

36 23 GEN. 2009

Oggetto: Servizio Idrico Integrato – Approvazione schema di “Carta dei Servizi” e Linee guida del Regolamento di Conciliazione.

LA GIUNTA REGIONALE

Su proposta dell'Assessore all'Ambiente e Cooperazione tra i Popoli;

VISTO lo Statuto della Regione Lazio

VISTA la L.R. 18 febbraio 2002 n.6 e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi della Giunta Regionale del 6 settembre 2002 n.1 e successive modifiche

VISTA la legge 36/94 con la quale è stata regolata la materia delle risorse idriche demandando alle regioni l'individuazione di ambiti territoriali ottimali nonché l'indicazione delle modalità per l'organizzazione e la gestione del servizio idrico integrato, all'interno di ciascuno di essi, da parte di un unico soggetto gestore;

VISTA la legge Regionale 22 gennaio 1996, n.6 e successive modificazioni ed integrazioni con la quale la Regione Lazio ha individuato e delimitato gli Ambiti Territoriali Ottimali del territorio regionale e disciplinato le modalità per l'organizzazione e la gestione del servizio idrico integrato;

VISTA la legge regionale 9 luglio 1998, n. 26, che in attuazione dell'articolo 18 della citata l.r. 6/96, disciplina il trasferimento ai soggetti gestori del servizio idrico integrato del personale dipendente dai comuni, dai consorzi, dalle aziende speciali e dagli altri enti pubblici già adibito ai servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acque ad usi civili, di fognatura e depurazione di acque reflue;

VISTO il D.Lgs 3 aprile 2006 n.152, con cui sono state dettate norme in materia ambientale.

PRESO ATTO CHE:

- il servizio idrico integrato nell'A.T.O. n. 2 Lazio Centrale – Roma è stato affidato alla società ACEA ATO2 S.p.a. giusto contratto del 6 agosto 2002;
- il servizio idrico integrato dell'A.T.O. n.4 Lazio Meridionale - Latina è stato affidato alla società ACQUALATINA s.p.a giusto contratto del 6 agosto 2002.
- il servizio idrico integrato dell'A.T.O. n.5 Lazio Meridionale - Frosinone è stato affidato alla società ATO5 FROSINONE s.p.a giusto contratto del 27 giugno 2003.
- il servizio idrico integrato dell'A.T.O. n.1 Lazio Settentrionale – Viterbo è stato affidato alla società TALETE s.p.a giusto contratto del 11 marzo 2006;



36 27 GEN. 2009 *pa*



VISTA la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente per oggetto "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" nella quale vengono normati i principi fondamentali che presiedono all'erogazione di servizi pubblici fra cui è compreso il servizio di erogazione idrica;

VISTO il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 con cui è stato emanato lo schema generale di riferimento per la predisposizione di una carta dei servizi del Servizio Idrico Integrato;

RITENUTO necessario uniformare le carte dei servizi dei gestori del servizio idrico operanti sul territorio regionale alla sopracitata normativa nell'ottica di promuovere tutte le iniziative atte a migliorare e razionalizzare tutti i comportamenti dei Gestori nei confronti degli Utenti;

TENUTO CONTO del documento dalla Consulta Regionale degli Utenti e dei Consumatori licenziato nella seduta del 3 luglio 2007 avente per oggetto "Linee guida della Carta dei Servizi e Regolamento di Conciliazione";

VISTO lo schema di carta dei servizi Allegato 1 e le linee guida del Regolamento di Conciliazione Allegato 2;

RITENUTO di approvare i documenti sopracitati;

ATTESO che la presente deliberazione non è soggetta a concertazione con le parti sociali;

All'unanimità

DELIBERA

di approvare lo schema di Carta dei Servizi Allegato 1 e le Linee guida del Regolamento di Conciliazione Allegato 2, allegati alla presente deliberazione che ne costituiscono parte integrante e sostanziale;

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio.

IL PRESIDENTE : F.to Pietro MARRAZZO
IL SEGRETARIO : F.to Paolo IACONIS

ROMA 27 GEN. 2009





ALLEG. alla DELIB. N. 36 *Mr*
DEL 23 GEN. 2009

ALLEGATO 1 *[handwritten mark]*



SCHEMA di
CARTA DEI SERVIZI *Jan*

E

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE *[handwritten mark]*



IL DIRETTORE REGIONALE
(Arch. Giovanni Bargagna)

INDICE

1. FONDAMENTI DELLA CARTA	Pag. 2
1.1 L'Autorità d'Ambito e l'affidamento della gestione.....	" 2
1.2 Il gestore.....	" 2
1.3 Quadro giuridico di riferimento.....	" 3
1.4 Principi fondamentali del servizio	" 4
1.5 Validità della Carta	" 5
1.6 Procedura di aggiornamento	" 5
2. SERVIZI, STRUTTURE, TARIFFE	Pag. 6
2.1 Servizio acquedottistico	" 6
2.2 Servizio di fognatura e depurazione.....	" 6
2.3 Usi impropri della risorsa.....	" 6
2.4 Decentramento dei rapporti con l'utenza.....	" 9
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	Pag. 9
3.1 Dialogo tra utente e gestore	" 9
3.2 Standard di qualità e loro evoluzione.....	" 10
3.2.1 Premessa	" 10
3.2.2 Standard generali	" 11
3.2.3 Standard specifici	" 11
3.3 Modalità di verifica degli standard di qualità	" 16
3.3.1 Premessa	" 16
3.3.2 Valutazioni interne: il rispetto degli standard di qualità.....	" 17
3.3.3 Valutazioni esterne: la soddisfazione dell'utente	" 17
3.4 Il personale dipendente	" 17
4. TUTELA DELL'UTENTE.....	Pag. 18
4.1 Diritti dell'utente.....	" 18
4.2 Partecipazione alla gestione del Servizio Idrico Integrato.....	" 18
4.3 Copertura assicurativa.....	" 18
4.4 Rimborsi	" 18
4.4.1 Standard soggetti a rimborso	" 18
4.5 Indennizzi.....	" 19
4.6 Diritto alla rateizzazione.....	" 19
5 Segnalazioni al garante del Servizio Idrico Integrato.....	" 19
5.1 Reclami al gestore.....	" 20
5.2 La camera di conciliazione.....	" 20
5.3 Pubblicizzazione e diffusione della Carta dei servizi.....	" 21
ALLEGATO A "Linee Guida Regolamento di Conciliazione".....	Pag. 22



1 Fondamenti della carta

1.1 L'autorità d'ambito e l'affidamento della gestione

L'Ambito Territoriale Ottimale n. è stato definito dalla regione Lazio, in attuazione della Legge 5 gennaio 1994 n. 36, con propria legge n. 66 del 22 gennaio 1996 e poi modificato dalla Legge regionale n. 31 del 4 novembre 1999.

Esso comprende i territori ed i Comuni di

.....
.....
.....
.....

Detti Comuni, ai sensi dell'art. 30 del Decreto Legislativo 267 del 18 agosto 2000, hanno deliberato di cooperare ai fini del servizio idrico integrato stipulando una apposita convenzione e costituendo una Autorità d'Ambito coordinata dalla Provincia di e dotata di una segreteria tecnico operativa (S.T.O.).

L'Autorità ha negoziato l'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), nell'intero territorio dell'Ambito, salvo quanto precisato nel citato par. 1.5, con la

A detta S.p.A. il servizio idrico integrato è stato affidato con delibera n. del della Conferenza dei Sindaci, recepita da tutti i Comuni interessati con atti deliberativi in data compresa tra il e il

L'affidamento è regolato da una "convenzione di gestione", cui la presente carta è allegata e della quale costituisce parte integrante, nei limiti di cui ai successivi artt. 1.5 e 1.6.

La convenzione è soggetta a periodiche revisioni negoziate, che riguarderanno anche la presente Carta.

L'Autorità d'Ambito controlla il rispetto dei contenuti di detta convenzione di gestione da parte del gestore ed in particolare l'aderenza ai principi della presente carta nel rapporto con l'utente-cliente.

1.2 Il gestore

Nella sono confluite le infrastrutture, le conoscenze, l'esperienza accumulate nell'azienda del Comune di a partire dal, anno nel quale il Comune stesso trasferì alla preesistente azienda, insieme all'incarico di

Le tappe essenziali dello sviluppo acquedottistico successivo sono state:



CARTA DEI SERVIZI

Lazio

- nel l'acquisizione della restante parte del servizio, fino ad allora gestita dalla Società.....;

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

1.3 Quadro giuridico di riferimento

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

- a) Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- b) Nel DPCM 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici; -
- c) Nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- d) Nel DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

Le norme contenute nel DPCM del 29 aprile 1999 si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate.


I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.

Per quanto attiene più specificamente alla qualità del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si farà inoltre riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:

- e) nella Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006)
- f) nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- g) nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
- h) nel D. Lgs. 11 maggio 1999 n. 152 "disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e

CARTA DEI SERVIZI

Lazio

- 
- i) della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dell'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
 - j) nel D. Lgs. 2 febbraio 2001 n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n. 236;
 - k) nella Direttiva 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
 - l) L.R. 6/96 individuazione degli Ambiti Territoriali Ottimali e organizzazione del Servizio Idrico Integrato in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n. 36
 - m) L.R.26/98 Norme di attuazione dell'art. 18 legge regionale 22 gennaio 1996, n. 6 e dell'art. 21, comma 5 della legge 5 gennaio 1994, n. 36
 - n) D.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo)
 - o) Raccomandazione 98/257/CE e 2001/310/CE

Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta.

1.4 Principi fondamentali del servizio

Il SII è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati

a) *Eguaglianza ed imparzialità di trattamento*

Il gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza. Le condizioni impiantistico-funzionali, alquanto differenziate all'inizio del periodo di convenzione, saranno gradualmente unificate secondo i criteri descritti nella sezione 2.

b) *Efficacia ed efficienza*

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

c) *Continuità del servizio*

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza.

Il gestore è altresì consapevole dei disagi e dei pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

d) *Cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.*

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi.

2 Servizi, strutture, tariffe

2.1 Servizio acquedottistico

Il gestore è impegnato:

- all'apposizione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
- ad ultimare il piano di progressiva eliminazione delle distribuzioni a luce tarata dove presente;
- ad avviare un piano di graduale passaggio dalle tipologie d'utenze "condominiali" a quelle "divisionali", iniziando dai nuovi allacciamenti;
- a garantire l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità di servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

2.2 Servizio di fognatura e depurazione

Il sistema fognario sarà gradualmente esteso fino a raggiungere tutti gli insediamenti con più di 2000 ab. eq., come previsto dalle vigenti disposizioni e secondo le prescrizioni del Piano di Tutela delle Acque della Regione Lazio (di implementazione della Direttiva 2000/60)

Ove sia prevista l'adozione di sistemi misti, sarà costituito l'allaccio delle acque sia nere che bianche.

Il sistema di depurazione sarà progressivamente adeguato ai livelli stabiliti dalle vigenti disposizioni.

2.3 Usi impropri della risorsa - definizione della procedura per l'individuazione e la regolarizzazione dei prelievi non conformi al regolamento del servizio idrico integrato vigente.

Per usi impropri della risorsa idrica, devono intendersi:

- a) sigilli manomessi, anche senza prelievo abusivo;
- b) spostamento non autorizzato del misuratore;
- c) manomissione e rottura del contatore, anche senza prelievo abusivo;
- d) presenza di by pass su condotta fornita di misuratore;
- e) inversione del misuratore ;
- f) prelievo abusivo da bocca antincendio;
- g) allaccio in fognatura in assenza di nulla osta;
- h) perdita

La presente elencazione non è tassativa, ma solo esemplificativa.

CARTA DEI SERVIZI

Lazio

Definizioni

Sigillo: segno materiale che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare alcune violazioni.

Utente: è l'utilizzatore della risorsa idrica, persona fisica o giuridica, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore.

Presa stradale: derivazione d'allacciamento della condotta principale.

Divieti

1. E' fatto divieto di prelevare acqua senza un regolare contratto o allacciandosi senza l'intervento del gestore sulla rete idrica gestita dall'Azienda stessa, di utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli consentiti dal regolamento, di prelevare l'acqua senza un idoneo contatore o di prelevarne, anche parzialmente, mediante presa a monte del contatore. 2. Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti gestiti dall'Azienda se non espressamente autorizzati dell'azienda stessa.

3. I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti esclusivamente per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura e con le modalità in esso specificate. E' pertanto vietato l'uso dell'acqua per destinazioni anche parzialmente diverse da quelle dichiarate ed autorizzate; anche tali prelievi sono comunque considerati abusivi.

4. Si considera Uso Improprio anche l'allaccio alla rete fognaria gestita dall'azienda in assenza di regolare contratto.

Sanzioni

1. I prelievi abusivi accertati sono assoggettati al rimborso dell'acqua consumata, al rimborso delle spese sostenute per ricerche e accertamenti ispettivi, al rimborso dei danni sulle condotte di adduzione, al rimborso dei costi di rifacimento della derivazione e del gruppo di misura e del relativo alloggiamento e di ogni altro adeguamento impiantistico. Per l'importo dei costi e delle penali applicabili si rinvia al disposto successivo.

2. In caso di allaccio in fogna senza contratto, l'utente sarà tenuto al rimborso delle spese per il servizio di fognatura fruito, calcolato sulla base dell'acqua prelevata, oltre che degli ulteriori importi

A – Irregolarità per causa non imputabile all'utente

In questa tipologia ricadono i casi in cui l'irregolarità non deriva da un fatto commesso dall'utente, ma, ad esempio, dall'omessa trasmissione completa dei dati da parte del precedente Gestore (es. mancanza di contratto per i servizi di fognatura e depurazione, quando l'utente sia in possesso dell'autorizzazione all'allaccio o allo scarico da parte del precedente gestore e quest'ultimo dichiarò di non aver inserito a ruolo e dunque trasferito ad Acqualatina la posizione contrattuale regolare).

In caso di verbalizzazione dell'irregolarità da parte del gestore, non viene applicata alcuna penale, ma l'utente è tenuto a pagare € 50,00 a titolo di rimborso per le spese di ricerca, oltre al pagamento del corrispettivo del consumo pregresso relativo al servizio mai fatturato.

In caso di autodenuncia o di disguidi imputabili a responsabilità del gestore, non viene addebitata alcuna somma a titolo di rimborso, ma solo il pregresso.

CARTA DEI SERVIZI

Lazio

B1 – Uso improprio, senza vantaggio indebito

Rientrano in questa tipologia i casi di manomissione del sigillo o spostamento non autorizzato del contatore, senza che vi sia stato vantaggio indebito per il cliente.

Vi rientrano altresì i casi di mancanza di contratto per i servizi di fognatura e depurazione in cui l'utente sia in possesso della sola autorizzazione all'allaccio o allo scarico da parte del precedente gestore.

In caso di verbalizzazione dell'uso improprio da parte del gestore, l'utente è tenuto a pagare una penale di € 150,00, oltre ad € 150,00 a titolo di rimborso per spese di ricerca, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

In caso di autodenuncia, ovvero in caso di mancata comunicazione dell'avvenuto subentro da parte del reale utilizzatore del servizio e sempre che risultino saldate tutte le fatture, non sono richieste somme a titolo di rimborso e la penale è dimezzata.

B2

Rientrano in questo caso le ipotesi di uso differente da quello autorizzato nel contratto o la modifica d'uso successiva alla stipula del contratto e non comunicata, ovvero i casi di mancata comunicazione del subentro da parte del reale utilizzatore del servizio, quando vi siano delle fatture insolute.

In caso di verbalizzazione da parte del gestore, l'utente deve saldare il consumo pregresso alla tariffa corretta per la tipologia d'uso effettiva e si applica una penale di € 150,00 più il 30% dell'importo fatturato per il pregresso, oltre al rimborso spese di ricerca di € 150,00, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

I casi di auto-denuncia sono trattati come nel caso precedente.

C – Abuso

In questa tipologia ricadono i casi di uso del servizio senza contratto, o senza Nulla Osta all'allaccio in fognatura o comunque di prelievo non autorizzato effettuato con qualsiasi mezzo e/o artificio perpetrato dal titolare del contratto, o i casi rottura dolosa o inversione del contatore.

In caso di verbalizzazione da parte del gestore l'utente è tenuto a pagare il corrispettivo del consumo pregresso e viene applicata una penale € 500,00, oltre ad € 500,00 a titolo di rimborso spese di ricerca, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

Nei casi di autodenuncia, l'utente paga il pregresso, la penale dimezzata, ma non le spese di ricerca.

D – Altre violazioni

Rientrano in tale tipologia le violazioni perpetrate dagli utenti che oltre ad usufruire del Servizio Idrico Integrato utilizzino come aggiuntiva fonte di approvvigionamento idrico il pozzo.

Dal momento che l'impiego dell'acqua estratta dal pozzo comporta un maggiore volume di scarico non registrato e quindi non fatturato, la proposta prevede l'applicazione di una penale pari ad € 50,00, oltre al corrispettivo per i servizi di fognatura e depurazione fruiti a partire dall'installazione del pozzo, con obbligo per l'utente di installare un misuratore al pozzo o un misuratore di portata al pozzetto di scarico.

Una volta installato tale misuratore, viene stipulato un nuovo contratto per i soli servizi di fognatura e depurazione, mentre il contratto esistente rimane attivo per la sola distribuzione idrica.

Le precedenti elencazioni sono puramente esemplificative: nelle relative casistiche andranno fatte confluire tutte le violazioni che possano essere considerate simili, in particolare riguardo all'elemento soggettivo che le contraddistingue.

2.4 Decentramento dei rapporti con l'utenza

onde avvicinare il gestore ai cittadini-utenti, la struttura del gestore., prevede un decentramento territoriale sia delle strutture tecniche a servizio della rete locale di distribuzione e relativi allacciamenti sia delle strutture amministrativo-commerciali.

Altra linea di decentramento "diffuso" è offerta da un servizio telefonico gratuito

3 Standard di qualità del servizio

3.1 Dialogo tra utente e gestore

Sono garantiti la facilità del rapporto tra utente e gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

- Semplificazione delle procedure

Il gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale della politica aziendale, il costante miglioramento delle procedure;
- si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- dispone di sistemi informatizzati per il pagamento delle prestazioni;
- si impegna ad esaminare, aggiornare e migliorare le procedure relative alla gestione amministrativa delle utenze;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private.

- Accessibilità al servizio ed al contatto con l'utenza

Il gestore:

- mette a disposizione degli utenti sportelli polivalenti (contratti, allacci, reclami, pagamenti) presso i punti di contatto principali con l'utenza aperti almeno (sei) ore nei giorni feriali dal lunedì al giovedì e almeno (quattro) ore il venerdì;
- istituisce, presso detti punti, nonché presso sedi comunali e circoscrizionali sistemi multimediali per informazioni di tipo tecnico e commerciale;
- istituisce sistemi telefonici presidiati anche per l'attivazione, nei casi più semplici, di contratti d'utenza, nonché sistemi automatici per le informazioni correnti;
- diversifica e semplifica le forme e le modalità di pagamento (sportelli presidiati ed automatici nei punti di contatto con l'utenza, uffici postali, sportelli bancari, domiciliazioni postali o bancarie, collegamenti informatici, ecc.) creando anche facilitazioni per le categorie d'utenti che

si trovino in particolari condizioni di difficoltà di spostamento (quali persone anziane con difficoltà motorie, portatori di handicap e pazienti sottoposti a trattamenti di dialisi o soggetti a trattamento con supporti e/o macchinari elettromeccanici) che dichiarino di essere privi di assistenza pubblica e/o familiare;

-inoltre, al fine di garantire all'Utente una informativa aggiornata circa le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza gli strumenti di seguito indicati:

Bollette

Le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento di comunicazione agli Utenti di messaggi utili al miglioramento della qualità del servizio.

Organi di informazione

Per talune informative generali e interessanti tutti gli utenti, alcune classi di utenze o parte del territorio sul quale sono erogati i servizi, saranno utilizzati organi di stampa, tv e radio locali, ed il sito internet

Opuscoli informativi

Periodicamente vengono distribuiti agli Utenti opuscoli esplicativi sulle procedure cui sono interessati.

Campagne promozionali

Campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione razionale delle risorse ambientali ed energetiche, sono promosse con il coinvolgimento delle associazioni degli Utenti, ambientaliste e delle categorie interessate.

Visite presso gli impianti aziendali

Il gestore garantisce l'accesso ai propri impianti attraverso visite organizzate periodicamente a gruppi di cittadini che ne facciano richiesta, con particolare riferimento agli istituti di formazione.

• **Facilitazioni per clienti particolari**

Il gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela. Per portatori di handicap e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

• **Ufficio per il diritto di accesso**

Infine, il gestore istituisce un apposito ufficio presso il quale qualsiasi cittadino, e quindi anche l'utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato, im applicazione di quanto previsto dalla legge 7 agosto 1990 n° 241 (Sede aziendale telefono...).

3.2 Standard di qualità e loro evoluzione

3.2.1 Premessa

Il gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del servizio idrico, realizzando il programma di uniformazione del servizio e attuando così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.

Resta confermato, comunque, l'impegno del gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.

Costituiscono "standard" di qualità del servizio, i livelli di qualità che il gestore garantisce agli utenti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge. Detti standard sono definiti "generalisti", quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal gestore, ovvero "specifici", quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'utente e, pertanto, direttamente verificabili.

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità aziendale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi. In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali, sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente;
- difficoltà di accesso in proprietà privata.

3.2.2 Standard generali

Il gestore somministra acqua, per usi potabili e altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'utente.

Il gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane, svolto secondo le vigenti normative. Dette acque, se previsto dal contratto d'utenza, potranno comprendere anche quelle bianche provenienti dagli edifici interessati dall'utenza stessa.

I servizi vengono garantiti durante le 24 ore della giornata e per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.

3.2.3 Standard specifici

Di seguito si elencano gli standard specifici di qualità del servizio idrico integrato.

Servizio Idrico

- **Continuità e regolarità dell'erogazione**
 - a) Il gestore adotta un servizio di **Pronto Intervento** con orario continuato nelle **24 ore** anche nei giorni festivi. Nel caso in cui pervenga un numero consistente di reclami contemporaneamente l'operatore provvede ad informare gli utenti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento;
 - b) Il gestore per **interventi programmati**, per i quali siano necessarie interruzioni del servizio che interessino gli utenti, provvede al ripristino entro le **24 ore**. Per tali lavori sarà assicurato un **preavviso** di almeno **72 ore** dall'interruzione, mediante annunci sui

- c) quotidiani locali e, qualora necessario, con affissioni e utilizzo di altri strumenti di informazione indicando i tempi previsti di sospensione dell'erogazione.
- d) Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile superiori alle 24 ore il gestore è tenuto ad attivare un **servizio sostitutivo di emergenza**.

- **Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto**

a) Nel caso di situazioni di pericolo determinatesi per guasto a tubazioni in rete o radiali o apparecchiatura interrata connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana il gestore è tenuto ad intervenire in un tempo massimo di 6 ore.

b) Nel caso di mancanza d'acqua

Il gestore è tenuto ad effettuare il primo intervento in un tempo massimo di 8 ore, per segnalazioni che pervengono nelle ore serali notturne (ovvero dopo le ore 23 ed entro 10 ore.)

c) Nel caso di guasto a tubazione o apparecchiatura interrata.

Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 24 ore.

d) Nel caso di guasto al contatore o di altri apparecchi accessori di competenza del gestore installati fuori terra.

Il gestore garantisce il primo intervento entro 72 ore.

e) Ripristino del servizio.

Il gestore garantisce il ripristino del servizio in un tempo massimo di 48 ore dalla segnalazione.

- **Servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali**

Il gestore si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali in caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.

Per qualsiasi segnalazione di guasto o di interruzione del servizio, il gestore mette a disposizione il numero telefonico, attraverso il quale l'utente può accedere al servizio.

- **Rapidità dei tempi di allacciamento**

Al fine di meglio definire i tempi relativi alle attività di allacciamento, occorre distinguere sia le diverse condizioni in cui si trova il luogo ove allacciare l'utenza, sia le diverse fasi del lavoro (preventivazione-esecuzione dei lavori-attivazione dell'utenza).

Il Gestore assicura i seguenti tempi:

a) Per le richieste di allaccio o spostamento di utenza per le quali sia già predisposta l'opera di derivazione (voltura o riattivazione a parità di condizioni contrattuali)

a-1) Attivazione dell'utenza

Il Gestore esegue l'attivazione in **9 giorni lavorativi**.

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'utente alla data della posa del contatore.

b) Per le richieste di allaccio o spostamento di utenza presso luoghi ove non siano necessari lavori di adeguamento della rete ma la sola realizzazione della derivazione di utenza o quando sia prevista una variazione dei consumi dell'utenza che possano richiedere una variazione delle condizioni contrattuali.

b-1) Preventivazione

Il gestore garantisce lo svolgimento delle attività di preventivazione in **giorni 15** lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento della richiesta del preventivo, alla data della comunicazione di invito all'Utente per l'accettazione del preventivo predisposto.

b-2) Esecuzione

Il gestore garantisce l'esecuzione dei lavori preventivati, esclusa la posa del misuratore, in **30 giorni lavorativi**.

Il tempo è calcolato dalla data di pagamento da parte dell'utente delle somme dovute per il preventivo, alla data di esecuzione dell'opera di presa.

b-3) Attivazione dell'utenza

Il gestore esegue l'attivazione in **9 giorni lavorativi** così come descritto nel punto a).

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'utente alla data della posa del contatore, sempre che i lavori preventivati siano stati eseguiti prima della stipula del contratto.

Ove la stipula avvenga prima dell'esecuzione dei lavori preventivati, i tempi di esecuzione e di attivazione si sommano.

c) per le richieste di allaccio presso luoghi ove necessitano lavori di intervento o adeguamento della rete.

Il gestore fornisce risposta scritta entro 10 gg., se la complessità del preventivo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato l'utente viene tempestivamente informato sullo stato della pratica e sulla fissazione di un nuovo termine.

d) Trasformazioni da bocca tarata a contatore

Le procedure sono del tutto simili a quelle previste per le richieste di allaccio presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento o adeguamento della rete ma la sola opera di presa.

I tempi previsti sono i seguenti:

c-1) Preventivazione: **30 giorni lavorativi**

c-2) Esecuzione: **30 giorni lavorativi**

c-3) Attivazione dell'utenza: **9 giorni lavorativi**

Sempre che l'utente abbia predisposto l'impianto idrico privato in modo da rendere possibile l'attivazione dell'utenza.

- **Correttezza della misura dei consumi**

Il gestore:

a) dispone di un ufficio per la verifica dei contatori idrici. La verifica viene effettuata su richiesta dell'utente e su iniziativa aziendale;

b) garantisce l'esecuzione della **verifica** dell'apparecchio di misura in un tempo massimo di **10 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.

In caso di fondatezza del reclamo, il gestore provvede a proprio carico, mentre, in caso contrario, pone a carico dell'utente le relative spese;

c) garantisce, previa comunicazione all'utente, la **sostituzione** degli apparecchi di misura **entro 10 giorni lavorativi** dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi;

d) esegue, su richiesta, la **verifica** della funzionalità dei contatori **in contraddittorio presso un laboratorio di prova entro 30 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.

e) Provvede, di propria iniziativa, alla sostituzione degli apparecchi di misura che, se pur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, dell'Azienda.

Dell'intervento per la sostituzione sarà data comunicazione agli utenti interessati.

L'esito della verifica verrà comunicato all'utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale la modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati in base all'andamento dei consumi precedenti.

- Verifica del livello di pressione

L'utente può chiedere la verifica del livello di pressione.

Il gestore garantisce l'esecuzione della **verifica** del livello di pressione nel punto di consegna in un tempo massimo di **10 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.

Servizio di fognatura e depurazione acque reflue

Gli allacci alla rete fognante vengono eseguiti direttamente a cura dell'utente. Le richieste seguiranno la seguente procedura:

- 1) Le richieste di allaccio in fogna devono essere inoltrate al gestore tramite il Comune territorialmente competente che provvederà ad attestare la regolarità urbanistica dell'immobile.
- 2) Il gestore esegue l'istruttoria delle pratiche e, in caso di esito favorevole, rilascia prescrizioni tecniche e Nulla Osta tecnico all'esecuzione dell'imbocco in fogna **entro 30 giorni lavorativi** dalla data di arrivo al gestore della richiesta da parte dell'ufficio comunale competente, corredata della documentazione necessaria.
- 3) Il gestore provvederà a verificare la corretta esecuzione delle opere di allacciamento che dovranno essere eseguite a cura e spese dell'utente. Ciò potrà avvenire unicamente a seguito di una comunicazione di inizio lavori da parte dell'utente. La comunicazione dovrà pervenire al gestore con un'anticipazione di almeno **9 giorni lavorativi** sulla prevista data di inizio dei lavori.
- 4) Qualora le opere eseguite a cura dell'utente non risultassero conformi al progetto approvato o alle prescrizioni tecniche del gestore, lo stesso dopo aver invitato l'utente ad apportare le modifiche richieste, potrà provvedere direttamente ad eseguire i lavori addebitando i costi sostenuti all'utente.
- 5) Verificata la regolare esecuzione delle opere, il gestore procederà al rilascio dell'attestato di regolare imbocco in fogna **entro 40 giorni lavorativi** dal completamento delle opere stesse.
- 6) Nel caso che, al momento della richiesta, non esista rete fognante o che essa, ancorché esistente, non recapiti i reflui a trattamento presso idoneo impianto, il gestore fornirà risposta scritta entro **20 gg.** per comunicare l'impossibilità di allaccio alla pubblica fognatura.

Qualora le opere di allaccio possano essere eseguite contestualmente alla realizzazione della rete fognante a cura del gestore, la richiesta seguirà la seguente procedura:

1. il Comune avviserà i cittadini nelle zone del proprio territorio interessate alla realizzazione delle nuove reti fognanti;
2. gli interessati richiederanno l'allaccio in fogna al Comune che provvederà, accertata la regolarità urbanistica degli immobili per cui è stato richiesto l'allaccio, ad inoltrare le richieste al gestore;
3. il gestore inviterà l'utente a sottoscrivere per accettazione il preventivo di spesa **entro 40 giorni lavorativi** dalla data di arrivo al gestore stesso della richiesta da parte dell'ufficio comunale competente;
4. il gestore curerà la realizzazione della parte di allacciamento esterna alla proprietà privata contestualmente alla costruzione della rete fognaria.

- Continuità e regolarità del servizio

Il gestore adotta un servizio di Pronto Intervento con orario continuato nelle **24 ore** anche nei giorni festivi.



Di seguito le due tipologie di verifica vengono illustrate in dettaglio.

3.3.2 Valutazioni interne: il rispetto degli standard di qualità

Come ulteriormente precisato al punto 4.4, il gestore dispone di un ufficio preposto al controllo interno degli standard previsti dalla Carta dei Servizi, che verifica in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta e misura in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato.

Per le misurazioni interne, il gestore si dota di un sistema di informazioni e di indicatori interni, capaci di tradurre in informazioni di tipo tecnico-organizzativo gli standard di qualità offerti all'utenza.

3.3.3 Valutazioni esterne: la soddisfazione dell'utente

Il gestore realizza inoltre un monitoraggio continuo del livello di soddisfazione degli utenti, attraverso l'analisi dei reclami, in qualsiasi forma presentati dagli stessi, e l'effettuazione di appositi sondaggi sul livello di gradimento del servizio erogato.

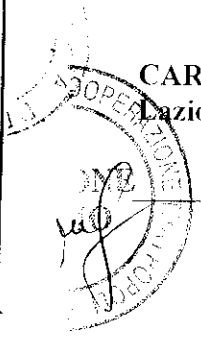
Inoltre, gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, per il miglioramento della qualità del servizio, presso il citato Ufficio Carta dei Servizi, anche utilizzando appositi moduli predisposti dal Gestore.

3.4 Il personale dipendente

Il gestore garantisce la riconoscibilità degli operatori di sportello e dei tecnici munendo i primi di cartellino riportante le generalità e la qualifica del dipendente stesso e i secondi di tesserino di riconoscimento che il cliente può richiedere in occasione di visite a domicilio.

In ogni caso, tutti i dipendenti, nel momento in cui si trovino ad avere a che fare con l'utenza, sono tenuti ad indicare il proprio nome e cognome sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. A richiesta, saranno indicati l'ufficio di appartenenza ed il nominativo del superiore diretto.

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste della clientela ed è tenuto a rapportarsi con essa con rispetto e cortesia. Il personale stesso sarà dotato di adeguati livelli di educazione civica e istruzione e sarà addestrato a rispondere pacatamente a eventuali comportamenti anomali di alcuni utenti.



4 Tutela dell'utente

4.1 I diritti dell'utente

L'uso dell'acqua per il consumo umano è un diritto fondamentale, irrinunciabile ed inviolabile dell'individuo ed è prioritario e gli altri usi sono ammessi solo quando la risorsa è sufficiente e a condizione che non ne pregiudichino la qualità.

Tutti i diritti contenuti nella presente Carta sono direttamente esercitabili e non possono essere oggetto di contrattazione, fatto salvo un eventuale accordo transattivo raggiunto in sede di conciliazione paritetica.

4.2 Partecipazione alla gestione del servizio idrico

Al fine di assicurare un governo democratico della gestione del servizio idrico integrato, deve essere garantita la partecipazione dell'utente, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dei soggetti gestori.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto gestore che lo riguardano. Il diritto di accesso si esercita senza formalità, secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/90.

4.3 Copertura assicurativa

Il gestore deve predisporre una copertura assicurativa contro i danni alle persone ed alle cose causati dallo svolgimento delle proprie attività, con sola esclusione di quanto provocato da imprevedibili cause di forza maggiore.

4.4 Rimborsi

4.4.1 Standard soggetti a rimborso

Il gestore attiva le procedure di rimborso nei casi di inosservanza dei seguenti standard:

- a) attivazione dell'utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete o dell'opera di presa;
- b) preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete ma la sola opera di presa e quando sussistono variazioni di portata;
- c) preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza per le trasformazioni da bocca tarata a contatore;
- d) operazioni di cessazioni in seguito a richiesta dell'utente;
- e) remissione di fatture di consumi in caso di errore,
- f) omessa risposta al reclamo



4.5 Indennizzi

Il Gestore prevede un rimborso pari ad **euro 25,00**, nei casi di cui ai precedenti punti a), b) e c); pari ad **euro 35,00** per i casi di cui ai precedenti punti d) ed e); pari ad **euro 50,00** per i casi di cui al precedente punto f).

Detti importi verranno rivalutati annualmente in base all'indice Istat del potere d'acquisto

Il gestore procede automaticamente all'indennizzo dovuto con accredito nella prima bolletta di consumo utile.

4.6 Diritto alla rateizzazione

Il gestore è tenuto a fornire all'utente ogni informazione sul diritto di ottenere la rateizzazione sulla bolletta relativa al pagamento dei conguagli.

Il gestore ha il dovere di:

- 1) suddividere il corrispettivo dovuto, relativo al conguaglio, in un numero di rate successive di ammontare costante, pari almeno al numero di bollette di acconto e/o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio e comunque non inferiore a due;
- 2) scadenzare le rate, non cumulabili, con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione;
- 3) ricalcolare su tutto il periodo di fatturazione in acconto, applicando la tariffa determinata nel rispetto delle agevolazioni, dei minimi impegnati e/o degli scaglioni di consumo e/o di reddito;
- 3) far maturare gli interessi su obbligazioni pecuniarie, solo nel caso in cui siano state effettuate le letture contrattualmente previste e debitamente comunicate all'utente;
- 4) adeguare i piani di rateizzazione, previa comunicazione all'utente di tale diritto e su esplicita richiesta dello stesso.

Il Gestore deve rendere chiaramente leggibile nella fattura la mancata rilevazione dei consumi reali ed invitare l'utente a comunicare l'autolettura, ove possibile, al fine di evitare l'addebito di importi eccessivamente onerosi.

E' fatto obbligo di applicare il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, principio che implica un generale obbligo di solidarietà ed impone a ciascuna delle parti di preservare gli interessi dell'altra parte.

5. Segnalazioni al Garante Regionale del Servizio Idrico Integrato

a) a livello regionale

La Regione Lazio ha istituito la figura del Garante del Servizio Idrico Integrato, ai sensi dell'art. 8 L.R. 26/98, che opera ai fini della piena tutela e garanzia dell'utente.

Il Garante è Presidente di diritto della Consulta regionale degli utenti e Consumatori e presiede il Consiglio dei Responsabili delle Segreterie Tecnico-Operative d'Ambito territoriale Ottimale.

Il Garante verifica la correttezza dei procedimenti amministrativi e svolge un'attività di assistenza-tutela non giurisdizionale degli utenti, tendente alla risoluzione tempestiva e bonaria dei problemi posti e delle eventuali controversie insorte.

Il Garante ha il diritto di visionare direttamente ogni atto o documento aziendale per l'ottenimento delle informazioni necessarie alla valutazione del reclamo.

L'Utente può rivolgersi al Garante per iscritto per quanto riguarda i servizi resi e le tariffe praticate, le situazioni di criticità, di irregolare funzionamento dei servizi o di inosservanza delle normative vigenti in materia di tutela degli utenti.

b) a livello provinciale

Gli Organismi di tutela degli Utenti e Consumatori (OTUC) sono istituiti dalla Provincia con il compito di esaminare e verificare tutti i reclami e le segnalazioni degli utenti che non risultano soddisfatte dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dai soggetti gestori e propongono alla Provincia e ai soggetti gestori le necessarie iniziative a tutela degli interessi degli utenti.

Gli stessi organismi forniscono alla Consulta degli utenti e consumatori informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze e sulle segnalazioni degli utenti, singoli o associati in ordine alle modalità di erogazione del servizio.

5.1 Reclami al Gestore

Gli utenti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti nella presente al Gestore del Servizio Idrico.

Il reclamo può essere presentato verbalmente, per iscritto, via fax o telefonicamente dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegata. Gli uffici del Gestore non possono rifiutarsi di ricevere il reclamo e devono trasmettere tempestivamente l'atto ricevuto all'unità organizzativa competente. L'Ufficio che riceve il reclamo deve rilasciare ricevuta scritta da cui si evinca la data della consegna e l'operatore che l'ha ricevuta.

Alla presentazione del reclamo, l'ufficio deve comunicare all'utente il nominativo del responsabile del procedimento e la facoltà di presentare ulteriori memorie e documentazioni.

Al reclamo deve essere data risposta scritta entro 30 giorni dalla ricezione. La mancata comunicazione della risposta al reclamo, nei termini indicati, darà diritto all'utente di un ristoro secondo le modalità previste dal presente titolo.

La comunicazione data all'utente, in risposta al reclamo, deve contenere una sintetica relazione in cui vengono indicate le verifiche effettuate e i risultati delle stesse, nonché deve essere compiutamente motivato le ragioni del Servizio Idrico Integrato mancato accoglimento delle singole doglianze. La comunicazione deve inoltre contenere l'avvertenza che in caso di insoddisfazione della risposta, l'Utente ha diritto a segnalare all'OTUC le ragioni di insoddisfazione dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dai soggetti gestori. La comunicazione deve inoltre contenere la procedura per accedere alla conciliazione paritetica, secondo le modalità previste nei protocolli d'intesa istitutivi delle camere di conciliazione.

5.2 La Camera di Conciliazione

Tutti gli Utenti del Servizio Idrico Integrato possono accedere alla procedura conciliativa in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo presentato al gestore sui diritti contenuti nella presente Carta e negli altri casi concernenti:

- a) errori di fatturazioni dovute ad errata ricostruzione di consumi
- b) applicazione di errata tipologia d'uso;
- c) inserimento di lettura errata;
- d) trattamento perdite dell'impianto interno e perdite occulte;
- e) allacci in fogna ;
- f) ogni altra patologia contrattuale dovuta ad eventuali problemi tecnici concernenti allacci e misuratori.

Nei casi sopra elencati il Gestore è obbligato a non cedere il credito vantato nei confronti dell'utente che ha proposto reclamo a terzi per la durata di almeno quattro anni.

Presso il Gestore del Servizio Idrico Integrato è istituita una camera di conciliazione paritetica composta da un rappresentante delle associazioni di consumatori e da un rappresentante del Gestore. La procedura di conciliazione è gratuita per l'Utente .

Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, il Gestore non può intraprendere azioni esecutive né sospendere l'erogazione del servizio idrico integrato fino ai 15 giorni successivi al ricevimento del verbale di conciliazione.

La procedura per l'istituzione od il funzionamento della conciliazione paritetica è stabilita dal protocollo d'intesa tra le associazioni di consumatori e il gestore secondo le linee guida di cui al regolamento riportato nell'allegato A alla presente Carta dei Servizi e ne costituisce parte integrante ed essenziale.

Al fine di facilitare gli utenti sulle procedure per la risoluzione delle controversie ai sensi degli articoli 5, il Garante tutela dei consumatori predispone, rispettivamente, i formulari ----, e ne cura la pubblicazione sul sito web del Garante.

Gli utenti hanno la facoltà di rivolgersi alle forme alternative di conciliazione (Camera di Commercio, Arbitrato) e l'utilizzo della procedura di conciliazione non preclude o limita la tutela dei diritti in via giurisdizionale e/ stragiudiziale.

5.3 Pubblicizzazione e diffusione della Carta dei Servizi

Il Gestore provvederà a propria cura e spese alla distribuzione della Carta dei Servizi a tutti gli utenti ed alla sua pubblicizzazione attraverso le bollette ed in tutte le sedi aperte al pubblico.

ALLEGATO **A** 2 *g*



**LINEE GUIDA
REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

Art. 1

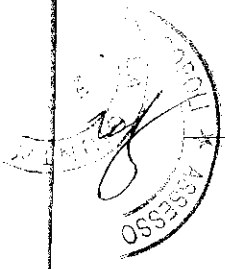
Natura e ambito di applicazione della procedura

1. Le Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa (di seguito "le Associazioni") e il Gestore. (di seguito), concordano la Procedura di conciliazione di cui possono avvalersi gli Utenti per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra il Gestore e gli Utenti medesimi.
2. La Procedura si applica ai sensi del Codice del Consumo, che consente alle Associazioni dei consumatori di agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti, oltre che nel rispetto dei principi posti dalle Raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE.
3. Le controversie che possono essere trattate mediante la Procedura sono quelle concernenti: errori di fatturazione dovuti ad errata ricostruzione dei consumi, applicazione di errata tipologia d'uso, inserimento di lettura errata, ritardo nel trattamento della pratica, trattamento perdite dell'impianto interno, nonché ogni altra patologia contrattuale o ad eventuali problemi tecnici concernenti allacci e misuratori.
4. Il presente Regolamento acquisterà validità a partire dal

Art. 2

Segreteria di conciliazione

1. Presso la sede legale del Gestore è istituita una Segreteria di conciliazione, alla quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento.
2. La Segreteria di conciliazione fornisce ai Conciliatori e all'Utente il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni e attività.
3. Alla Segreteria di conciliazione è destinato personale del Gestore, che opera in raccordo con i Conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.
4. Le spese ordinarie di funzionamento della Segreteria di Conciliazione sono a carico del Gestore
5. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico sul sito internet del Gestore e del garante, presso gli sportelli aperti al pubblico della stessa, nonché presso le sedi delle Associazioni firmatarie e sui loro siti web. Presso la Segreteria di conciliazione e sul sito web del Gestore è disponibile l'elenco dei Conciliatori, che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate, per quanto rispettivamente di competenza, dal Gestore e dalle Associazioni. Sono
- 6.

- 
-
7. altresì fornite informazioni relative al funzionamento della Procedura, ai tipi di controversie che possono essere trattate, alle disposizioni che regolano l'avvio e
 8. lo svolgimento della Procedura stessa, ai risultati pratici e all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.

Art. 3

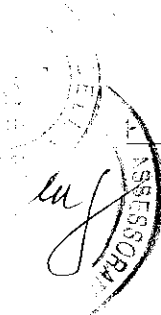
Compiti della Segreteria di conciliazione

1. Presso la Segreteria di conciliazione è istituito un archivio, a disposizione delle parti, che raccoglie le richieste di conciliazione e i verbali delle procedure istituite.
2. La Segreteria di conciliazione:
 - riceve le domande necessarie per attivare la Procedura di conciliazione, di cui all'art. 5, e ne cura il protocollo;
 - cura l'elenco dei Conciliatori e trasmette ai Conciliatori, individuati sulla base delle Domande di conciliazione, la relativa documentazione;
 - predispone l'avviso della convocazione e lo trasmette ai Conciliatori. In tale avviso sono specificatamente indicati:
 - a) la data e il protocollo di iscrizione;
 - b) la data e il luogo fissato per la riunione dinanzi alla Commissione paritetica di conciliazione;
 - c) l'oggetto della Procedura;
 - d) gli eventuali documenti allegati;
 - e) il nominativo dei Conciliatori componenti la Commissione paritetica.
 - risponde direttamente all'Utente nel caso in cui la Domanda di accesso alla procedura sia irricevibile per i motivi di cui al successivo art. 6;
 - trasmette all'Utente il Verbale di conciliazione, ne riceve risposta e la comunica inviandone copia ai Conciliatori, ai sensi del successivo art. 9 punto 5;
 - tiene copia dei Verbali di conciliazione.

Art. 4

Commissione di conciliazione

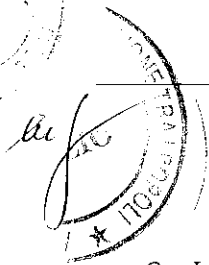
1. La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da n. 2 Conciliatori, di cui uno in rappresentanza del Gestore e uno delle Associazioni in rappresentanza degli Utenti.

- 
-
2. La Commissione di Conciliazione compone la controversia con riferimento e nei limiti degli impegni contrattuali e della normativa di settore, assicurando l'osservanza del principio di indipendenza.
 3. L'elenco dei Conciliatori comprende i nominativi designati dal Gestore e delle Associazioni firmatarie. Il Gestore si incarica di predisporre periodicamente dei corsi di formazione per i Conciliatori, i cui programmi saranno concordati con le Associazioni firmatarie.
 4. Per poter essere inseriti negli elenchi dei Conciliatori, i rappresentanti delle Associazioni e quelli del Gestore devono aver necessariamente partecipato ai corsi di formazione di cui al comma precedente.

Art. 5

Forma della Domanda

1. Il modulo per la Domanda di conciliazione è disponibile sul sito nella sezione modulistica e sui siti delle Associazioni firmatarie, oltre che presso gli sportelli del Gestore e sul sito del Garante e le sedi delle Associazioni firmatarie. La Domanda contiene, a pena di irricevibilità ai sensi del successivo art. 6:
 - a) i dati per l'identificazione dell'Utente (il nome, il cognome e la residenza o il domicilio e l'indirizzo di fornitura se diverso), il codice utente e n. contratto, la tipologia del servizio interessato e una breve descrizione dei fatti;
 - b) la data del reclamo e il suo esito;
 - c) l'indicazione del conciliatore o dell'Associazione a cui conferisce mandato. Qualora l'Utente non segnali nella Domanda l'Associazione a cui vuole conferire mandato, la stessa è assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazioni firmatarie della presente Convenzione secondo un criterio turnario;
 - d) l'autorizzazione, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, al trattamento da parte dei Conciliatori dei propri dati personali e dunque all'accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione;
 - e) la dichiarazione di accettazione del presente Regolamento e del fatto che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano liberamente presentate su base confidenziale e che resteranno tali.
2. Nella Domanda deve essere specificato che l'Utente sia a conoscenza del fatto che in ogni momento ha il diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o il sistema giudiziario ordinario.



3. La Domanda di conciliazione deve essere sottoscritta dall'Utente. Nell'eventualità in cui la Domanda sia inoltrata per fax o per via telematica, la sottoscrizione dovrà risultare dall'originale che sarà depositato nel corso della riunione della Commissione Paritetica di conciliazione. La Domanda
4. può essere, altresì, presentata presso una delle Associazioni firmatarie, che provvede a trasmetterla tempestivamente alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione.

Art. 6


Casi di irricevibilità della Domanda

1. La Domanda di accesso alla Procedura di conciliazione si ritiene irricevibile nei seguenti casi:
 - a) se la fattura oggetto della Domanda sia scaduta e l'Utente non abbia inoltrato reclamo nel termine di scadenza della stessa;
 - b) se la fattura oggetto della Domanda non sia stata pagata entro i termini di scadenza e successivamente reclamata;
 - c) se l'oggetto della richiesta non rientra nell'elencazione di cui al precedente art. 1 comma 3;
 - d) se nella Domanda manchi uno degli elementi di cui al precedente art. 5 comma 1;
 - e) se la Domanda non sia sottoscritta dall'Utente, eccetto per i casi invio telematico ai sensi del precedente art. 5 comma 3;
 - f) se la Domanda non sia corredata da idonea documentazione.
2. La Segreteria dell'Ufficio di conciliazione provvede a fornire all'Utente una risposta scritta, indicando i motivi dell'irricevibilità della Domanda.

Art. 7

Procedimento di conciliazione

1. L'Utente conferisce al rappresentante dell'Associazione, componente la Commissione di Conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia.
2. La Procedura è gratuita per l'Utente.
3. La Procedura si esaurisce entro 60 giorni dal ricevimento della domanda, da parte della Segreteria di Conciliazione.
4. Per poter accedere alla Procedura di conciliazione l'Utente deve trovarsi in una delle seguenti situazioni:
 - a) aver presentato reclamo motivato entro la data di scadenza della fattura;

- 
-
- b) qualora la fattura sia già scaduta si può inoltrare reclamo qualora se ne dimostri il pagamento;
 - c) aver inoltrato reclamo come ai punti a) e b) e non aver ricevuto risposta entro 30 giorni;
 - d) aver inoltrato reclamo come ai punti a) e b) e aver ricevuto risposta non soddisfacente;
 5. Ricevuta la Domanda, la Segreteria di Conciliazione invia ai Conciliatori l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.
 6. Entro 10 giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, i Conciliatori possono presentare presso la Segreteria ulteriori argomentazioni, con le relative informazioni ed eventuali prove.
 7. Le attività inerenti la Procedura di conciliazione sono interrotte dal 01 Agosto al 15 Settembre. I termini per la conclusione della Procedura sono sospesi per tale periodo e riprendono a decorrere dal 16 settembre.

Art. 8


Mancata accettazione dell'incarico o assenza del Conciliatore

1. I Conciliatori devono confermare la propria presenza alla convocazione fissata dalla Segreteria ai sensi del precedente art. 3 comma 2, entro i 5 giorni precedenti la data dell'incontro.
2. In caso di indisponibilità del Conciliatore o di mancata conferma della presenza, ne viene convocato un altro in base ad un criterio turnario.
3. In caso di assenza di uno o di entrambi i Conciliatori il giorno fissato per la convocazione, si sospendono i termini della Procedura; gli stessi riprendono a decorrere dalla data del nuovo incontro, fissata dalla Segreteria, la quale provvede anche a darne notizia alle parti.

Art. 9

Riunione dinanzi alla Commissione Paritetica di Conciliazione

1. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni dell'Utente, qualora questi abbia espresso la volontà di essere ascoltato.
2. La Commissione, di propria iniziativa o su richiesta, anche di una sola delle parti, può fissare un'ulteriore riunione di approfondimento, non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione della Domanda.
3. I Conciliatori possono, nel corso dell'incontro, richiedere l'intervento di un esperto del Gestore, qualora vi fosse la necessità di approfondire determinati aspetti tecnici della controversia.
4. Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua la proposta di soluzione e dispone l'invio del Verbale di conciliazione all'Utente tramite la Segreteria.

- 
-
5. L'Utente entro i 10 giorni lavorativi successivi alla ricezione del Verbale, contenente la proposta di conciliazione, deve farne pervenire l'accettazione alla Segreteria di Conciliazione, la quale provvede poi ad inviarne copia ai Conciliatori.
 6. L'accettazione della proposta avviene mediante firma del Verbale di conciliazione. Qualora l'Utente ometta di firmare o di rinviare il Verbale, la proposta si intenderà rifiutata.
 7. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione; in questo caso, viene dato atto a Verbale della mancata proposta di conciliazione.

Art. 10

Conclusioni della procedura

1. La conclusione della Procedura avviene:
 - a) nel caso di cui all'art. 9 comma 7 con la trasmissione ai Conciliatori e all'Utente del Verbale da cui risulti la mancata conciliazione;
 - b) nel caso di cui all'art. 9 comma 4, trascorsi 15 giorni lavorativi dalla ricezione del Verbale di conciliazione da parte dell'Utente.
2. Il Verbale firmato per accettazione dall'Utente ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ. ed è immediatamente vincolante tra le parti dal momento dell'effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.
3. È cura della Segreteria consegnare o inviare ad ognuna delle parti una copia del verbale.

Art. 11

Provvedimenti in materia di sospensione del servizio

Nel corso dello svolgimento della Procedura di conciliazione, il Gestore non intraprende iniziative di autotutela fino ai 15 giorni successivi al ricevimento da parte dell'Utente del Verbale di conciliazione, decorsi i quali si applicano le ordinarie procedure di gestione della morosità.

Art. 12

Relazione dell'attività svolta

1. il Gestore e le Associazioni firmatarie pubblicano, con cadenza annuale, una relazione sull'attività di Conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento.
2. Tale relazione viene resa disponibile sul sito del Gestore..... e su quello delle Associazioni firmatarie e viene inviato alle istituzioni preposte alla tutela dei diritti dei consumatori.

