



**Schema della Carta della qualità del
Servizio Idrico Integrato nell'Ambito
Territoriale Ottimale della Provincia di
Como**

Sommario

1. Presentazione	4
Il Gestore e i suoi servizi	5
2.	
Principi.....	5
Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	5
Continuità.....	6
Partecipazione.....	6
Cortesia.....	6
Efficacia ed efficienza	6
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	6
Rispetto dell’ambiente e Salute e Sicurezza dei lavoratori.....	6
3. Tutela dell’Utente	7
Accessibilità al servizio.....	7
Sportelli al pubblico	7
Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza	7
Accessibilità al sito internet del Gestore	8
Facilitazioni particolari	8
Rispetto degli appuntamenti concordati.....	9
Continuità del servizio	9
Tempi di preavviso di interventi programmati e durata	9
Pronto intervento	9
Crisi idrica.....	10
4. Standard di qualità del Servizio Idrico Integrato.....	10
Preventivazione per l’allacciamento all’acquedotto	10
Esecuzione dell’allacciamento di una nuova utenza idrica.....	11
Attivazione e riattivazione del servizio.....	11
Cessazione del servizio.....	12
Preventivazione per l’allacciamento alla fognatura	12
Esecuzione dell’allacciamento alla fognatura.....	12

Rilevazione consumi	12
Verifiche funzionalità del contatore.....	13
Verifica del livello di pressione	13
5. Qualità del servizio	13
Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile.....	14
Dotazione idrica giornaliera	15
Portata di esercizio	15
Pressioni minima e massima.....	15
6. Reclami.....	15
7. Resoconto annuale.....	16
8. Rimborsi ed indennizzi.....	17
Casi di esclusione del diritto all’indennizzo	17
9. Tariffe, fatturazione, contestazione sul pagamento.....	17
Fatturazione	17
Descrizione della bolletta.....	18
Pagamento della bolletta	19
Morosità	20
10. Diritto di accesso agli atti.....	20
11. Specchietto riepilogativo dei numeri di telefono da contattare e glossario	21
Numeri di telefono	21
Glossario	22
12. Modulo unico per reclami, rimborsi, segnalazioni	
13. Indagini sul gradimento dei servizi forniti	

1. Presentazione

La Carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la Carta dei servizi si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli Utenti e il Gestore

Più nello specifico, la Carta dei servizi del Servizio Idrico integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che il Gestore s'impegna a rispettare.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una Carta dei servizi, la presente viene trasmessa alle principali associazioni di tutela dei consumatori di Como e provincia e se del caso verrà sottoposta all'approvazione del CdA con eventuali indicazioni segnalate dalle associazioni e dall'Ufficio d'Ambito.

Gli standard caratteristici del servizio, predeterminati dall'Ufficio d'Ambito di Como, sono monitorati e trasmessi con frequenza annuale al Garante Regionale dei Servizi da parte dell'Ufficio d'Ambito di Como.

La presente Carta è stata approvata dal Gestore in data ed ha validità coincidente con la durata dell'affidamento disposto dall'Ente Competente.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (di seguito anche SII) si applica nel territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale della provincia di Como, limitatamente ai Comuni ove il Gestore è affidatario del SII o di alcuni segmenti dello stesso.

È prevista la revisione annuale della Carta; in caso di aggiornamento sostanziale saranno consultate le associazioni di tutela dei consumatori.

Le variazioni significative saranno rese note mediante avviso pubblicato sul sito del Gestore.

La Carta dei servizi è inviata a ciascun Utente del Servizio Idrico Integrato. Lo stesso, in alternativa la può chiedere gratuitamente presso gli sportelli. Tale Carta è resa disponibile e scaricabile sull Sito internet del Gestore.

Il Gestore e i suoi servizi

Descrizione Como Acqua Srl (storia , indirizzo sede, informazioni sul personale...)

Informazioni tecniche:

sulla rete di approvvigionamento idrico, 5509,8 km di rete esercitata, 787 captazioni idropotabili attive, 130 impianti di potabilizzazione, 530 serbatoi di accumulo

sulla rete fognaria... capacità, 2443 km di rete esercitata, 193 stazioni di sollevamento, 551 scaricatori di piena,

sugli impianti di depurazione 65 impianti esistenti, potenzialità complessiva pari a 967.164 AE, e tipologia impianti

La Carta dei servizi si riferisce al servizio di acquedotto, per i seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi (es. settore commerciale, agrozootecnico, industriale antincendio)

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal Gestore

Principi

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

Diritto all'acqua

L'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale; la disponibilità e l'accesso individuale e collettivo all'acqua potabile sono garantiti in quanto diritti inalienabili ed inviolabili della persona.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del SII si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra Gestore e utenti prescindono le differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Particolare attenzione è posta sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto (in particolare telefonico e postale) nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Como Acqua s.r.l. s'impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Continuità

L'erogazione del Servizio con carattere continuo e regolare costituisce l'impegno prioritario del gestore che si impegna a limitare i tempi di sospensione.

Difatti, eventuali interruzioni, potranno essere imputate esclusivamente ad eventi di forza maggiore o a guasti e manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti stessi. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

Il Gestore ha il dovere di fornire all'Utente tutte le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami personalmente o tramite le associazioni di categoria. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i Responsabili delle strutture/uffici.

Cortesia

Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai Dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

Gestore persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, nel rispetto delle normative vigenti.

Rispetto dell'ambiente e Salute e Sicurezza dei lavoratori

Il Gestore, nello svolgimento del servizio e di ogni attività nei limiti delle proprie competenze, garantisce l'attuazione di un sistema integrato di gestione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri:

- la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti;
- il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
- la prevenzione della sicurezza e della salute dei lavoratori, secondo quanto previsto dalle normative vigenti ed in base ai pericoli ed ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro;
- la tutela delle risorse a disposizione e l'adozione di soluzioni di minimo impatto

ambientale.

3. Tutela dell’Utente

Accessibilità al servizio

Per consentire l’accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità:

Servizio	Accesso
Ufficio relazioni con l’utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ indirizzo: ▪ denominazione ufficio ▪ giorni e orari di apertura: ▪ telefono:..... (numero gratuito per l’utente) ▪ <input type="checkbox"/> fax: ▪ <input type="checkbox"/> e-mail:.....
Sito internet
Indirizzo e-mail

Sportelli al pubblico

L’elenco degli sportelli aperti al pubblico oltre che comunicato sulle bollette è disponibile sul sito del Gestore.

Gli sportelli aperti al pubblico osservano il seguente orario: dal lunedì al sabato con almeno un giorno di orario continuato.

Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

- nuove richieste di fornitura dell’acqua potabile e di allacciamento alla rete idrica;
- subentro a contratto esistente e comunicazione di cambio intestazione;
- modifiche del contratto di fornitura;
- disdetta del contratto di fornitura;
- richiesta di fornitura provvisoria;
- richiesta di verifica del corretto funzionamento del contatore;
- domanda di allacciamento alla fognatura;
- richiesta dei risultati delle analisi.....

Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza

Gli Utenti possono chiamare il numero gratuito, dal lunedì al venerdì dalle orealle ore... e al sabato dalle ore alle ore

In particolare, telefonicamente è possibile:

- richiedere informazioni in merito ai costi/tempi/modalità di espletamento delle diverse pratiche,
- richiedere informazioni relative alla qualità dell’acqua
- richiedere informazioni relative alla sospensione dell’acqua per manutenzioni programmate e non
-

I tempi di attesa dell’utente al telefono: 5 minuti.

Il Gestore risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro e non oltre 30(trenta) giorni decorrenti dall’arrivo della richiesta dell’utente (farà fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo).

Accessibilità al sito internet del Gestore

Gli Utenti, accedendo al sito internet ... (indirizzo) ..., possono:

- visualizzare e scaricare la presente Carta dei servizi,
- ottenere informazioni generali sul risparmio idrico e l’utilizzo consapevole dell’acqua; il sito metterà a disposizione materiale proprio e delle associazioni dei consumatori,
- visualizzare l’esito delle analisi chimico-fisiche e maggiori dettagli riguardanti l’acqua prelevata e immessa in rete;
- altre informazioni di ordine generale che riguardano la fornitura.

Inoltre, gli Utenti possono registrarsi al sito internet del Gestore....., accreditandosi con username e password ed effettuare le seguenti operazioni, nel rispetto dell’assoluta privacy dovuta all’Utente:

- gestire in modo rapido e diretto i rapporti e le pratiche contrattuali, quali richieste di nuovo allacciamento, subentri, cambi di intestazione e disdette,
- comunicare l’autolettura del contatore,
- visualizzare lo stato di pagamento delle bollette,
- visualizzare il riepilogo dei consumi,
- verificare lo stato di avanzamento delle pratiche che lo riguardano, nello specifico, tramite l’assegnazione di un codice univoco di intervento;
- pagare le bollette;
-

Facilitazioni particolari

Al fine di agevolare l’accesso di alcune categorie di Utenti, il Gestore fornisce le seguenti facilitazioni:

- Tempi di allacciamento , attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti per portatori di handicap e i malati gravi;
- trascodifica in braille della Carta dei Servizi che sarà inviata all’utente, su richiesta, entro 30 giorni;
- presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS), entro 12 mesi dall’adozione

- della presente Carta,
- adozione da parte del Gestore di apposito regolamento approvato dall’ATO per utenze deboli/disagiate
 - percorsi agevolati e preferenziali (es. rampe, servizi igienici, porte automatiche...) e tempi di attesa ridotti negli uffici per disabili e anziani e donne incinte;

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell’appuntamento con l’Utente: il Gestore richiede una disponibilità all’Utente non superiore a 3 tre) ore.

Continuità del servizio

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro) in ogni giorno dell’anno, per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso d’interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all’utenza. Il Gestore limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 12 (dodici) ore, Il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Il Gestore riconosce agli utenti un risarcimento nel caso di mancanza del servizio sostitutivo, come previsto all’articolo 8 della presente Carta.

Tempi di preavviso per interventi programmati, durata e interruzione

In caso di intervento programmato, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell’erogazione del servizio, il Gestore avviserà gli Utenti almeno 48 (quarantotto) ore prima mediante affissione di avvisi, sito internet ed eventuali ulteriori strumenti di comunicazioni. L’interruzione programmata non avrà durata superiore a 12 (dodici) ore. Gestore riconosce agli Utenti un risarcimento nel caso di mancanza del rispetto di tali tempistiche che dovrà essere previsto nel contratto e nelle quantità previste dal successivo articolo 9.

Pronto intervento

Il Gestore dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro), chiamando il numero verde

Si indicano di seguito i tempi di intervento garantiti dal Gestore

- pronto intervento con sopralluogo: entro 2 (due) ore dalla segnalazione
- riparazione di guasti ordinari:
 - Entro 12 (dodici) ore per gli impianti;

- Entro 12 (dodici) ore per le tubazioni di diametro sino a 300 mm;
- Entro 24 (ventiquattro) ore per tubazioni di diametro superiore a 300 mm;
- Entro 24 (ventiquattro) ore guasto contatore o guasti fuori terra.

Salvo esiti diversi riscontrati e verificati in sede di sopralluogo di pronto intervento.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso. Il mancato rispetto di queste scadenze temporali determina il riconoscimento a favore dell'utente di un rimborso forfettario che dovrà essere previsto nel contratto e nelle quantità previste dal successivo articolo 8.

Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di Gestore, quest'ultimo metterà in atto misure atte al contenimento della crisi e provvederà ad informare con adeguato preavviso l'utenza.

Tali misure possono comprendere:

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

4. Standard di qualità del Servizio Idrico Integrato

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già concordate, Gestore comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

I costi relativi alle operazioni di seguito descritte saranno reperibili nei rispettivi prezziari dei regolamenti di acquedotto e fognatura del Gestore.

I tempi sono espressi in giornilavorativi.

Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto

E' il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'Utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta per la realizzazione di allacciamenti su reti già esistenti o la modifica o sostituzione di allacciamenti ad uso

civile che non superino il DN 25mm.

Livello di qualità: entro 30 giorni nei casi in cui sia richiesta una fornitura in aree non servite dalla rete di distribuzione o che richiedono un intervento di potenziamento della rete.

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze previste, all’Utente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

Il preventivo, su costi stabiliti da apposito regolamento pubblicato su internet, contiene:

- corrispettivi con componenti di costo,
- documentazione necessaria per l’attivazione del servizio
- schema di contratto di fornitura

Esecuzione dell’allacciamento di una nuova utenza idrica

E’ il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell’Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l’attivazione della fornitura, compresa l’installazione del contatore nel caso in cui non siano necessari lavori d’intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: per lavori semplici entro 15 (quindici) giorni dalla data di accettazione formale del preventivo (con riscontro dell’avvenuto pagamento) da parte dell’Utente e dalla consegna da parte dello stesso di eventuali autorizzazioni/nullaosta a suo carico; per lavori complessi il tempo è entro 30 (trenta) giorni, a patto che l’Utente abbia eseguito i lavori di sua competenza e che siano state rilasciate tutte le necessarie autorizzazioni da parte di altri Enti competenti o dei soggetti privati interessati.

Qualora, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (ad esempio mancato rilascio di permessi da parte dell’Ente/i competente/i) insorgano difficoltà a rispettare le scadenze già comunicate, all’Utente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

Attivazione e riattivazione del servizio

E’ il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l’avvio della stessa nel caso di attivazione del servizio, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione nei casi di subentro.

Livello di qualità: entro 7 (sette) giorni per l’attivazione e per la riattivazione, 24 ore per la riattivazione, dalla dimostrazione di avvenuto pagamento, nel caso di sospensione per morosità, fatta salva la possibilità per il personale di Gestore di accedere al contatore stesso.

La fornitura può rimanere attiva senza soluzione di continuità in caso di subentro contestuale dal vecchio al nuovo Utente, che può essere richiesto con efficacia immediata.

Per i casi nei quali siano necessari interventi sul contatore, l'intervento avverrà entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta.

Cessazione del servizio

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità: entro 7 (sette) giorni dalla richiesta; nel caso di rimozione del contatore, il tempo massimo è di 40 (quaranta) giorni.

Preventivazione per l'allacciamento alla fognatura

E' il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'Utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta (esclusi i tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Esecuzione dell'allacciamento alla fognatura

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'allacciamento.

Livello di qualità: entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta dalla data di accettazione formale del preventivo (con riscontro dell'avvenuto pagamento) da parte dell'Utente (per le utenze civili); entro 30 (trenta) dalla richiesta dalla data di accettazione formale del preventivo (con riscontro dell'avvenuto pagamento) da parte dell'Utente (per le utenze industriali).

Restano salve le procedure di rilascio dell'autorizzazione allo scarico delle acque reflue industriali e di prima pioggia di cui all'art. 48, comma 2, lettera i) della l.r. n. 26/2003 e s.m.i. da parte dell'Ufficio d'Ambito; tale procedimento autorizzativo, salvo sospensioni del procedimento ai sensi dell'art. 2, comma 4, della L. 241/90 e s.m.i., ha durata di 90 (novanta) giorni dalla data di protocollazione.

Rilevazione consumi

La lettura dei contatori avviene 2 volte all'anno (almeno una lettura diretta). Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo.

L'autolettura è sempre consentita e può essere comunicata al Gestore anche per via telefonica al numero o per via telematica al sito web:
.....

Qualora, effettuata la lettura del misuratore, il Gestore ravvisi significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dall’Utente negli anni precedenti, lo stesso è tenuto ad informarlo tempestivamente per iscritto per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

Verifiche funzionalità del contatore

L’Utente, in contraddittorio con i tecnici di Gestore, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore che avviene presso una ditta esterna dotata delle dovute certificazioni. Il tempo massimo d’intervento per la verifica interna intesa come rimozione e sostituzione e successivo invio a verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell’utente, è stabilito in 15 (quindici) giorni. Il tempo massimo per la verifica del contatore è di 30 giorni, fissato a partire dall’invio a verifica del contatore. Il Gestore comunicherà per iscritto all’utente i risultati della verifica entro 30 (trenta) giorni dalla medesima. Il contatore rimosso deve essere tenuto a disposizione del cliente per 60 giorni dopo la verifica.

In caso di idoneità del contatore ai sensi della normativa vigente (misurazione entro i limiti di tolleranza previsti), l’utente è tenuto a corrispondere le somme dovute ai consumi registrati e al pagamento della verifica del corretto funzionamento del misuratore

Qualora la verifica dovesse attestare la non idoneità del contatore (misurazione fuori dai limiti di tolleranza previsti) il Gestore provvederà alla riformulazione dei consumi, attraverso l’applicazione di un coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo sino al momento in cui si è prodotta l’irregolarità, ove sia determinabile, o dei consumi storici, non superiore a 365 giorni, e/o di quelli rilevati dal nuovo strumento.

Verifica del livello di pressione

L’Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna, tale verifica sarà effettuata entro 30 giorni dalla richiesta della stessa. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente Carta dei servizi al successivo articolo 5, il Gestore provvederà a risolvere il problema.

In caso contrario, il Gestore comunicherà all’Utente i risultati della verifica entro 30 (trenta) giorni dalla medesima.

5. Qualità del servizio

Il Gestore, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine di raggiungere il soddisfacimento delle aspettative dell’Utenza. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell’acqua. Gestore è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all’acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

Parametri		Unità di misura	Valore rilevato	Valori di riferimento
conducibilit. elettrica a		μS/cm		
residuo fisso		mg/l		
concentrazione ioni		unità pH		6,5-9,5
durezza totale		°F		
<i>sodio</i>	Na ⁺	mg/l Na		200
<i>potassio</i>	K ⁺	mg/l K		
<i>magnesio</i>	Mg ⁺⁺	mg/l Mg		
<i>calcio</i>	Ca ⁺⁺	mg/l Ca		
<i>ammoniaca</i>	NH ₃	μg/l NH ₃		500
<i>cloruri</i>	Cl ⁻	mg/l Cl		250
<i>solforati</i>	SO ₄ ⁻⁻	mg/l SO ₄		250
<i>fluoruri</i>	F ⁻	mg/l F		1,5
<i>nitriti</i>	NO ₂ ⁻	□g/l □□□□		500
<i>nitrati</i>	NO ₃ ⁻	□g/l □□□□		50
<i>manganese</i>	Mn	□g/l□□M□		50
<i>arsenico</i>	As	□g/l As		10
<i>bicarbonato</i>		□		
residuo fisso a 180°C		mg/l		1500

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione nell’ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere Gestore e senza costi per l’Utente.

I valori di qualità dell’acqua erogata, misurati dal Gestore al punto di consegna all’Utente, devono essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente (D.Lgs. 31/2001).

La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dal laboratorio del Gestore

Particolare attenzione è inoltre posta dal Gestore alle caratteristiche organolettiche dell’acqua distribuita, attraverso la scelta ottimale dei processi di disinfezione, che garantiscono comunque al punto di consegna le suddette caratteristiche.

Gli impianti di potabilizzazione e di distribuzione devono essere dotati di dispositivi di disinfezione da attivare in caso di necessità anche nei casi in cui le normali caratteristiche delle acque non lo richiedano.

Nel caso in cui le caratteristiche della rete lo richiedano, e ciò sia conveniente

sotto il profilo igienico ed economico, si può fare ricorso a dispositivi di disinfezione sulle condotte della rete di distribuzione.

Nel caso risulti tecnicamente necessario ed economicamente conveniente, il Gestore ha l’obbligo di inserire dispositivi di controllo in rete per assicurarne il monitoraggio e poter effettuare le manovre necessarie e installare gli eventuali allarmi.

L’esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibili sul sito internet del Gestore

Dotazione idrica giornaliera

Il Gestore garantisce una dotazione idrica giornaliera di 200 l/abitante/giorno.

Portata di esercizio

Il Gestore garantisce non meno di 0,10 l/s per ogni unità abitativa, riferita al punto di consegna.

Pressioni minima e massima

Devono essere assicurati ad ogni utenza potabile (domestica e non domestica):

- un carico idraulico minimo di 20 m, misurato al punto di consegna all’utente, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Il dato è da riferire al filo di gronda o all’estradosso del solaio di copertura come indicato negli strumenti urbanistici comunali,
- nel caso siano ammesse deroghe al carico idraulico minimo, l’Gestore dovrà esplicitare nel contratto d’utenza la quota piezometrica minima che sarà in grado di assicurare al punto di consegna. Per tali casi, e comunque ove necessario, nonché per edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici vigenti, l’Utente sarà obbligato ad installare a proprio carico appositi dispositivi di aumento di pressione che non potranno essere idraulicamente connessi alla rete di distribuzione;
- un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore ai 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto d’utenza.

6. Reclami

I reclami rappresentano un diritto che gli Utenti possono esercitare nei confronti del Gestore ed un’occasione di miglioramento per quest’ultimo. Gli Utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi o inadempienze. Il reclamo può essere presentato per iscritto, mediante la compilazione del modulo presente sul sito o attraverso un reclamo verbale presso gli sportelli, dove l’utente potrà avvalersi dell’assistenza del personale del Gestore per l’eventuale redazione del reclamo scritto su modulo del gestore.

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita

richiesta da inviare all’Ufficio rapporti con l’utenza al seguente indirizzo:.....

Il medesimo reclamo (scritto) può, altresì essere inoltrato all’Ufficio rapporti con l’utenza a mezzo fax utilizzando il numero: o inviando un messaggio e-mail all’indirizzo Oppure ancora tramite pec

Per facilitare gli Utenti è stato predisposto il modulo allegato alla presente Carta dei servizi. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet, e può essere richiesto al seguente indirizzo di posta elettronica presso lo sportello.... . I reclami devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza dello stesso, inviati all’indirizzo e presentati entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi dell’evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Gestore in caso di recapito diretto). L’utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte di Gestore decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Gestore s’impegna a riferire all’Utente l’esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l’Utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l’indicazione del referente della pratica, del responsabile dei rapporti con l’utenza ed il numero telefonico interno aziendale.

Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Gestore possono rivolgersi all’Ufficio d’Ambito della provincia di Como ed alle Associazioni di tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti. Il Gestore si impegna ad attivare, entro sei mesi, forme di conciliazioni paritetiche con le rappresentanze delle Associazioni dei Consumatori.

Il Gestore è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- la data di presentazione del medesimo
- l’autore del reclamo
- la data di invio della risposta motivata
- i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo
- la soluzione del problema e la data della stessa
- quanto altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo

Le forme di conciliazione dovranno essere asseverate dall’Ufficio d’Ambito.

7. Resoconto annuale

Il Gestore predispone annualmente, entro il 31marzo, un resoconto che contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta dei servizi, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell’utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni; il documento è redatto a seguito di

confronto con le Associazioni di tutela dei consumatori coinvolte in sede di redazione della Carta dei servizi stessa e con l’Ufficio d’Ambito di Como. Il resoconto è a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta.

8. Rimborsi ed indennizzi

Il Gestore riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfettario di € 25.00 se il servizio reso è inferiore agli standard specifici soggetti ad indennizzo

L’importo viene accreditato sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. Per ottenere tale rimborso, l’Utente dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento provvede alla sua trasmissione (posta, fax e-mail). Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute all’Utente entro 20 (venti) giorni da quando il gestore ha verificato l’irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che il Gestore può impiegare sino ad un massimo di 30 (trenta) giorni per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei 20 (venti) giorni può essere garantito solo nel caso in cui il gestore sia in possesso del presente modulo compilato in tutte le sue parti da parte dell’Utente o comunque di tutte le informazioni in esso previste.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, il gestore accrediterà l’importo dovuto entro e non oltre la data di emissione della prima bolletta utile. Tale accredito potrà avvenire o sulla bolletta medesima o tramite altra forma di accredito ritenuta opportuna.

Se il gestore non rispetta i tempi di accredito è tenuto al rimborso di un indennizzo doppio.

In caso mancato riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Gestore darà comunicazione scritta e motivata all’Utente inoltrando la medesima, per conoscenza, anche all’Ufficio d’Ambito di Como.

Casi di esclusione del diritto all’indennizzo

Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile a eventi fortuiti, cause di forza maggiore e cause imputabili all’utente.

Inoltre il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l’Utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta.

9. Tariffe, fatturazione, contestazione sul pagamento

Fatturazione

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel *Paragrafo 4* e sono fatturati con periodicità almeno semestrale. Le fatture possono essere emesse o sulla base

dei consumi reali o sulla base di consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate. A seguito di lettura verrà emessa una fattura di conguaglio.

Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore dell’Utente.

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori nei consumi e nell’assoggettazione dei servizi; l’individuazione e correzione degli stessi avverrà d’ufficio, anche mediante l’esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l’errore sia segnalato dall’Utente al massimo 15 giorni dopo la scadenza della fattura, dopo le dovute verifiche lo storno e l’eventuale riemissione avverranno entro 30 (trenta) giorni dall’esito della verifica (farà fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici del Gestore, la data di protocollo della comunicazione), e comunque nel rispetto dei termini di 60 giorni dalla richiesta. La richiesta di rettifica della bolletta dovrà essere formulata compilando il modulo allegato reperibile anche sul sito internet oppure presso gli sportelli. Per le modalità di presentazione del reclamo si veda l’articolo 6 della presente Carta.

Descrizione della bolletta

La bolletta, oltre a contenere i riferimenti dell’intestatario del contratto e gli eventuali codici di riferimento dell’Utente, fornisce informazioni relative a quanto di seguito riportato (fonte *Determina/586/12/R/IDR* dell’A.E.E.G.S.I. Autorità per l’Energia Elettrica e del Gas ed il Sistema Idrico):

- la data di emissione ed il periodo di fatturazione;
- l’importo totale da pagare e la scadenza,
- il meccanismo di composizione e spiegazione di tutte le voci inserite in bolletta,
- la modalità ammesse per il pagamento, - le conseguenze in caso di ritardato o mancato pagamento, in particolare: il tasso di interesse di mora applicabile in caso di pagamento oltre la scadenza, le procedure previste in caso di morosità; l’eventuale possibilità di rateizzare la bolletta e le relative modalità di richiesta
- la modalità di lettura dei contatori,
- le letture utilizzate per la fatturazione, specificando se si tratta di letture rilevate o autoletture e la relativa data di rilevazione,
- le modalità di comunicazione dell’autolettura,
- il periodo in cui è prevista l’effettuazione della lettura successiva,
- i consumi fatturati per il periodo di riferimento, specificando se rilevati o stimati in quest’ultimo caso si dovranno fornire specifiche sulle modalità di calcolo;
- il consumo annuo dell’Utente calcolato, sulla base dei dati di misura effettivi o delle migliori stime disponibili e, per le forniture usi domestici, il consumo medio annuo nazionale di una famiglia-tipo a scopo comparativo,
- l’indicazione, in forma grafica, dell’andamento delle medie di consumo giornaliero degli ultimi due anni, calcolate per periodi omogenei sulla base della periodicità di lettura in uso;
- una sintesi degli importi totali addebitati/accreditati per ciascuna delle seguenti voci: quota fissa, servizio acquedotto, servizio fognatura, servizio depurazione, bonus acqua, oneri di perequazione, conguagli, altri oneri. Per le medesime

voci l’Utente dovrà trovare, in una diversa pagina della bolletta, il dettaglio del calcolo, ossia degli importi unitari moltiplicati per le quantità a cui sono applicati;

- gli eventuali aggiornamenti delle tariffe, indicando in modo completo la fonte normativa e l’organismo da cui derivano;
- oltre all’importo addebitato, dovrà esserne chiaramente descritta la causa, con indicazione della fonte normativa o contrattuale che legittima l’addebito stesso.
- Per quanto riguarda gli eventuali interessi di mora, dovrà essere indicato il tasso, la base di calcolo (con il riferimento della bolletta pagata in ritardo) e il periodo per cui sono stati applicati;
- su richiesta dell’Ufficio d’Ambito, in relazione a specifiche circostanze, la possibilità di inserire in bolletta le comunicazioni destinate ai clienti finali; tale misura ha la finalità di agevolare una più capillare diffusione dell’informazione relativa ad interventi regolatori che hanno impatto sui clienti finali stessi;
- gli strumenti di tutela a sua disposizione in caso di contestazione; la bolletta riporterà, pertanto, le modalità per presentare un reclamo scritto e i tempi di risposta garantiti e l’indicazione di eventuali strumenti extragiudiziali di risoluzione delle controversie;
- l’elenco completo delle condizioni di fornitura applicabili; in bolletta l’Utente sarà pertanto informato su dove tali condizioni possono essere consultate;
- le informazioni che riguardano il rapporto contrattuale, ma che hanno stretta attinenza con la fatturazione; in particolare si propone che la bolletta riporti: le modalità ammesse di pagamento della bolletta, le conseguenze in caso di ritardato o mancato pagamento: in particolare il tasso di interesse di mora applicabile in caso di pagamento oltre la scadenza, le procedure previste in caso di morosità, l’eventuale possibilità di rateizzare la bolletta e le relative modalità di richiesta (indicazione da riportare solo sulle bollette rateizzabili);
- i parametri di qualità dell’acqua erogata, con una sintetica “guida alla lettura”;
- l’indicazione di dove può essere recepita la Carta dei Servizi in vigore;
- i riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura;
- la comunicazioni e notizie utili [anche da parte della A.E.E.G.SI].

Pagamento della bolletta

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi di mora calcolati secondo quanto disposto dalla normativa di riferimento.

Sono previste le seguenti modalità di pagamento:

- tramite sportello bancario/postale;
- tramite bancomat allo sportello;
- tramite addebito bancario/postale (SEDA/SEPA);
- tramite il sito del Gestore;
- tramite MAV;
- tramite servizi commerciali collegati alla rete Lottomatica Servizi e Sisal;

In ogni caso deve essere assicurato una modalità di pagamento non onerosa,

Si precisa che tra la data di emissione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 15 giorni di calendario.

Morosità

Trascorsi 30 (trenta) giorni di calendario dalla scadenza del termine per il pagamento della fattura, senza che sia avvenuto il pagamento, il Gestore costituisce l’utente in mora,, dandone comunicazione allo stesso.

Trascorsi 15 giorni dalla costituzione, stante il perdurare dell’ inadempienza seguirà un primo sollecito a mezzo raccomandata AR/pec, contenente il preavviso di riduzione del servizio. Trascorsi ulteriori 40 (quaranta) giorni, senza che alcun pagamento sia effettuato, previo preavviso tramite raccomandata, il servizio verrà sospeso, secondo le procedure eventualmente impartite dall’AEEGSI.

Di tale sospensione deve essere data comunicazione all’Ufficio d’Ambito della Provincia di Como per la regolazione e la pianificazione del Servizio Idrico Integrato ed al Sindaco del Comune di competenza.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l’Utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione ai sensi del regolamento riportato sul sito internet del Gestore

Il Gestore metterà in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, a seconda del tipo di contatore nei casi in cui siano state accertate le condizioni previste all’interno del regolamento per le “utenze deboli/disagiate”.

La riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento. In nessun caso è addebitabile all’Utente subentrante la morosità pregressa.

10. Diritto di accesso agli atti

E’ assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti da Gestore, in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso formale deve essere motivata e presentata per iscritto a:

Ufficio rapporti con l’utenza

Indirizzo

.....

Fax

.....

Indirizzo e-mail

.....

Il rifiuto e la mancata risposta da parte del gestore devono essere denunciati dall’Ufficio

d’Ambito di Como.

L’accoglimento della richiesta consente all’Utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso al gestore dei costi di riproduzione.

Gestore fornirà riscontro alla richiesta entro il termine di 30 giorni.

11. Specchietto riepilogativo dei numeri di telefono da contattare e glossario

Numeri di telefono

Pronto intervento	numero.....
Richiesta rimborso	numero.....
Chiarimenti bollette	numero.....
.....	numero.....
.....	numero.....

12. Modulo unico per reclami, rimborsi, segnalazioni

Vedi file allegato

13. Modulo per indagini sul grado di soddisfazione dei servizi forniti

Vedi file allegato

Glossario

Di seguito, ai fini di una corretta comprensione dei contenuti da parte dell’utente, si riporta un glossario con i termini chiave importanti.

(fonte DCO 348/2012/R/IDR dell’A.E.E.G.SI)

Informazioni sugli addebiti

Quota servizio di acquedotto: tramite il servizio di acquedotto l’acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L’Utente paga questo servizio (euro/mc) commisurato ai mc di acqua consumata.

Quota servizio di fognatura: tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane, sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L’Utente paga questo servizio (euro/mc) commisurato ai mc di acqua consumata.

Quota servizio di depurazione: tramite il servizio di depurazione le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l’ambiente per poter essere rilasciate. L’utente paga questo servizio (euro/mc) commisurato ai mc di acqua consumata.

Quota fissa: è una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che Gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

Altri oneri: comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad es., i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora.

Informazione su unità di misura, letture e consumi

Metro cubo (mc): il metro cubo (mc) è l’unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Autolettura: è il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall’Utente finale e comunicato a Gestore (che abbia messo a disposizione tale servizio).

Consumi rilevati: sono i consumi di acqua, in mc, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell’ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata da Gestore (o autolettura).

Consumi fatturati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall’ultima lettura o autolettura, fino all’emissione della bolletta.

Consumi stimati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in

manca di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell’Utente disponibili a Gestore

Tipologia di fornitura: indica la tipologia di utilizzo dell’acqua; ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Altre informazioni

Deposito cauzionale: è una somma di denaro che l’Utente versa a Gestore a titolo di garanzia, se il pagamento della bolletta non è domiciliato in banca o in posta. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali.

Morosità: è la situazione in cui si trova l’Utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l’addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.

Carta del servizio: è il documento, previsto dalla normativa, con cui Gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall’Utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta del servizio è normalmente disponibile nel sito internet o presso gli Sportelli di Gestore

Utente: è il Cliente finale o il consumatore, allacciato alla rete;

Servizio: è il servizio di distribuzione e di vendita dell’acqua e di gestione della fognatura e del depuratore;

Pressione: è la pressione di erogazione dell’acqua;

Condotta: è l’insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione dell’acqua;

Allacciamento: è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori costituenti le installazioni necessarie a fornire l’acqua all’utente; esso ha inizio dall’organo di presa (compreso) e si estende fino al contatore (escluso); in assenza del contatore, l’impianto di derivazione di utenza finisce all’organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa;

Contatore: è la parte dell’impianto di alimentazione dell’utente che serve per l’intercettazione, per la misura dell’acqua e per il collegamento all’impianto interno dell’utente; il contatore comprende un eventuale correttore dei volumi misurati

Punto di consegna: è il punto di confine tra l’impianto di proprietà di Gestore o gestito da Gestore e l’impianto di proprietà dell’utente;

Esecuzione di lavori semplici è: la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte, su richiesta dell’utente, dell’allacciamento, che non necessiti dell’installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà di Gestore o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all’allacciamento medesimo ed eventualmente al contatore;

Esecuzione di lavori complessi: è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte, su richiesta dell’utente, dell’allacciamento e/o di condotte di proprietà di Gestore o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all’esecuzione di lavori semplici;

Completamento del lavoro richiesto: è la realizzazione, a regola d’arte, del lavoro richiesto dall’utente, comprese l’installazione del contatore e l’attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente;

Atti di terzi: sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l’esecuzione della prestazione da parte di Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta all’utente;

Tempo per l’ottenimento degli atti di terzi: è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell’atto presentata per ultima e la data di ricevimento dell’atto perfezionatosi per ultimo, quale essa risulta dal protocollo di Gestore;

Attivazione della fornitura: è l’avvio dell’alimentazione del punto di consegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al contatore, inclusa l’eventuale installazione o sostituzione del contatore medesimo;

Disattivazione della fornitura su richiesta dell’utente o disattivazione della fornitura per morosità: è la sospensione dell’alimentazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto da parte dell’utente con sigillatura o rimozione del contatore;

Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: è il ripristino dell’alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte dell’utente moroso delle somme dovute.

Verifica del contatore: è l’accertamento del corretto funzionamento del contatore con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

Verifica della pressione di fornitura: è l’accertamento del livello di pressione nel punto di consegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale di Gestore con la quale l’utente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore ed utente;

Richiesta di informazioni scritta: è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale di Gestore, con la quale l’utente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto o alle caratteristiche dell’acqua fornita;

Lettura: è la rilevazione da parte di Gestore dei dati espressi dal contatore, al fine di quantificare a consuntivo i consumi dell’utente;

Data di ricevimento della richiesta è:

- per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo di Gestore;
- per le richieste avanzate per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo di Gestore;
- per le richieste presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale di Gestore, la data riportata su appositi moduli predisposti da Gestore, ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo di Gestore;

Data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura dell’utente è:

- per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo di Gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo di Gestore;
- per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale di Gestore, la data riportata su appositi moduli predisposti da Gestore ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo di Gestore;

Conferma della richiesta della verifica del contatore: è l’accettazione da parte dell’utente degli oneri previsti da Gestore per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del contatore è conforme alla normativa tecnica vigente;

Conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura: è l’accettazione da parte dell’Utente degli oneri previsti da Gestore per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;

Data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica è:

- per le conferme scritte, la data risultante dal protocollo di Gestore
- per le conferme trasmesse in via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo di Gestore
- per le conferme presentate agli sportelli, uffici periferici o sede centrale di gestore, la data riportata su appositi moduli predisposti da Gestore;

Appuntamento personalizzato: è l’appuntamento fissato, su richiesta dell’Utente, in data successiva a quella proposta da Gestore