apposto in evidenza il logo Aset.

2. - Gestione del rapporto contrattuale

2.1. Rilevazione dei consumi - letture

La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica dei contatori di proprietà del gestore.

Aset S.p.A. effettua tre letture su un totale di quattro fatturazioni annue. Ciò significa che, delle 4 bollette relative al servizio idrico integrato ricevute dall'utente annualmente, tre si basano sui consumi effettivi ed una sui consumi stimati .

Il gestore rende noti i periodi di lettura, divisi per comune, pubblicando sul sito un calendario di massima. In ogni caso, tali informazioni sono comunicate a richiesta dell'utente.

Il gestore è autorizzato ad utilizzare sistemi elettronici di lettura telematica dei contatori.

Nel territorio del Comune di Fano, il sistema di telelettura è stato sperimentato per la prima volta in un quartiere-pilota nell'anno 2005. Alla luce dei buoni risultati ottenuti, il progetto è stato esteso progressivamente ad altre zone comunali e, tuttora, è in via di ampliamento. Notizie più dettagliate sulla telelettura sono disponibili nel sito del gestore.

Il personale che effettua la lettura è tenuto a portare sempre con sé la tessera aziendale di riconoscimento, da mostrare preventivamente all'utente. Di norma, il personale che esegue la rilevazione dei consumi e comunque che accede alla proprietà privata, è riconoscibile dai seguenti elementi: tesserino di riconoscimento aziendale, auto/furgone aziendale con in evidenza il logo Aset.

In caso di contatore installato all'interno della proprietà privata, l'utente è tenuto ad agevolare le procedure di lettura rendendo accessibile il contatore.

Mancata lettura

In caso di inaccessibilità del contatore (qualora i contatori si trovino all'interno della proprietà privata) dovuta ad assenza dell'utente, a mancata autorizzazione alla lettura, o ad altri impedimenti, Aset S.p.A. depositerà l'apposita *cartolina* contenente le indicazioni per comunicare l'autolettura.

Nella suddetta ipotesi, in mancanza di autolettura, oppure nel caso in cui le autoletture pervenute non risultino verosimili (per evidenti errori di trascrizione della lettura, per eccessivi scostamenti rispetto alla media dei consumi storici dell'utente, ecc.), il gestore procederà a fatturare i consumi in acconto.



Autolettura

Come detto, Aset S.p.A. effettua tre letture all'anno. Tuttavia, l'utente può fornire ad Aset S.p.A. l'autolettura del proprio contatore, entro le date indicate in bolletta, comunicandola allo sportello fisico o inviandola esclusivamente attraverso i seguenti canali:

- via fax all'Ufficio Clienti (per i recapiti si veda all'Appendice 3);

- via internet, tramite l'apposito form "[invia autolettura](#)" nel sito del gestore, al quale è possibile collegarsi anche digitando il seguente indirizzo web:

<http://www.asetservizi.it/Invia-autolettura> .

In entrambi i casi, oltre alla lettura del contatore e alla data nella quale è stata effettuata, l'utente dovrà aver cura di comunicare: il proprio nominativo (possibilmente, aggiungendo una nota con il numero di codice cliente), il codice servizio e il numero di matricola del contatore. In caso di comunicazione tramite internet, dovrà indicare anche un indirizzo e-mail valido.

Qualora le autoletture pervenute non risultino verosimili (per evidenti errori di trascrizione della lettura, per eccessivi scostamenti rispetto alla media dei consumi storici dell'utente, o per altre cause) o giungano oltre la data di scadenza per l'invio, indicata in bolletta, esse non verranno prese in considerazione ai fini della fatturazione e il gestore procederà a fatturare in acconto oppure, ove possibile, utilizzando le letture effettuate con proprio personale.

2.2. Fatturazione

La periodicità di fatturazione dei consumi del SII applicata da Aset S.p.A. per le utenze normali (vale a dire tutte quelle non definite "grandi utenze") è trimestrale (4 fatture/anno).

Diversa, invece, è la frequenza di fatturazione per forniture connotate da consumi notevolmente superiori ai valori medi (utenze anche definite: "grandi utenze"). In tali circostanze, la frequenza di fatturazione adottata è bimestrale (6 fatture/anno).

Il tempo intercorrente tra la data di lettura stimata o effettiva del contatore ed il momento in cui viene emessa la relativa fattura non deve di norma superare i tre mesi. Almeno una volta all'anno, Aset S.p.A. procede all'emissione della fattura di conguaglio (in presenza di contatori inaccessibili, per i quali non sia rilevabile alcuna lettura, le fatture di conguaglio emesse possono arrivare a coprire l'intero anno).

La fattura rispetta i criteri e le normative stabiliti dalle autorità competenti e contiene le informazioni utili all'utente relativamente al rapporto commerciale in essere ed ai servizi offerti dal gestore, il tutto espresso in modo chiaro e comprensibile.

Aset S.p.A. utilizza, per la redazione dei documenti di fatturazione, nonché per le comunicazioni agli utenti finali, i termini contenuti nel Glossario così come definito dall'Autorità nazionale di riferimento reso disponibile, completo delle definizioni, nel proprio sito internet con accesso diretto dalla homepage.

Ai sensi del D.P.R. 633/1972, l'art. 21 co. 8, le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non devono essere addebitate all'utente.

Il termine di scadenza per il pagamento delle fatture non può essere inferiore a 30 giorni rispetto alla data di emissione.

2.3. Dispersioni causate dalla rottura e/o malfunzionamento dell'impianto idrico privato (c.d. "consumi anomali")

Ogni utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici interni: l'utente ha il diritto-dovere di controllare i consumi attraverso l'autolettura periodica del contatore quindi, di norma, nessun abbuono è ammesso per eventuali dispersioni o perdite dagli impianti stessi dopo il contatore, da qualunque causa prodotte, né il gestore



può direttamente o indirettamente essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti negli impianti idrici privati.

Tuttavia, in caso di dispersioni d'acqua nell'impianto privato dell'utente non dovute a negligenza, ma a cause impreviste, vale a dire in tutti i casi di perdite occulte, si applicano le disposizioni del "REGOLAMENTO CONSUMI ANOMALI", in vigore dal 01/05/2016.

2.4. Modalità di pagamento

Sono previste forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza (le diverse modalità di pagamento e i relativi riferimenti sono indicati in fattura).

Le bollette del servizio idrico integrato possono essere pagate nelle seguenti modalità:

- presso gli uffici postali;
- gratuitamente agli sportelli della banca convenzionata comunicata in bolletta, anche senza avere un conto corrente;
- richiedendo la domiciliazione bancaria o postale (addebito automatico continuativo delle bollette sul proprio c/c bancario o postale) all'istituto di credito o all'ufficio postale presso il quale l'utente detiene un conto corrente;
- tramite POS.

Modalità di pagamento dei contributi di allaccio e/o di modifica di impianti esistenti

Il pagamento delle fatture originate da preventivi per la realizzazione di nuovi allacci e/o modifiche di impianti esistenti e/o pratiche inerenti gli allacci in pubblica fognatura, può essere effettuato presso:

- gli uffici postali, compilando un bollettino postale e avendo cura di indicare come causale il codice cliente (leggibile in testa al preventivo, in alto a sinistra), il numero e l'anno del preventivo o della fattura che si intende pagare. Il numero di c/c postale di Aset S.p.A. è indicato nell'allegato recapitato all'utente insieme al preventivo;
- gli sportelli bancari, effettuando un bonifico recante nella causale le stesse indicazioni descritte al punto precedente. Le coordinate bancarie del c/c (IBAN) di Aset S.p.A. sono riportate nell'allegato al preventivo o alla fattura recapitati all'utente;
- tramite POS.

Modalità di pagamento dilazionato delle fatture

I casi in cui l'utente può accedere a modalità dilazionate di pagamento della fattura sono definiti nell'Allegato 2 alla presente Carta, intitolato "Regolamento pagamenti dilazionati".

Termini di pagamento/scadenza

La fattura deve contenere la data di emissione e quella di scadenza; tra la data di emissione della fattura e la data di scadenza del pagamento non possono decorrere meno di 30 giorni.

Recapito fattura

La fattura viene inviata all'utente entro un tempo ragionevolmente sufficiente a consentire l'agevole pagamento della stessa, comunque, non inferiore a dieci giorni prima della scadenza della fattura; in caso di ricezione della fattura successiva al termine sopra indicato, l'utente può richiedere una dilazione nel pagamento.



STANDARD N. 7 - Rimborsi a seguito di rettifiche

Descrizione: è il tempo massimo intercorrente tra:

- o la segnalazione dell'errore da parte dell'utente
- o e l'effettuazione del rimborso.

Giorni: 15

Modalità di rilevazione degli errori di fatturazione:

- su segnalazione dell'utente: l'errore può essere fatto rilevare dall'utente presentandosi direttamente allo sportello fisico dell'Ufficio Clienti, telefonando o inviando comunicazione scritta (per gli indirizzi si rinvia all'Appendice 3). La segnalazione dell'errore da parte dell'utente deve avvenire entro e non oltre 60 giorni dalla scadenza della fattura in questione;
- d'ufficio: il gestore, in caso d'individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi di propria iniziativa, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui la fattura non sia giunta a scadenza e pertanto non sia stata ancora pagata, il gestore provvede ad annullare la fattura errata e ad emetterne una nuova con importo corretto.

Aset S.p.A. invia all'utente apposita risposta alla richiesta di rettifica e, qualora la fattura sia già stata pagata, comunica le modalità con le quali è possibile provvedere al rimborso, ovvero:

- restituzione degli importi pagati in eccesso mediante lo storno dei maggiori consumi nella prima fattura utile (o nelle fatture successive, qualora l'importo addebitato non sia sufficiente a compensare l'indennizzo), se i tempi prestabiliti di fatturazione lo consentono;
- restituzione degli importi pagati in eccesso mediante assegno inviato al domicilio dell'utente o bonifico bancario, qualora l'utente disponga di un conto corrente e ne fornisca le opportune coordinate bancarie.

2.5. Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio idrico per morosità dell'utente - Sospensione della fornitura del servizio

Il pagamento della fattura deve essere effettuato per intero entro il termine indicato sulla stessa.

Diversamente, il gestore provvede a costituire in mora l'utente mediante raccomandata, dopo il decorso di 20 giorni dalla data di scadenza della fattura.

Nello stesso atto di costituzione in mora, il gestore allega un bollettino per il pagamento della bolletta rimasta insoluta e preavvisa l'utente che, in caso di morosità persistente oltre i 30 giorni dalla costituzione in mora, è prevista la sospensione della fornitura.

Per il pagamento degli interessi, si applicano le disposizioni del "Regolamento pagamenti dilazionati" allegato alla presente Carta (Allegato 2).

La fornitura non può comunque essere sospesa nei seguenti casi:

- in assenza della messa in mora e del preavviso sopra indicato;
- prima di 30 giorni dalla costituzione in mora dell'utente (precisando che il termine di 30 giorni dalla costituzione in mora decorre dalla ricezione da parte dell'utente della raccomandata. Tuttavia, il mancato ritiro della raccomandata da parte dell'utente non costituisce causa ostativa alla decorrenza del termine di 30 giorni nei casi in cui ricorrano i presupposti di regolare "compiuta giacenza");
- quando il pagamento della bolletta sia già stato eseguito;
- in caso di mancato pagamento di servizi od addebiti concernenti forniture diverse da quelle del servizio idrico integrato;



- per mancata sottoscrizione del contratto, se l'utente è in regola con i pagamenti;
- nei casi in cui l'utente abbia attivato la procedura di reclamo di cui alla Sezione IV della presente Carta, ovvero nel caso in cui abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta;
- nel caso in cui il deposito cauzionale sia maggiore o uguale rispetto al debito.

Casi particolari – dilazione della sospensione della fornitura del servizio

In presenza di casi particolari segnalati/seguiti dai servizi sociali dei Comuni di appartenenza (comunicati da Aset all'AATO), non si procede alla sospensione della fornitura del servizio. In tali evenienze, l'utente sottoscrive, contestualmente alla concessione della dilazione della sospensione della fornitura, un piano di rientro della morosità che preveda la rateizzazione dell'importo dovuto, secondo le disposizioni contenute nel "Regolamento pagamenti dilazionati" (Allegato 2).

STANDARD N. 8 - Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di sospensione per morosità⁽³⁾

Descrizione: è il tempo massimo intercorrente tra:

- o la comunicazione del pagamento da parte dell'utente degli importi dovuti con le modalità previste in Carta / in casi particolari dalla data di intervento dell'AATO
- o e la riattivazione del SII.

Giorni lavorativi: 2

La riattivazione della fornitura del servizio idrico a seguito di sospensione per morosità avverrà entro il termine sopra previsto, decorrente dal giorno successivo alla data di comunicazione del pagamento da parte dell'utente del debito residuo e degli oneri di riattivazione previsti, o a seguito dell'intervento dell'AATO.

La comunicazione del pagamento può avvenire mediante notifica della ricevuta di pagamento via fax o con presentazione diretta presso lo sportello fisico del gestore (per tutti i recapiti si rimanda ancora all'Appendice 3).

STANDARD N. 9 - Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di erroneo distacco⁽⁴⁾

Descrizione: è il tempo massimo intercorrente tra:

- o la segnalazione dell'erroneo distacco da parte dell'utente
- o e la riattivazione del SII.

Ore: 4

La riattivazione della fornitura del servizio idrico a seguito di erroneo distacco, anche per erronea morosità, avverrà nel termine sopra indicato, decorrente dalla segnalazione. La segnalazione dell'erroneo distacco può essere effettuata telefonicamente, via fax o presentandosi direttamente agli sportelli fisici di Aset S.p.A., comunicando il codice del servizio e il codice cliente (orari e recapiti all'Appendice 3). Il gestore si impegna a non procedere a distacchi di fornitura nei giorni prefestivi, in modo da garantire il rispetto dello standard.

⁽³⁾ Lo standard è valido solamente in riferimento a segnalazioni pervenute durante gli orari di ufficio di Aset S.p.A. (cfr. Appendice 3).

⁽⁴⁾ Lo standard è valido solamente in riferimento a segnalazioni pervenute durante gli orari di ufficio di Aset S.p.A. (cfr. Appendice 3).



STANDARD N. 10 - Verifica tecnico-metrologica sui contatori del servizio di acquedotto

Descrizione: è il tempo massimo intercorrente tra:

- o la richiesta di verifica inviata dall'utente con le modalità previste in Carta (in forma scritta o sottoscrivendo la richiesta presso gli sportelli fisici di Aset S.p.A.)
- o e la comunicazione dei risultati della verifica.

Giorni: 90

Nel caso in cui non sia possibile rispettare lo standard per motivi non imputabili al gestore e dovuti ai tempi tecnici di effettuazione della verifica/trasmissione dei relativi dati da parte dei soggetti terzi a ciò preposti, Aset S.p.A. si impegna a darne comunicazione all'utente.

L'esito della verifica viene comunicato all'utente in forma scritta.

Qualora l'esito della verifica dimostri un irregolare funzionamento del contatore, le spese della verifica saranno a totale carico del gestore. In tal caso, ovvero se l'errore rilevato supera la tolleranza prevista dalle normative metrologiche a sfavore dell'utente (ossia, il consumo rilevato dal contatore è superiore a quello reale), il gestore procederà a rimborsare all'utente quanto pagato in eccesso nella prima bolletta utile, sulla base di una ricostruzione dei consumi reali. Il metodo utilizzato per tale ricostruzione fa riferimento al consumo rilevato nell'intervallo temporale compreso tra due letture effettuate in periodi dell'anno corrispondenti a quello in cui si è riscontrata l'irregolarità del contatore nei due anni precedenti. Stesso procedimento verrà adottato allorquando, sempre a seguito di una verifica tecnica del misuratore, lo strumento non registri i metri cubi di acqua erogati per cause diverse (ad esempio, perché fermo, guasto e/o accidentato).

In caso di nuova utenza (utenza attivata da un tempo inferiore a due anni), si fa riferimento al consumo medio/annuo di utenti con tipologia di utenza simile.

Se, invece, la verifica dovesse evidenziare un regolare funzionamento del contatore, le spese saranno a totale carico dell'utente. In questo caso, la quota di rimborso spese da corrispondere ad Aset S.p.A. viene comunicata all'utente in allegato all'esito della verifica. Il tariffario per la verifica dei contatori è contenuto nell'Allegato F del Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile ed è consultabile via internet, cliccando il link "Allegato F", all'indirizzo: <http://www.asetservizi.it/Regolamento-Servizio-Idrico-In.26.0.html>.

Verifica del livello di pressione

In conformità con quanto previsto al punto 2.2.2. del D.M. 8 gennaio 1997, n. 99, "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature", nei nodi principali delle condotte adduttrici e delle reti di distribuzione sono installati manometri registratori permanenti, con scrittura su supporti informatici in campo o in postazione remota. Essi sono destinati al rilevamento dell'andamento delle pressioni, al fine del controllo dei valori della pressione di consegna all'utenza e delle perdite, attraverso il confronto tra i valori rilevati in strumenti posti in posizioni vicine. Negli altri nodi ritenuti significativi, sono predisposte prese in derivazione entro pozzetto per il montaggio periodico degli apparecchi di rilevazione delle pressioni.

L'utente può richiedere al gestore la verifica del livello di pressione nei pressi del punto di consegna.



3. - Accessibilità al servizio

3.1. Canali svolgimento pratiche - come contattare il gestore

Sportello fisico del gestore – apertura al pubblico

L'ubicazione e l'orario di apertura dell'Ufficio Clienti del gestore sono riportati in fattura, sul sito internet e possono essere richiesti telefonicamente. Per una panoramica sugli uffici del gestore, si veda a pag. 3.

L'elenco degli uffici e la sintesi delle attività svolte in ciascuno di essi sono indicati nell'Appendice 3, cui si rinvia. Per la modulistica e gli allegati da presentare, si veda quanto descritto nel sito internet del gestore, nella Sezione del menù "Il Cliente", alla voce "Condizioni contrattuali" e "Preventivi & Allacci".

- Presso gli sportelli dell'Ufficio Clienti è possibile richiedere:
 - informazioni connesse alla fatturazione dei consumi;
 - stipula/ variazione/disdetta del contratto di utenza, l'inoltro di reclami, la richiesta di verifica del contatore, la comunicazione dell'autolettura, la segnalazione di errori di fatturazione, preventivi per nuovi allacciamenti e/o spostamenti/modifiche/rimozioni di allacci esistenti, ecc.

- Telefonicamente è possibile richiedere:
 - informazioni di vario tipo (sulla documentazione necessaria per svolgere ciascuna tipologia di pratica di cui ai punti precedenti, sugli orari di apertura degli uffici, sulle bollette, sullo stato di avanzamento di una pratica, ecc.) riguardanti il proprio contratto o altre pratiche intestate;
 - di registrare la segnalazione di errori di fatturazione;
 - sopralluoghi per rottura;
 - verifiche della lettura del contatore.
 - Le pratiche telefoniche possono essere svolte solo durante gli orari di ufficio.

- Per corrispondenza, posta elettronica (semplice e PEC) e fax, oltre le informazioni e le pratiche di cui al punto precedente, è possibile richiedere:
 - preventivi per nuovi allacci;
 - disdette di contratti di fornitura;
 - verifica del funzionamento del contatore e comunicazione dell'autolettura (su apposita cartolina);

È possibile, inoltre, trasmettere reclami o segnalare errori nella fatturazione.

- Tramite web (sportello online) è possibile effettuare:
 - consultazioni: visualizzare i dati anagrafici, l'elenco servizi associati, l'estratto conto personale, le letture dei consumi;
 - richieste: preventivi per nuovi allacci idrici, reclami, attivazioni del servizio, subentri, disdette, variazioni di dati anagrafici, richieste di informazioni varie e comunicazione dell'autolettura (su apposita form del sito istituzionale di Aset).

Per poter utilizzare lo sportello online di Aset S.p.A., l'utente deve preventivamente registrarsi inviando e-mail all'indirizzo sportello.clienti@asetservizi.it, indicando nell'oggetto: "Richiesta password: numero di codice cliente (inserire il codice)". Nella richiesta occorre riportare gli estremi del documento di identità, ossia il numero del documento, la data di scadenza e il nome dell'ente che lo ha rilasciato.

Facilitazioni per particolari categorie di utenti



Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso ai propri servizi di alcune categorie di utenti, quali ad esempio:

- portatori di handicap
- persone anziane con difficoltà motorie
- cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza,
- donne in stato di gravidanza / genitori con figli di età inferiore a 2 anni

Nell'Appendice 3 sono indicati gli sportelli accessibili agli utenti portatori di handicap (con indicazione dell'apposito simbolo); in ogni caso, Aset S.p.A. si rende disponibile ad accordare appuntamenti e percorsi preferenziali ad utenti appartenenti alle categorie sopra indicate e in presenza di situazioni di disagio/difficoltà non ricomprese nell'elenco di cui sopra. A questo proposito, gli utenti interessati possono rivolgersi ai recapiti indicati all'Appendice 3.

STANDARD N. 11 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Descrizione: è il tempo massimo a disposizione del gestore per arrivare sul luogo dell'appuntamento.

Ore: 4

Aset S.p.A. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento. All'utente è richiesta la disponibilità per l'intera durata di tale fascia oraria.

Al momento di concordare un appuntamento, in considerazione anche delle esigenze dell'utente, Aset S.p.A. fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo.

Sia il gestore che l'utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

L'addetto tecnico Aset, tenuto a recarsi sul luogo dell'appuntamento, avrà cura di far firmare all'utente il foglio di intervento attestante l'ora di arrivo e la prestazione eseguita.

STANDARD N. 12 - Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti

Descrizione: è il tempo massimo di risposta ai reclami e alle richieste d'informazioni scritte intercorrente tra:

- la data di protocollo Aset di arrivo della richiesta
- e la data di protocollo Aset in uscita della risposta.

Giorni: 30

Il termine può essere interrotto una sola volta per richieste complesse che richiedano maggiori approfondimenti, con apposita comunicazione motivata.

Per la gestione dei reclami e delle richieste di informazione (modalità, presupposti, ecc.), si veda la Sezione IV: "Rapporti con gli utenti, indennizzi e organismi di tutela".

Su richiesta dell'utente finale, entro 15 giorni solari dalla ricezione della richiesta, decorrenti dalla data di protocollo di arrivo, il Gestore fornisce per iscritto le seguenti informazioni relative:

- a) ai livelli di qualità garantiti dal gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore;
- b) alla composizione analitica dell'acqua distribuita, di cui al precedente art. 4;
- c) alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- d) alle procedure di reclamo.



4. - Continuità del servizio

4.1. Continuità del servizio

Aset S.p.A. si impegna ad erogare il servizio con continuità, 24 ore su 24, in ogni giorno dell'anno, con regolarità e senza interruzioni, salvo nei casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata necessari per il corretto funzionamento degli impianti, ossia per garantire la qualità e la sicurezza del servizio. In questi casi, il gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza, entro i tempi che sono specificati nei paragrafi che seguono.

Il gestore si impegna altresì, qualora dovesse verificarsi la necessità di sospendere il servizio, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio e ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza nel caso che la sospensione superi le 24 ore, nel rispetto delle disposizioni dell'Autorità sanitaria.

Il gestore adotta un piano di gestione delle sospensioni del servizio approvato dall'Autorità d'Ambito, il quale disciplina, tra l'altro:

- le modalità di informativa agli enti competenti ed all'utenza interessata;
- l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

Il predetto piano comprende le procedure di gestione della crisi idrica da scarsità e di crisi qualitativa, nonché le procedure di gestione degli interventi programmati nel rispetto di quanto scritto nella presente Carta.

4.2. Pronto intervento e messa in sicurezza dei guasti sulla rete acquedotto e fognatura

STANDARD N. 13 - Tempo di primo intervento

Descrizione: è il tempo massimo intercorrente tra:

- o la segnalazione, che può essere inoltrata telefonicamente, 24 ore su 24, al numero verde per le emergenze⁽⁵⁾ **800-000-989**, o presso lo sportello fisico/tramite fax negli orari di ufficio (per i recapiti, si rimanda all'Appendice 3)
- o e il primo intervento della squadra tecnica di Aset S.p.A., in presenza di situazioni di pericolo, che il gestore dovrà accertare attraverso i propri mezzi di controllo, per il singolo utente e per la collettività, oppure di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra, di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata.

Minuti: 90

Il numero verde è riportato anche in fattura e sulla *homepage* del sito internet.

4.3. Limiti minimi del servizio idropotabile.

Il gestore deve garantire i livelli minimi del servizio fissati dall'Allegato 1/8 del D.P.C.M. 4 marzo 1996 "Livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale

⁽⁵⁾ Per il servizio di Pronto Intervento, Aset S.p.A. ha istituito il Numero Verde per le Emergenze: **800-000-989**. Il numero è attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. La chiamata è gratuita sia da telefono fisso che da mobile. In presenza di molteplici segnalazioni contemporanee di pericolo, spetterà al gestore valutare l'intervento prioritario, limitando il più possibile i tempi d'intervento per gli altri casi.



ottimale" ed è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente, qualora migliorativi di quelli sopra citati.

STANDARD N. 14 - Tempo di preavviso per interventi programmati

Descrizione: è il tempo minimo intercorrente tra:

- o la comunicazione del preavviso agli utenti con i canali e le modalità previste sotto
- o ed il momento in cui ha inizio la manovra di interruzione del flusso idrico.

Ore: 48

In caso di lavori programmati sulla rete che rendano inevitabile l'interruzione del servizio, il gestore, in relazione all'ampiezza dell'area interessata, ne dà avviso agli utenti coinvolti mediante volantinaggio porta a porta, oppure provvede ad indirizzare un comunicato stampa alle maggiori testate giornalistiche e radiotelevisive locali, garantendo comunque un preavviso agli utenti nel rispetto dello standard sopra indicato. Nel comunicato sono indicati l'orario d'inizio e la durata del disservizio.

Non rientrano negli interventi programmati gli interventi richiesti direttamente dall'utente e che riguardano solo l'utente richiedente.

4.4. Durata delle interruzioni programmate e non programmate

Interruzioni programmate

La durata massima delle interruzioni programmate è di **24 ore** tutti i giorni dell'anno, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative.

Il gestore si adopererà per eseguire i lavori in fasce orarie che creino il minor disagio possibile agli utenti, in relazione all'interruzione del flusso idrico.

Interruzioni non programmate

Qualora il servizio venga sospeso per improvvisi guasti od altri eventi di forza maggiore, Aset S.p.A. si impegna a limitare al minimo necessario la durata del disservizio, stabilendo un tempo massimo di ripristino della fornitura di **48 ore**, decorrente dal momento in cui si ha la prima segnalazione di interruzione del flusso idrico, qualora sia consentito dalle caratteristiche della rete e compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

4.5. Crisi idrica

Crisi qualitativa

Nei casi in cui non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, Aset S.p.A. avvisa gli utenti della crisi e comunica le misure per affrontarla. In tali casi, il gestore può egualmente erogare il servizio a condizione che ne dia preventiva e tempestiva comunicazione:

- alle autorità competenti (ASUR, Comune, AATO);
- agli utenti;

e comunque soltanto subordinatamente al rilascio del nulla osta da parte della competente Autorità sanitaria locale.

Il gestore comunica, altresì, all'Autorità di Ambito, all'ASUR, ovvero alla competente Autorità sanitaria locale, le azioni per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità. Ciò, per consentire loro l'esercizio dei poteri di controllo e l'adozione di eventuali misure alternative.

Nelle siffatte circostanze, il gestore applica, per quanto possibile e nell'osservanza delle prescrizioni eventualmente impartite dalle Autorità competenti, le procedure previste nel proprio Piano di Emergenza del SII.



Crisi quantitativa

In caso di scarsità di acqua potabile, prevedibile o in atto, non dipendente dall'attività di gestione, Aset S.p.A., con adeguato preavviso agli utenti, propone all'AATO e all'Autorità sanitaria locale le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

In via esemplificativa, tali misure possono comprendere:

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

4.6. Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del servizio idrico integrato

Durante l'espletamento delle normali attività di gestione delle reti, Aset S.p.A. effettua le seguenti attività volte al miglioramento della qualità del servizio offerto all'utenza:

- interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile;
- controllo e pulizia periodica della rete fognaria;
- autocontrollo dell'acqua potabile (D.Lgs. 31/2001): servizio di controllo interno dell'acqua potabile alle fonti di approvvigionamento, agli impianti di potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione;
- autocontrollo sulle acque immesse nella fognatura: prelievi ed analisi di laboratorio verificando la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- controlli di qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché controlli di qualità dei reflui in uscita dagli impianti di depurazione;
- ricerca sistematica delle perdite.

L'entità e la tipologia dei controlli effettuati vengono comunicate all'AATO dal gestore mediante una relazione che contiene anche le informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture di approvvigionamento, trattamento, collettamento e depurazione e delle misure adottate per mitigare gli effetti negativi per l'ambiente.

SEZIONE IV – RAPPORTI CON GLI UTENTI, INDENNIZZI E ORGANISMI DI TUTELA

1. – Tutela non giurisdizionale dell'utente

1.1. Presupposti e oggetto della segnalazione dell'utente

Ciascun utente dell'Ambito territoriale n. 1 "Marche Nord Pesaro Urbino" che abbia necessità di ottenere informazioni in merito a qualsiasi aspetto dei propri rapporti con il gestore del SII, ovvero che lamenti un disservizio inteso come:

- ❖ assenza di efficacia e di efficienza che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni rese dal gestore del servizio idrico integrato;
- ❖ mancato rispetto dei propri diritti in qualità di utente del SII, come stabiliti dalle norme di legge e di regolamento e dagli atti di regolazione del servizio predisposti dall'AATO, che disciplinano la fruizione del servizio idrico integrato ed in particolare qualora lamenti la violazione degli standard fissati nella Carta, può segnalarlo, in prima istanza, ad Aset S.p.A. (tutela di 1° livello) e successivamente all'Autorità di Ambito (tutela di 2° livello), attivando una delle procedure di tutela dell'utente descritte più avanti nel testo.



1.2. Caratteristiche delle procedure di tutela dell'utente

Le procedure di tutela degli utenti presentano le seguenti caratteristiche:

- ❖ celerità nella conclusione
- ❖ gratuità della procedura
- ❖ possibilità per l'utente di rivolgersi in ogni momento all'autorità giudiziaria o a procedure conciliative.

1.3. Livelli di tutela

Tutela di 1° livello – Gestione dei reclami e delle richieste di informazione presso il gestore.

- Modalità di presentazione della richiesta di informazione e/o del reclamo: la segnalazione dell'utente avviene mediante uno dei canali indicati nell'Appendice 2.
- Modulistica: la segnalazione avviene, di norma, mediante utilizzo della modulistica indicata nell'Appendice 2; tuttavia l'utente può anche recarsi direttamente presso l'ufficio clienti e chiedere che venga verbalizzata la segnalazione.
- Al momento della presentazione del reclamo, l'utente dovrà fornire tutti i dati in suo possesso (nome e cognome, tipo di fornitura, codice servizio - se disponibile - , nome del funzionario che aveva seguito la pratica, ecc.) relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, per dar modo all'ufficio di ricostruire il caso in tutti i suoi aspetti.
- Le risposte alle richieste di informazione e ai reclami, di cui al presente paragrafo, rispettano lo standard 12, cui si rinvia.

Tutela di 2° livello – Gestione dei reclami e delle richieste di informazione presso l'Autorità di Ambito, secondo quanto previsto nel Regolamento di gestione dei reclami e delle richieste di informazione approvato dall'Autorità (consultabile in Appendice 2).

La tutela di 2° livello esperibile presso l'AATO è strettamente collegata alla tutela di 1° livello espletata da Aset S.p.A.. L'Autorità di Ambito costituisce l'organo di seconda istanza al quale l'utente può ricorrere ed è attivabile solamente nel caso in cui:

- l'utente non abbia ricevuto risposta a seguito dell'attivazione dell'apposita procedura di reclamo di 1° livello;
- l'utente si ritenga insoddisfatto della risposta fornita dal gestore.

Nell'Appendice 2, sono disponibili il "Regolamento del procedimento di gestione dei reclami e delle richieste di informazione" approvato dall'AATO, la modulistica di riferimento e gli indirizzi utili.

2. – Indennizzi per mancato rispetto degli standard

I principi e gli impegni contenuti nella presente Carta, come sintetizzati negli standard indicati nella stessa, sono vincolanti per Aset S.p.A..

In particolare, ferma la possibilità per ogni utente di attivare le procedure di tutela cui al presente capitolo, il mancato rispetto di alcuni standard dà diritto all'ottenimento, a richiesta, degli indennizzi sotto indicati.

Gli standard sottoposti ad indennizzo sono indicati nell'Appendice 4.

2.1. Misura dell'indennizzo:

Gli importi degli indennizzi per il mancato rispetto degli standard fissati dalla Carta (Appendice 4) sono differenziati in rapporto all'entità del ritardo nell'effettiva esecuzione della prestazione e sono stabiliti nella misura indicata nella tabella sotto:



Importo indennizzo in €	Ritardo rispetto allo standard indicato nella Carta (per standard fissato in giorni)	Ritardo rispetto allo standard indicato nella Carta (per standard fissato in ore)
25,00	da 1 a 30 gg	da 1 a 3 ore
50,00	da 31 a 90 gg	da 3 a 6 ore
100,00	oltre 90 gg	oltre 6 ore

2.2. Tempi e modalità di corresponsione dell'indennizzo:

L'utente che abbia constatato il mancato rispetto degli standard indicati nell'Appendice 4 della Carta e voglia ottenere l'indennizzo spettante deve inviare apposita richiesta scritta ad Aset S.p.A. (indirizzi indicati nell'Appendice 3); la richiesta può essere inoltrata anche attraverso l'Autorità di Ambito e la Consulta degli utenti dell'AATO (canali indicati nell'Appendice 2).

Riconosciuta la validità della richiesta, Aset S.p.A. accredita l'importo dell'indennizzo sulla prima fattura utile (ovvero, nelle successive, qualora l'importo addebitato in bolletta non sia sufficiente a compensare l'indennizzo), secondo i tempi previsti per l'emissione delle fatturazioni vigenti presso il gestore; altrimenti, su richiesta dell'utente, il pagamento dell'importo avviene entro 60 giorni (di calendario) con assegno o bonifico bancario.

In caso di richiesta infondata, Aset S.p.A. ne dà comunicazione scritta e motivata all'utente entro 20 giorni di calendario dal ricevimento della richiesta (per la decorrenza dei termini, fa fede la data di protocollo Aset in entrata della richiesta di indennizzo); in questo caso l'utente può attivare la procedura di gestione reclami di 2° livello (ossia, presso l'AATO).

2.3. Esclusioni

L'indennizzo non è dovuto se:

- a) il mancato rispetto dello standard è riconducibile a cause di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità naturale dall'autorità competente; scioperi; mancato ottenimento di atti di terzi quali autorizzazioni e simili, sempre che il mancato ottenimento non sia riconducibile ad inerzia o comunque a fatto del gestore); cause imputabili all'utente (es: mancata presentazione dell'utente agli appuntamenti concordati, mancato invio della documentazione richiesta dal gestore, mancata notifica del pagamento, ecc.);
- b) l'utente non è in regola con i pagamenti delle fatture.

Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

Il gestore effettua rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utente (cfr. il paragrafo "Indagini di customer satisfaction"), al fine di migliorare ed aggiornare i livelli di qualità delle prestazioni e degli standard.

Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti al gestore attraverso i canali indicati nell'Appendice 3.

Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose



Danni a persone o cose arrecati a seguito dello svolgimento delle attività aziendali sono coperti da apposite polizze assicurative.

Per ottenere un adeguato risarcimento, occorre inoltrare apposita richiesta scritta ad Aset S.p.A. con le modalità ed ai recapiti indicati nell'Appendice 3.