



RIMINI

CARTA DEL SERVIZIO PUBBLICO
RELATIVA AL
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvato dall'Assemblea dei Sindaci ATO
Con deliberazione 21/2007 del 23 novembre 2007

Sezione I – Introduzione	1
1 Oggetto ed ambito di applicazione	1
2 Informazioni su HERA SpA, sulle Società Operative Territoriali e definizione del Servizio Idrico Integrato	2
3 Validità della Carta del Servizio	3
Sezione II - Principi Fondamentali	5
4 Eguaglianza	5
5 Imparzialità	5
6 Continuità	6
7 Partecipazione	6
8 Efficienza ed efficacia	6
9 Cortesia	6
10 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	7
11 Sicurezza e rispetto dell'ambiente	7
Sezione III - Indicatori e standard di qualità dei servizi idrici	8
12 Premessa	8
13 Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'utenza	8
13.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto	8
13.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto	9
13.3 Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto	9
13.4 Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto	10
13.5 Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente – Sospensione della fornitura del servizio	10
13.6 Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità	10
13.7 Riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco	11
13.8 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura	11
13.9 Allacciamento alla rete fognaria	11
13.10 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto	11
13.11 Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto	12

13.12	Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione – Informazione sui consumi anomali	12
13.13	Modalità di pagamento	13
13.14	Rettifiche di fatturazione	13
13.15	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/ telefonici) per attività amministrative e commerciali	14
13.16	Tempi di attesa agli sportelli fisici	14
13.17	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni	15
13.18	Facilitazioni per particolari categorie di utenti	15
13.19	Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati	15
13.20	Risposta alle richieste ed ai reclami scritti	15
13.21	Servizio di informazione agli utenti	16
14	Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio	16
14.1	Continuità del servizio	16
14.2	Pronto intervento	16
14.3	Standard tecnici del servizio	17
14.4	Tempo di preavviso per interventi programmati sul servizio acquedotto	18
14.5	Durata delle sospensioni programmate del servizio acquedotto e servizio sostitutivo d'emergenza	19
14.6	Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa	19
14.7	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria	19
14.8	Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del SII	19
	Sezione IV – Rapporti con l'utenza e tutela	21
15	Semplificazione delle procedure	21
16	Informazione agli utenti	21
17	Rapporti con gli utenti	22
18	Valutazione della qualità del servizio erogato	22
19	Procedure di reclamo	23
20	Indennizzi	24
21	Applicazione della tariffa	25
22	Tabella riassuntiva	26

	1.1.1	27
23	Indirizzi utili	27

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La “Carta del Servizio Idrico Integrato” applicata da Hera SpA, per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell’Agenzia di Ambito di Rimini, è stata emessa in adempimento alla normativa vigente in materia di seguito esplicitata, agli atti della Delibera della Giunta Regionale n. 2679 del 3 dicembre 2001, agli indirizzi emanati dall’Autorità Regionale per la Vigilanza dei Servizi Idrici, allo Schema di riferimento elaborato dall’Agenzia d’Ambito.

- Art. 11 della Legge 5 gennaio 1994 n. 36 “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994;
- D.P.C.M. 19 Maggio 1995 concernente l’individuazione di settori di erogazione dei Servizi pubblici;
- D.P.C.M. del 29 aprile 1999 “Schema di riferimento generale per la predisposizione della Carta dei Servizi del ciclo idrico integrato”;
- Art. 11 c. 2 del D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 286 “Fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità”;
- Art. 23 c. 1 della Legge Regionale 6 settembre 1999 n. 25 e s.m.i;
- Allegato 8 del DPCM 4 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- D.Lgs. del 2 febbraio 2001 n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano”;
- Legge 7 agosto 1990 del n. 241 “nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi”;
- D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

La presente Carta del Servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale di Hera SpA nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati;
- individua i principi fondamentali cui deve uniformarsi Hera SpA nel gestire i Servizi Idrici Integrati;
- individua standard di qualità del servizio che Hera SpA si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;
- definisce inoltre il rapporto tra Hera SpA e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli utenti stessi.

2 INFORMAZIONI SU HERA SPA, SULLE SOCIETA' OPERATIVE TERRITORIALI E DEFINIZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Hera SpA (Holding Energia Risorse Ambiente) nasce il 1 novembre 2002 dalla integrazione tra Seabo SpA che operava nel territorio bolognese e le altre società di gestione di servizi pubblici operanti nei Comuni di Imola, Faenza, Forlì, Cesena, Ravenna, Lugo, Rimini, Ferrara e in altri Comuni limitrofi delle relative Province. Il Gruppo Hera comprende anche le sue controllate e collegate.

L'attività del Gruppo Hera nel settore idrico consiste principalmente nella gestione del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, potabilizzazione, distribuzione acqua ad usi civili, fognatura e sollevamenti, depurazione reflui recapitanti in pubblica fognatura.

Per meglio comprendere la realtà operativa del Gruppo Hera nel servizio idrico relativo al territorio della Provincia di Rimini di competenza di ATO 9, si riportano i dati caratteristici al 31 dicembre 2005:

a) numero addetti dedicati al servizio idrico integrato	xxxxx;
b) servizio acquedotto	
➤ Numero comuni gestiti	xxxxx
➤ Numero abitanti residenti nei Comuni serviti	xxxxx
➤ Abitanti serviti [%]	xxxxx
➤ Presenze turistiche	xxxxx
➤ Numero utenze	xxxxx
➤ Volume acqua immesso in rete [Mmc]	xxxxx

- Lunghezza rete distribuzione [km]
 - Volume di acqua venduta [Mmc] xxxxx
 - Fonti di approvvigionamento
- Superficie
Falda

c) servizio fognatura

- Numero comuni gestiti xxxxx
- Abitanti serviti [%] xxxxx
- Lunghezza della rete [km] xxxxx
- Volume di acqua collettata [Mmc] xxxxx
- Numero utenze xxxxx

d) servizio depurazione

- Numero comuni gestiti xxxxx
- Abitanti serviti [%] xxxxx
- Numero utenze xxxxx
- Volume di acqua depurata [Mmc] xxxxx

La tabella riepilogativa dei dati di sintesi del Servizio Idrico Integrato annualmente aggiornata da Hera SpA e fornita all’Agenzia d’Ambito, potrà essere richiesta dall’utente direttamente ad Hera SpA e/o all’Agenzia d’Ambito ed è comunque disponibile sul sito internet della Società medesima.

La gestione operativa del Servizio Idrico Integrato è affidata alla Società Operativa Territoriale HERA Rimini Srl che svolge il servizio nei Comuni della Provincia di Rimini:

Nel prosieguo della presente Carta, con il termine “**Gestore**”, si intenderà tanto Hera SpA, quanto la Società Operativa Territoriale Hera Rimini Srl.

Di seguito si riportano gli indirizzi e i numeri telefonici unici delle sedi operative principali. Per informazioni su sportelli e sedi decentrate il riferimento è il numero verde e/o il retro bolletta.

Sede di XX: indirizzo **numero (verde): XX**

Sede di XX: indirizzo **numero (verde): XX**

3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del Servizio, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall’Agenzia d’Ambito, ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione triennale. Potrà essere

aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Agenzia d'Ambito, dal Gestore e dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

Il Gestore informerà l'utenza della pubblicazione del documento e successivamente delle sue modifiche.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

4 EGUAGLIANZA

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il Gestore, provvede a:

- pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive);
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione dell'acqua, fornire alle utenze sensibili (case di cura, ospedali, centri di dialisi, ecc.) acqua potabile mediante sistemi alternativi garantendo la continuità del servizio e minimizzando il disagio;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

5 IMPARZIALITÀ

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare 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.

6 CONTINUITÀ

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare. 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, il Gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Piano di Emergenza per il Servizio Idrico Integrato

L'erogazione dei servizi in concomitanza di eventi straordinari quali terremoti, alluvioni, rilevanti inquinamenti della risorsa, periodi siccitosi, black-out elettrici etc è effettuata sulla base di un Piano di emergenza concordato con l'Agenzia d'Ambito.

7 PARTECIPAZIONE

Il Gestore, 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.

L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami; l'Utente a questo scopo si raccorda e si avvale dell'attività del Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 24 L.R. n. 25/1999 e s.m.i.

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 e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. nn. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi". Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

8 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio sarà erogato dal Gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

9 CORTESIA

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal

fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento.

10 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

11 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE

Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

SEZIONE III - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

12 PREMESSA

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli “standard” di qualità del servizio erogato all’Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore, e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall’Utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell’Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall’ufficio protocollo del Gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla volontà del Gestore.

Certificazione e Sistema Qualità

Il Gestore si è dotato ed ha in fase di ulteriore sviluppo un Sistema di Qualità aziendale. Tenuto conto che la certificazione ISO 9000 è rilasciata da organismi indipendenti di certificazione, tale Sistema garantisce l'esistenza della documentazione di supporto dei risultati di qualità e costituisce un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dall’Agenzia o da altri Soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

13 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L’UTENZA

13.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell’Utente o la data del sopralluogo (qualora necessario) ed il giorno di invio del preventivo. L’Utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie. In fase di presentazione della richiesta di preventivo per allacciamento, il Gestore informa l’Utente della tipologia di allaccio possibile in funzione delle caratteristiche della rete esistente e dell’allaccio richiesto. A tal fine si distinguono:

lavori semplici: prestazioni standard, e relativi nuovi allacciamenti da tubazioni stradali esistenti, comprese nella procedura di forfetizzazione prevista dal Gestore. Sono forfetizzabili tutti i nuovi allacciamenti da eseguirsi in area servita dalla rete di acquedotto, le aggiunte di attacco su allacciamenti esistenti, le prestazioni accessorie di spostamento e cambio contatore per aumento di portata fino ad un calibro massimo del contatore pari a 3 pollici. Sono escluse tutte le prestazioni relative ad allacciamenti per uso antincendio;

lavori complessi: tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.

TEMPI PER IL RILASCIO FORMALE DEL PREVENTIVO DI SPESA A SEGUITO DI RICHIESTA ALLO SPORTELLO:

15 giorni per lavori semplici con importo del preventivo formulato contestualmente alla richiesta e invio del preventivo all'indirizzo indicato dal richiedente entro i 15 giorni successivi. L'offerta economica inviata è valida per 3 mesi;

40 giorni per la preventivazione di lavori complessi. L'offerta economica inviata è valida per 6 mesi. Per situazioni complesse deve comunque essere fornita risposta scritta entro tale data – farà fede la data del protocollo del Gestore – con la precisazione, ove possibile, dei successivi tempi di intervento, nonché il nome e il recapito telefonico della persona a cui fare riferimento per ulteriori informazioni.

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete.

13.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'Utente ed il completamento dei lavori.

15 giorni per interventi relativi a lavori semplici

40 giorni per interventi non compresi tra i precedenti

I tempi previsti non si applicano nel caso di assenza/inadeguatezza della rete di distribuzione.

13.3 Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto

Per i casi di nuova fornitura e di voltura non immediata, l'attivazione sarà effettuata entro **7 giorni**. Tale tempo deve intendersi intercorrente tra la data di richiesta dell'attivazione della fornitura e l'avvio della fornitura stessa.

Il tempo sopra definito non si applica ai casi di riattivazione dopo sospensione per morosità.

13.4 Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto

Per le richieste effettuate dagli Utenti in forma verbale tramite i canali attivati dal Gestore, il tempo massimo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto, misurato fra la data della richiesta e la data di cessazione della fornitura, è pari a **5 giorni**.

Per le richieste effettuate in forma scritta, i **5 giorni** decorrono dalla data nella quale il Gestore fissa con l'Utente l'appuntamento per la chiusura.

13.5 Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente – Sospensione della fornitura del servizio

Il Gestore, allorché riscontri la morosità dell'Utente (ovvero il mancato pagamento anche di una sola bolletta), provvede ad inviare un primo sollecito di pagamento a 30 giorni dalla scadenza della bolletta, con bollettino allegato riportante la nuova scadenza; decorsi inutilmente 30 giorni dalla nuova scadenza, il Gestore provvede ad inviare ulteriore comunicazione con preavviso di sospensione del servizio, a mezzo raccomandata semplice.

Il tempo minimo di preavviso dalla rilevazione dello stato di morosità all'interruzione della fornitura è di **60 giorni**.

Ove tecnicamente possibile, e solo per le forniture di tipo domestico, il Gestore provvederà all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una minima erogazione di acqua. Tali strumenti rimarranno operativi sino alla regolarizzazione della morosità e al pagamento delle spese di installazione e di rimozione di tali dispositivi, che sono a carico dell'Utente e sono indicate nel prezzario predisposto dal Gestore.

13.6 Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro il termine massimo di **2 giorni** dal pagamento da parte dell'Utente del debito residuo e degli oneri di riattivazione previsti.

13.7 Riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erronea chiusura/distacco

La riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erronea chiusura/distacco avverrà entro **3 ore** dalla segnalazione.

13.8 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo (qualora necessario) ed il giorno di invio del preventivo. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie.

RILASCIO FORMALE DEL PREVENTIVO DI SPESA A SEGUITO DI RICHIESTA ALLO SPORTELLO:

15 giorni per prestazioni standard che rientrano nei casi previsti dalla procedura di forfaitizzazione adottata dal Gestore. L'importo del preventivo viene formulato contestualmente alla richiesta. Entro i 15 giorni il preventivo verrà inviato all'indirizzo indicato dal richiedente.;

40 giorni per tutti i casi non riconducibili alle prestazioni standard.

13.9 Allacciamento alla rete fognaria

È il tempo intercorrente tra la data di arrivo dell'accettazione del preventivo da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Il Regolamento del Servizio Idrico Integrato riporta indicazioni sulle modalità tecniche di realizzazione delle reti fognarie interne.

Massimo **40 giorni**.

Gli standard sopra riportati non sono applicabili per gli interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento o estensione della rete.

13.10 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori.

La verifica viene eseguita entro **10 giorni** dal ricevimento della richiesta. Nel caso in cui alla verifica provveda direttamente il Gestore, alle operazioni di verifica potrà presenziare l'Utente. Nel caso in cui la verifica venga invece effettuata da una Ditta esterna specializzata ed accreditata, il Gestore provvederà, entro lo stesso termine, alla comunicazione del nominativo e del recapito della persona responsabile della verifica per conto del Gestore

medesimo. Successivamente l'Utente verrà informato della data di esecuzione della prova o dell'eventuale sostituzione del contatore.

La comunicazione scritta del risultato della verifica verrà inviata entro **30 giorni** dalla data di esecuzione della prova (fa fede la data del protocollo del Gestore).

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della stessa verrà addebitato all'Utente.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre i limiti di tolleranza predetti, il costo della verifica sarà a carico del Gestore, il quale procederà al rimborso per l'eventuale maggior consumo valutato sull'anno precedente la verifica.

13.11 Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto

L'Utente, allorché riscontri una erogazione non sufficiente, può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna con tempi di intervento, da parte del Gestore, non superiori a **10 giorni** dal ricevimento della richiesta.

Nel caso in cui il Gestore proceda a significative variazioni di pressione nel punto di consegna rispetto alla pressione normalmente erogata per esigenze di efficienza complessiva del servizio, è tenuto a darne idonea comunicazione agli Utenti presumibilmente interessati dalla variazione in argomento.

13.12 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione – Informazione sui consumi anomali

La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica dei contatori di proprietà del Gestore, sia per i misuratori per forniture uniche a singoli utenti, sia per i misuratori per forniture plurime destinate ad utenze condominiali.

Il Gestore si impegna a valutare con l'Agenzia d'Ambito l'applicazione su larga scala di sistemi di lettura automatizzata che consenta un contestuale confronto con i consumi passati, al fine di poter repentinamente individuare eventuali perdite e perseguire quindi una politica di risparmio idrico.

Nel caso di assenze dell'Utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al Gestore senza affrancatura, ovvero tramite chiamata all'apposito numero verde, oppure tramite il sito internet del gruppo disponibile all'indirizzo www.gruppohera.it.

La periodicità della fatturazione, di norma, è bimestrale, con fatturazioni basate su consumi reali (letture) alternate ad altre basate su consumi stimati. Il Gestore si riserva una periodicità di fatturazione diversa per forniture connotate da consumi notevolmente superiori o inferiori ai valori medi.

Nei Comuni caratterizzati da una forte presenza di forniture idriche singole, con contatori del Gestore normalmente collocati all'interno della proprietà privata a servizio di Utenti stagionali, i contatori vengono letti di norma una sola volta all'anno, nel periodo di massima presenza.

Il Gestore informa l'utenza dell'istituzione e delle modalità di funzionamento del Fondo Rischio Fughe a copertura degli importi fatturati a fronte di perdite occulte lungo la rete a valle del contatore.

Il Gestore, sulla base dell'esperienza maturata, ha individuato, per le singole tipologie e fasce di consumo, le percentuali di maggior consumo che indicano, con un buon grado di sicurezza, la presenza di perdite occulte lungo la rete a valle del contatore di cui l'Utente potrebbe non essere a conoscenza. Allo scopo di segnalare tali anomalie e favorire il tempestivo intervento di ripristino eventualmente necessario, il Gestore deve segnalare all'Utente la rilevazione del consumo anomalo, qualora venga accertato, e suggerire gli interventi utili alla individuazione dei guasti, fermo restando l'obbligo per l'Utente che non avesse aderito al Fondo Rischio Fughe di provvedere al pagamento di tutti gli importi fatturati.

13.13 Modalità di pagamento

Il Gestore prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza:

- presso tutti gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale;
- presso tutti gli sportelli bancari (il retrobolletta riporta le banche presso le quali il servizio di pagamento è gratuito).

E' prevista la possibilità di pagare gli importi dovuti in contanti e senza oneri aggiuntivi presso gli sportelli dedicati presenti in ogni comune servito indicati nel retrobolletta.

L'Utente può inoltre richiedere il pagamento rateizzato della fattura, per importi superiori ai 50 €, presso gli sportelli del Gestore.

13.14 Rettifiche di fatturazione

Il Gestore, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'Utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente direttamente allo sportello, al numero verde segnalato sulla fattura oppure in forma scritta, la rettifica è effettuata entro **60 giorni** solari dalla data di ricevimento della stessa per importi già pagati. Per le richieste scritte fa fede la data di registrazione presso il protocollo del Gestore.

La restituzione degli importi pagati in eccesso può avvenire mediante l'emissione di un bollettino riscuotibile entro 20 giorni dall'emissione presso gli istituti di credito indicati sulla comunicazione, oppure mediante lo storno dei maggiori consumi nelle fatture successive in sede di conguaglio dei consumi.

Qualora il bollettino non venga riscosso, l'importo a credito verrà stornato dalle successive fatturazioni. Se il cliente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, gli importi in eccesso vengono direttamente accreditati su conto corrente.

Le somme versate e non dovute in date antecedenti l'anno solare che precede l'invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

13.15 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/ telefonici) per attività amministrative e commerciali

Il Gestore, in relazione alle attuali esigenze dell'utenza, ha attivato sul territorio di competenza dell'ATO 9 sportelli fisici distribuiti in modo razionale. Gli indirizzi delle sedi decentrate possono essere richiesti al numero verde ovvero essere rilevati nel retro bolletta.

Il Gestore garantisce attraverso gli sportelli fisici principali (5 postazioni operative o più) il seguente orario di accesso al servizio:

dalle ore 8:00 alle ore 15:00 dal lunedì al giovedì

dalle ore 8:00 alle ore 13:00 il venerdì

con esclusione dei giorni festivi.

Gli orari di apertura degli altri sportelli disponibili possono essere richiesti al Call Center Clienti e sono consultabili sul sito web del Gestore.

Il Gestore garantisce attraverso sportelli telefonici, un orario di accesso al servizio non inferiore alle **10 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00**, nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi; il sabato il servizio è attivo dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

13.16 Tempi di attesa agli sportelli fisici

Il Gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici principali di Rimini per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio Idrico Integrato:

tempo medio giornaliero di attesa: **20 minuti**

Il tempo indicato deve intendersi valido per condizioni normali di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e segnalazione di inapplicabilità temporanea delle condizioni espresse nella Carta del Servizio.

tempo massimo di attesa: **40 minuti**

13.17 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni

Per informazioni su contratti, volture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, fatturazione, etc. il Gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde 800 999 500 con un orario di accesso al servizio non inferiore alle **10 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00**, nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi. Il servizio è accessibile anche il sabato dalle ore 8 alle ore 13.00.

Il servizio telefonico è integrato con un **risponditore automatico** che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni relative a: attivazione nuove forniture, volture e disdette, preventivi e lavori, pagamenti delle fatture, letture contatori e orari appuntamenti. Il risponditore automatico fornisce all'utente il "codice operatore" relativo al personale preposto al contatto telefonico.

Il Gestore svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

13.18 Facilitazioni per particolari categorie di utenti

Il Gestore assicura la conformità delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi del Gestore e si impegna a agevolarne la fruizione dei servizi offerti.

13.19 Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti personalizzati concordati con l'Utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'Utente. Al momento di concordare un appuntamento, il Gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti personalizzati con l'Utente è pari a **3 ore**.

13.20 Risposta alle richieste ed ai reclami scritti

Il Gestore risponderà per iscritto ai reclami presentati dagli utenti in forma scritta entro un massimo di **30 giorni** dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del Gestore).

Il Gestore si impegna inoltre a rispondere ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti in forma scritta. Qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente del Gestore.

13.21 Servizio di informazione agli utenti

Il Gestore fornisce un servizio di informazione tecnica agli Utenti accessibile tramite i numeri verdi sopra indicati.

14 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

14.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti, o a manutenzioni non programmate necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza ed a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un periodo superiore a **24 ore**, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. Il Gestore adotta una procedura di gestione delle interruzioni del servizio approvata dall'Agenzia d'Ambito.

14.2 Pronto intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero verde:

800 999200

Il Gestore garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio. Essi sono da intendersi riferiti ad attività da svolgersi su reti ed impianti affidati al Gestore.

- **tempo di intervento per segnalazioni di situazioni di pericolo relativamente alla sicurezza e la salute degli Utenti e dei cittadini e connessa anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana:**
 - **immediato**, e coincidente con il tempo di trasferimento sul posto.

- **tempo massimo di avvio dell'intervento di *ripristino dell'erogazione acqua* a seguito di guasto, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso:**
 - per guasto al contatore o alla parte aerea dell'allacciamento (tempo massimo di eliminazione del disagio anche mediante forniture alternative):
 - 6 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00;
 - 14 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.
 - per guasto su parti interrato dell'allacciamento (tempo massimo di avvio dei lavori):
 - 8 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00;
 - 16 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.
 - per guasto alle tubazioni stradali (tempo massimo di avvio dei lavori):
 - 8 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00;
 - 16 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.

Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 12 ore dalla segnalazione, su richiesta dell'Utente il Gestore attiva un servizio di fornitura alternativo.

- **tempo massimo di avvio degli interventi di *ripristino del servizio di fognatura all'utenza, intercorrente fra la segnalazione e l'avvio degli interventi di ripristino (anche mediante attivazione di servizi alternativi):***
 - **8 ore** per il ripristino provvisorio del servizio anche mediante attivazione di servizi alternativi in caso di impossibilità di scarico in rete fognaria per occlusione/crollo della stessa o blocco agli impianti di sollevamento;
 - **10 ore** per l'avvio dei lavori in caso di intervento su reti miste esondazioni e rigurgiti non riconducibili a precipitazioni di carattere eccezionale determinati dal sovraccarico delle reti dovuto alle acque di origine meteorica.

In casi eccezionali nei quali si verifichi una molteplicità di segnalazioni contemporanee di pericolo che rendono impossibile l'intervento operativo contemporaneo, il Gestore fornirà le prime indicazioni comportamentali che l'Utente è opportuno segua in attesa dell'intervento del Gestore.

14.3 Standard tecnici del servizio

Il Gestore deve progressivamente garantire i livelli minimi del servizio fissati dall'Allegato 8 del D.P.C.M. 4 marzo 1996 "Livelli minimi dei servizi che

devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale (art. 4 c. 1 lett. g della Legge 5 gennaio 1994, n. 36)” in funzione delle caratteristiche delle reti e degli impianti gestiti.

In particolare per le forniture domestiche del servizio acquedotto saranno garantiti i valori seguenti, in relazione alla potenzialità delle reti e degli impianti gestiti:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab giorno;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0.10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico di cui alla successiva lettera c;
- c) un carico idraulico minimo di 15 m, misurato al punto di consegna al piano stradale, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete;
- d) un carico max riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivanti da condizioni infrastrutturali preesistenti.

14.4 Tempo di preavviso per interventi programmati sul servizio acquedotto

In caso di lavori programmati sulla rete che determinino interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno **2 giorni** di anticipo tramite le modalità, tra le seguenti, ritenute più utili ed efficaci al fine di garantire la capillare informazione:

- avviso diretto (a mezzo operatore o telefono)
- comunicato stampa
- mezzi muniti di altoparlante
- volantaggio.

Per ospedali, case di cura, case di riposo per anziani, scuole ed utenze similari si prevede una comunicazione diretta con il preavviso sopra indicato.

Il preavviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

14.5 Durata delle sospensioni programmate del servizio acquedotto e servizio sostitutivo d'emergenza

La durata massima delle sospensioni programmate è di **12 ore**, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative. In tale caso il Gestore garantisce un servizio sostitutivo di emergenza (autobotti, sacchetti preconfezionati, ecc.).

14.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

In caso di carenza di risorsa idrica prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti da attività di gestione, il Gestore dà adeguato preavviso alle Autorità competenti, sottoponendo alle stesse una proposta relativa alle misure da adottare.

In caso di crisi qualitativa il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nullaosta dell'Autorità competente.

14.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria

Il Gestore effettua, secondo i propri piani di intervento ovvero secondo il piano di ricerca e riduzione delle perdite concordato con l'Agenzia d'Ambito, attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete acquedottistica.

In occasione delle normali attività di gestione delle reti fognarie, il Gestore effettua controlli relativi alla corretta funzionalità idraulica e alle condizioni statiche delle reti di fognatura.

14.8 Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del SI

Durante l'espletamento delle normali attività di gestione delle reti, il Gestore effettua le seguenti attività volte al miglioramento della qualità del servizio offerto all'utenza:

- interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile;
- controlli di qualità dell'acqua alle fonti di approvvigionamento, agli impianti di potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione;

- controllo e pulizia periodica della rete fognaria;
- controlli degli scarichi di acque reflue industriali in rete fognaria, controlli dei reflui fognari;
- controlli di qualità dei reflui in uscita dagli impianti di depurazione.

SEZIONE IV – RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA

15 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (Call Center, sito web, ecc.).

16 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il Gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet accessibile ai disabili al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del Servizio ed ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- cura i rapporti con l'Agenzia d'Ambito, i Comuni e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo di cui all'art. 24 L. R. n. 25/1999 e s.m.i.;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, utilizzando a tal fine i suggerimenti del Comitato Consultivo degli Utenti presso l'ATO;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato Consultivo;

- assicura l'Utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; rende inoltre pubblici, con cadenza semestrale, i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata: pH, durezza, residuo fisso a 180°, ammoniaca, nitriti, nitrati, cloruri e fluoruri. Tali parametri qualitativi saranno forniti per aree territoriali omogenee secondo uno schema concordato con l'Agenzia d'Ambito.

17 RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Gestore ha istituito appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura anche nelle ore pomeridiane come riportato al punto 12.15.

Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Il Gestore effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato.

18 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il Gestore pubblica entro il 30 giugno di ogni anno un rapporto sulla qualità del servizio erogato nel quale vengono fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard,
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi,
- la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (confronto con l'anno precedente),
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale delle perdite sulla rete d'acquedotto (confronto con l'anno precedente),
- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);

- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, etc).

Il Gestore è dotato di apposite strutture interne che svolgono 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.

19 PROCEDURE DI RECLAMO

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del Servizio o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato da parte del Gestore, può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, sportello del Gestore), e darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia d'Ambito e al Comitato Consultivo degli Utenti. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del Servizio il reclamo deve essere presentato entro **30 giorni** dalla scadenza del termine fissato nello standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il Gestore, entro un massimo di **30 giorni** lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'Utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro **20 giorni** lavorativi per organizzare un incontro con l'Utente;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace
- richiedere l'intervento del Comitato Utenti o di altro soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche in argomento.

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

L'Utente potrà dare comunicazione per conoscenza, all'Agenzia d'Ambito e al Comitato Consultivo degli Utenti, delle controversie nate e del loro esito.

20 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il Gestore, previa verifica, corrisponde all'Utente interessato un indennizzo. L'indennizzo viene corrisposto, previa verifica del Gestore, in modo automatico entro **60 giorni** dalla scadenza del termine previsto per lo standard. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'Utente.

Per il pagamento degli indennizzi dovuti verrà emesso un assegno intestato al titolare del contratto/richiedente la prestazione riscuotibile presso una delle banche convenzionate.

Gli standard sottoposti ad indennizzo sono i seguenti:

Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori semplici

Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi complessi (non compresi nei precedenti)

Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori semplici

Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura

Attivazione e voltura della fornitura del servizio acquedotto

Cessazione della fornitura del servizio acquedotto

Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità

Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto per erroneo distacco del contatore

Preventivazione di fornitura del servizio fognatura

Rettifiche di fatturazione

Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati

Verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto

Tempi di preavviso per interventi programmati (per interruzione del servizio superiore a 4 ore con comunicazione SCRITTA almeno 48 ore prima)

Bassa pressione degli allacciamenti (pressione statica al piano stradale inferiore a 1,5 bar per almeno 2 volte in 28 gg con durata di 1 ora) (Indennizzo su richiesta)

Tempi di attesa agli sportelli fisici oltre i 40' (Indennizzo su richiesta)

Risposta ai reclami scritti (Indennizzo su richiesta)

In sede di Convenzione fra Gestore e Agenzia d'Ambito sono definiti gli standard generali di servizio, i valori obiettivo ed i relativi premi o penalizzazioni per il Gestore.

21 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA

La tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio Idrico Integrato ed è riscossa dal Gestore.

La tariffa sopraindicata, calcolata secondo il "metodo normalizzato" (Decreto Ministero dell'Ambiente del 1 agosto 1996) approvata dall'Agenzia d'Ambito, è correlata al livello di servizio offerto, agli investimenti programmati, nonché gli altri oneri relativi al capitale investito.

Le modalità di applicazione, le tipologie d'uso e i relativi valori economici e eventuali aggiornamenti, vengono divulgati, in ogni caso, attraverso alcuni dei seguenti canali di comunicazione:

- retro fattura e/o lettera circolare allegata alla fattura;
- sito internet del Gestore;
- comunicati stampa.

22 TABELLA RIASSUNTIVA

Si riporta a seguire, una tabella riassuntiva degli standard e degli indennizzi.

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori semplici	15 giorni	30 €
Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi complessi (non compresi nei precedenti)	40 giorni	30 €
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori semplici	15 giorni	30 €
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi complessi (non compresi nei precedenti)	40 giorni	30€
Attivazione e voltura della fornitura del servizio acquedotto	7 giorni	30 €
Cessazione della fornitura del servizio acquedotto	5 giorni	30 €
Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente	30 giorni	
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità	2 giorni	30 €
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto per erroneo distacco del contatore	3 ore	30 €
Preventivazione di fornitura del servizio fognatura	40 giorni	30 €
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura	40 giorni	30 €
Verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto	10 giorni	30 €
Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto	10 giorni	
Rettifiche di fatturazione	60 giorni	30 €
Tempi di attesa agli sportelli fisici a richiesta	40 minuti	30€
Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati	3 ore	30 €
Risposta alle richieste ed ai reclami scritti a richiesta	30 giorni	30 €
Tempi di preavviso per interventi programmati (per interruzione del servizio superiore a 4 ore con comunicazione SCRITTA almeno 48 ore prima)		30 €
Bassa pressione degli allacciamenti (pressione statica al piano stradale inferiore a 1,5 bar per almeno 2 volte in 28 gg con durata di 1 ora) a richiesta		30 €

1.1.1

23 *INDIRIZZI UTILI*

Hera Rimini S.r.l.

Via ... n. XX - XXXX

Telefono

Fax

Sito web

e-mail

Agenzia d'Ambito per i Servizi Pubblici di Rimini ATO9

Via circonvallazione occidentale n. 3

47900 Rimini

tel. 0541-717711 fax 0541 - 717727

www.atorimini.it

info@atorimini.it

Comitato Consultivo degli Utenti

Via XXXXXXXXx

XXXXX Rimini

tel. XXXX XXXXXX fax XXXX XXXXXX

comitato.utenti@xxxxxxx.it