



SCHEMA DELLA CARTA DEI SERVIZI IDRICI
DELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
DELLA PROVINCIA DI MANTOVA

Sommario

1	Premesse.....	4
1.1	<i>La Carta del Servizio Idrico Integrato.....</i>	4
1.2	<i>Riferimenti legislativi.....</i>	4
1.3	<i>Principi Fondamentali.....</i>	5
2	Il Gestore	7
2.1	<i>Presentazione del Gestore e territorio servito.....</i>	7
3	Servizi forniti e informazioni all'utente	7
3.1	<i>Aspetti generali.....</i>	7
3.2	<i>Relazioni con il pubblico.....</i>	7
3.3	<i>Servizio controllo acque.....</i>	8
3.4	<i>Servizio di telecontrollo.....</i>	9
3.5	<i>Servizi di teleallarme.....</i>	9
3.6	<i>Servizio di ricerca perdite.....</i>	10
3.7	<i>Servizio Sit.....</i>	10
3.8	<i>Verifica misuratori.....</i>	10
3.9	<i>Verifica livelli di pressione.....</i>	12
3.10	<i>Servizio di Pronto Intervento.....</i>	13
4	Impegni, standard di qualità e modalità di verifica	14
4.1	<i>Dichiarazione di impegno del Gestore.....</i>	14
4.2	<i>Modalità di esecuzione della gestione.....</i>	14
4.3	<i>Piano di gestione delle interruzioni dei servizi.....</i>	14
4.4	<i>Livelli minimi di servizio.....</i>	15
4.5	<i>Standard di Qualità.....</i>	15
4.6	<i>Informazioni utili al Cliente.....</i>	15
5	Avvio del rapporto contrattuale.....	16
5.1	<i>Avvio del rapporto contrattuale.....</i>	16
5.2	<i>Opere di acquedotto - preventivi.....</i>	16
5.3	<i>Esecuzione allacciamento idrico nuova utenza.....</i>	17
5.4	<i>Opere di fognatura—preventivi.....</i>	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.5	<i>Esecuzione allacciamento fognario nuova utenza.....</i>	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.6	<i>Attivazione della fornitura.....</i>	18
5.7	<i>Riattivazione della fornitura in seguito a morosità.....</i>	18
5.8	<i>Cessazione della fornitura.....</i>	19
5.9	<i>Tempo e modalità di riattivazione della fornitura.....</i>	20
5.10	<i>Voltura.....</i>	21
5.11	<i>Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità-sospensione della fornitura</i>	
	22	
6	Gestione del rapporto contrattuale.....	23
6.1	<i>Rilevazione dei consumi.....</i>	23
6.2	<i>Ricostruzione dei consumi.....</i>	24

6.3	<i>Fatturazione e modalità di pagamento</i>	24
6.4	<i>Applicazione delle tariffe</i>	25
6.5	<i>Rettifiche di fatturazione</i>	26
6.6	<i>Morosità (interessi di mora)</i>	28
6.7	<i>Perdite occulte</i>	28
6.8	<i>Deposito cauzionale</i>	28
6.9	<i>Standard nel caso di applicazione dell'art.156 del D.Lgs. 152/06</i>	29
7	<i>Lavori tecnici</i>	30
7.1	<i>Interventi – preventivazione</i>	30
7.2	<i>Esecuzione di interventi</i>	31
8	<i>Accessibilità al servizio</i>	31
8.1	<i>Periodo di apertura al pubblico degli sportelli</i>	31
8.2	<i>Svolgimento di pratiche per via telefonica</i>	32
8.3	<i>Sportello on - line</i>	34
8.4	<i>Facilitazioni per alcune categorie di Clienti</i>	34
8.5	<i>Rispetto degli appuntamenti concordati</i>	34
8.6	<i>Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente</i>	35
9	<i>Continuità del servizio</i>	35
9.1	<i>Continuità e servizio di emergenza</i>	35
9.2	<i>Tempi di preavviso per interventi programmati</i>	36
9.3	<i>Durata delle sospensioni programmate</i>	36
9.4	<i>Crisi idrica per scarsità</i>	36
10	<i>Procedure di reclamo, modalità di rimborso</i>	36
10.1	<i>Risposta alle richieste scritte di informazioni</i>	36
10.2	<i>Procedure di reclamo</i>	37
10.3	<i>Valutazione del grado di soddisfazione</i>	38
10.4	<i>Indennizzi automatici</i>	38
11	<i>VALIDITA'</i>	39
12	<i>ALLEGATO 1</i>	40
	<i>CLIENTE FINALE*</i>	44
	<i>INDIRIZZO*</i>	44
	<i>TELEFONO*</i>	44

1 Premesse

1.1 La Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, e i relativi standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare relativamente:

- agli utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, per il servizio di acquedotto;
- agli utenti titolari di scarichi in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione.

La Carta del Servizio Idrico riconosce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni e il giudizio sull'operato del Gestore.

Le informazioni esposte rilevano i principi fondamentali da rispettare nella fornitura del servizio, le modalità di accesso al servizio stesso, e gli standard di qualità garantiti.

La Carta è un aggiornamento di quella precedentemente adottata poiché recepisce le direttive contenute nella delibera 655/15/R/IDR di AEEGSI.

La Carta del Servizio è scaricabile dal sito internet del gestore www.aimag.it

Ogni aggiornamento della Carta del Servizio verrà pubblicato sul sito www.aimag.it

La versione scaricabile dal sito web della Carta del Servizio deve intendersi la versione originale della stessa

1.2 Riferimenti legislativi

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del seguente quadro normativo di settore:

- Legge 5 gennaio 1994, n. 36, di riforma e riordino del settore risorse idriche;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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";
- 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";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n. 36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA (piano regolatore generale acquedotti), direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico Integrato, i livelli minimi che devono garantirsi nell'ATO (ambito territoriale ottimale), nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";

- Decreto Legislativo 03 aprile 2006, n.152 "Norme in materia ambientale" che nella Parte Terza riporta "Norme in materia di difesa del suolo e lotta alla desertificazione, di tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche".
- Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico 655/15/R/IDR del 23 Dicembre 2015 e s.m.i.
- D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.
- L.R. n° 26, 12 dicembre 2003, "Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" e s.m.i.;
- Decreto MISE 30 ottobre 2013, n. 155;

1.3 Principi Fondamentali

- UGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'

I servizi erogati dal Gestore sono finalizzati al soddisfacimento di bisogni essenziali degli Utenti. Tali servizi pertanto sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Il Gestore si impegna a:

- garantire parità di trattamento a tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza (compresi i cittadini residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà);
- gestire con particolare attenzione, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto individuale, i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Il gestore nei comportamenti verso gli Utenti, si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

- CONTINUITA'

È impegno del Gestore garantire un servizio continuo e regolare. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti e alla qualità dell'erogazione del servizio, cause di forza maggiore. In ogni caso, il gestore adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato ai Clienti, attivando eventualmente servizi sostitutivi di emergenza.

- PARTECIPAZIONE

L'utente ha diritto di richiedere e ottenere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami, può verificare la corretta erogazione dei servizi forniti e collaborare con il gestore per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, viene garantita la riconoscibilità del personale e individuato il responsabile delle strutture; chi opera a contatto con il pubblico è facilmente individuabile grazie al tesserino di

riconoscimento, mentre nei contatti telefonici i dipendenti devono declinare le proprie generalità.

- **CORTESIA**

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente fornendo ai dipendenti opportuna formazione e adeguate istruzioni.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo perseguito dal Gestore che adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

- **CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI**

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

- **QUALITA' E TUTELA DELL'AMBIENTE**

Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza delle persone e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001) relativamente alla progettazione, costruzione, gestione di impianti e reti, la captazione, potabilizzazione, distribuzione dell'acqua potabile e per fognature e depurazione, inoltre per il sistema di verifiche ed analisi microbiologiche, chimiche e fisiche per le matrici relative al ciclo idrico integrato.

- **PRIVACY**

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196 del 30/06/2003

- **TRASPARENZA E LEGALITÀ**

Le attività del gestore sono costantemente improntate all'esigenza di garantire trasparenza, responsabilità e partecipazione per cittadini e amministrazioni locali.

Il gestore adotta un modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/01 e garantisce l'accesso alle informazioni richieste dalla normativa per le aziende pubbliche, rendendole disponibili sul proprio sito internet nella sezione "Trasparenza".

- **SOSTENIBILITÀ E CORRETTO UTILIZZO DELLA RISORSA IDRICA A GARANZIA DELLA SUA QUALITÀ**

L'acqua costituisce una risorsa pubblica utile per l'intera collettività che va tutelata secondo criteri di solidarietà, nel rispetto dei diritti delle generazioni future.

L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte dal gestore quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche di sviluppo, applicando tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto

dell'ambiente, con particolare riguardo alle emissioni in atmosfera, al rumore e all'impatto sul regime delle acque.

Il gestore si impegna a utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo tale da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge. Il gestore porta avanti campagne di sensibilizzazione verso i clienti per promuovere comportamenti che evitino sprechi della risorsa idrica, dando sempre priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari non alterando la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti

2 Il Gestore

2.1 Presentazione del Gestore e territorio servito

AIMAG S.p.A. è una società multiservizi, con sede a Mirandola, che opera in 28 Comuni nei territori della "bassa modenese" e nel mantovano. Gestisce direttamente e tramite le aziende controllate, servizi idrici, ambientali, energetici, tecnologici e di pubblica illuminazione per circa 285.000 cittadini. La presente Carta dei Servizi attiene le attività gestite nel Servizio Idrico nei comuni:

- Quistello
- San Giovanni delle Segnate
- San Giovanni del Dosso
- Poggio Rusco
- Borgo Mantovano (Revere)
- Borgofranco sul Po
- Moglia

3 Servizi forniti e informazioni all'utente

3.1 Aspetti generali

Il Gestore, in un'ottica di trasparenza e miglioramento dei rapporti con l'utenza, fornisce agli utenti le informazioni necessarie circa le modalità di prestazione dei servizi. Le comunicazioni rivolte al singolo utente verranno effettuate all'indirizzo indicato in contratto, quelle dirette alla totalità degli utenti verranno effettuate tramite stampa, mezzi di comunicazione di massa o riportate sulle bollette.

3.2 Relazioni con il pubblico

Il gestore fornisce notizie relative ai servizi erogati ed alle modalità di fruizione degli stessi da parte dei clienti (documenti necessari per l'espletamento delle diverse pratiche, tariffe in vigore, tipologie), e in particolare:

- a) fornisce informazioni sui contratti in vigore, sui consumi fatturati e sulle modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- b) informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti;

- c) informa sul meccanismo di composizione e variazione delle tariffe nonché di ogni variazione delle medesime e degli elementi che le hanno determinate;
- d) rende note, nei locali accessibili ai clienti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- e) predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire ai clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- f) predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- g) assicura un servizio di informazioni relative all'Acquedotto;

Sono resi disponibili, presso gli sportelli agli uffici commerciali, opuscoli concernenti i servizi erogati e contenenti consigli e suggerimenti.

3.3 Servizio controllo acque

Il Servizio Acquedotto in particolare assicura i clienti della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge, fornisce, a richiesta, i dati analitici dei principali parametri relativi all'acqua distribuita nelle diverse zone dell'ambito.

Per la salvaguardia e tutela dell'ambiente, nonché per garantire la sicurezza del Cliente, il Gestore dispone di un laboratorio di analisi chimiche e microbiologiche interno e/o esterno certificato ed esegue le attività di seguito descritte:

- Attività di controllo dell'acqua potabile. Tali controlli prendono in considerazione molti parametri chimici e microbiologici (vedi tabella sotto riportata) sui punti più significativi della filiera quali pozzi, impianti di trattamento, serbatoi e vasche di accumulo e punti di rete ai sensi del D.Lgs. 31/2001 e s.m.i.;

Enterococchi	UFC/100 ml
E. Coli	UFC/100 ml
Arsenico	ug/l
Cadmio	ug/l
Cromo totale	ug/l
Cromo esavalente (D.Lgs. 14/11/2016)	ug/l
Nitrati	mg/l
Piombo	ug/l
Nitriti	mg/l
Antiparassitari totali	ug/l
Tetracloroetilene	ug/l
Tricloroetilene	ug/l
dicloroetano	ug/l
Ammonio	mg/l
Cloruri	mg/l
Colore	-
Conducibilità elettrica	uS/cm
pH nelle acque unità	pH
Ferro spettr.	ug/l

Manganese spettro.	ug/l
Odore	-
Ossidabilità	mg/l O ₂
Solfati	mg/l
Sapore	-
Carica batterica totale 22°C	UFC/ml
Coliformi totali	UFC/100 ml
Torbidità	NTU
Durezza totale	°F
Residuo fisso	mg/l
Epicloridrina	ug/l
Cloruro di Vinile	ug/l

Il gestore rende disponibile sul proprio sito internet informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua che devono essere aggiornate almeno con cadenza semestrale secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr.

- Controllo della qualità degli affluenti e reflui nelle diverse sezioni impiantistiche degli impianti di depurazione, svolti secondo le modalità previste nei singoli atti autorizzativi degli impianti (metodologie e frequenze richieste da ARPA e Provincia di Mantova) e conformi alle disposizioni legislative vigenti.
- Attività di controllo della qualità degli scarichi industriali nella fognatura pubblica all'interno del Programma dei Controlli degli scarichi industriali in pubblica fognatura ai sensi del D.g.r 795/2011.

3.4 Servizio di telecontrollo

Il sistema di telecontrollo ha lo scopo, applicando le nuove tecnologie, di gestire con efficienza ed efficacia un sistema idrico con professionalità ed eliminando il più possibile gli sprechi. La mancanza delle necessarie informazioni dalle fonti di approvvigionamento, vasche, impianto potabilizzazione, reti di adduzione e distribuzione, sollevamenti, reti di fognatura, impianti di depurazione, in tempo reale comporta sovente disfunzioni che ricadono sull'utenza con maggiore impatto ambientale e costi di gestione.

Lo scopo di un monitoraggio in continuo è di creare un sistema informativo, con idonei programmi operativi ed applicativi che gestiscono informazioni e rilevano i dati di funzionamento degli impianti; il tutto visto nella logica di un telecontrollo e telecomando calibrato del singolo impianto.

3.5 Servizi di teleallarme

Per garantire un sufficiente grado di automazione degli impianti, tra i compiti del gestore vi è quello di controllo degli allarmi (tramite la linea telefonica, i messaggi al centro di controllo nel caso d'identificazione d'allarme e di guasto) e telesorveglianza.

3.6 Servizio di ricerca perdite

Nell'ambito di una manutenzione preventiva e di mantenimento, sono effettuate ricerche delle perdite di acqua lungo le condotte della rete di distribuzione al fine del loro progressivo contenimento ed eliminazione.

3.7 Servizio Sit

L'erogatore del servizio, nell'ottica di una corretta gestione integrata del servizio idrico e per ottimizzarne la gestione sia dal punto di vista operativo che da quello economico e commerciale, ha provveduto ad attivare il Sistema Informativo Territoriale (SIT) e l'Anagrafe Estesa, strumenti indispensabili per una corretta ed efficiente gestione del territorio.

3.8 Verifica misuratori

L'utente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del gestore stesso.

L'esito della verifica viene comunicato al richiedente per mezzo di risposta scritta. Riscontrato il difetto, le spese delle prove saranno a carico del gestore e l'eccedenza del consumo contabilizzata verrà detratta in base alle indicazioni del nuovo contatore riferita ad un periodo non superiore ad un anno, tenendo conto delle eventuali modifiche giustificate dei consumi stessi. Se invece la verifica comprovasse la precisione dell'apparecchio entro i limiti di tolleranza caratteristici della metodologia adottata per la verifica, tutte le spese delle prove saranno a carico del cliente. Tali costi vanno esplicitati in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione

all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

La verifica viene effettuata in loco o presso un laboratorio esterno qualificato.

L'utente può richiedere di essere presente alla prova.

Livelli di standard previsti:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Verifica del contatore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni lavorativi	Indennizzo: 30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	10 giorni lavorativi	Indennizzo: 30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 giorni lavorativi	Indennizzo: 30 €
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	10 giorni lavorativi	Indennizzo: 30 €

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

3.9 **Verifica livelli di pressione**

L'utente può richiedere per iscritto al Servizio Acquedotto la verifica del livello di pressione [atm] della rete nei pressi del punto di consegna (misuratore). Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma (così come esplicitato al punto 4.4), il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Tale verifica, verrà effettuata entro 10 giorni lavorativi a partire dalla richiesta del cliente:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore	10 giorni lavorativi	Indennizzo: 30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa	10 giorni lavorativi	Indennizzo: 30 €

3.10 Servizio di Pronto Intervento

L'Azienda garantisce la disponibilità di un servizio continuo di reperibilità e pronto intervento per tutti i giorni dell'anno e 24 ore su 24 al fine di assicurare un pronto intervento in casi di guasti o situazioni critiche.

L'accesso a tale servizio è per mezzo di numero verde dedicato gratuito sia da rete fissa sia da rete mobile. Gli operatori di pronto intervento procederanno alla classificazione della segnalazione in base a quanto riportato all'interno della delibera 655/2015/idr, ossia saranno trattati come casi di pronto intervento le seguenti tipologie di segnalazione:

- *Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo*
- *Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita*
- *Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria*
- *Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti*

Tali segnalazioni verranno trattate come segnalazioni di Pronto Intervento ed entro le 3 ore personale incaricato dal gestore dovrà arrivare sul posto della segnalazione, mentre le segnalazioni che esulano da quelle sopra riportate saranno gestite come segnalazioni di guasto e gestite entro 3 giorni lavorativi.

Livelli di standard previsti:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	≤ 120 secondi	

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	3 ore	
--	---	-------	--

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

4 Impegni, standard di qualità e modalità di verifica

4.1 Dichiarazione di impegno del Gestore

La presente Carta del servizio costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo della proposta di contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio.

4.2 Modalità di esecuzione della gestione

Il Gestore si impegna ad eseguire la gestione con una adeguata organizzazione per far fronte alle esigenze del sistema nel suo complesso e, in particolare, garantendo il controllo continuo delle opere e degli impianti, 24 ore su 24 per l'intero anno.

Il Gestore assicura la messa in atto di tutti gli interventi che fanno parte della buona prassi operativa, per assicurare che il sistema abbia un funzionamento di regime regolare, in modo da ottenere i previsti risultati di soddisfazione dell'utenza e di qualità dell'acqua erogata e scaricata.

4.3 Piano di gestione delle interruzioni dei servizi

Il Gestore si impegna a predisporre piani di emergenza per la gestione delle situazioni di crisi idrica da scarsità e qualità. Nell'immediato ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore potrà erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione all'utenza ed alle autorità competenti, salvo in ogni caso il rilascio del nullaosta delle ASL locali.

4.4 Livelli minimi di servizio

Il Gestore si impegna, in conformità a quanto stabilito dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g), della legge n°36 del 1994, (Documento per la consultazione 562/2017/R/IDR) ad assicurare per i consumi domestici:

- una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna di 150 l/giorno per abitante, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 60 m., salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.
- per usi civili non domestici vale quanto stabilito nel contratto di utenza.

Il Gestore, inoltre, si impegna, garantire livelli di pressione variabili da 1,5 a 2,5 atmosfere.

4.5 Standard di Qualità

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'utente ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio. Gli standard si suddividono in:

- Standard generale – ossia il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali
- Standard specifico – ossia il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale.

Gli standard rimangono prefissati fino alla approvazione di nuovi standard migliorativi ridefinibili in base ad indagini periodiche condotte sui livelli di soddisfazione dell'utenza, su nuove esigenze emergenti, su possibili miglioramenti dei processi aziendali.

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore tramite allegati in bolletta è tenuto a comunicare ad ogni utente finale il grado di rispetto degli standard sia specifici che generali, e gli indennizzi automatici se previsti, con riferimento all'anno precedente.

4.6 Informazioni utili al Cliente

Il Gestore garantisce la costante informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessare i Clienti. Vengono adottati, in particolare, i seguenti strumenti:

- alla stipula del contratto viene sottoscritta la presa d'atto e accettazione delle condizioni previste nel regolamento del Servizio Idrico Integrato, e fornita su richiesta la Carta dei Servizi. Tali documenti sono comunque pubblicati sul sito e sempre a disposizione presso gli sportelli della società aperti al pubblico;
- mediante appositi spazi sulle bollette, o con la pubblicazione di opuscoli, si segnalano iniziative in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi, ecc.;
- mediante la diffusione di avvisi, o tramite altri strumenti di informazione appropriati, vengono comunicate eventuali interruzioni del servizio; qualora l'interruzione coinvolga una vasta area, attraverso i mass-media vengono comunicate modalità di sospensione dell'erogazione, modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria.

5 Avvio del rapporto contrattuale

5.1 Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti negli articoli successivi riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

5.2 Opere di acquedotto - preventivi

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti devono pervenire agli appositi uffici aziendali tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet (www.aimag.it). A fronte della richiesta il Gestore elabora, sulla base del prezzario vigente, un preventivo, basandosi sulle informazioni fornite dall'Utente stesso e su quelle raccolte nel corso dell'eventuale sopralluogo.

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	10 giorni lavorativi	Indennizzo: 30 €
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	20 giorni lavorativi	Indennizzo: 30 €

Il preventivo deve contenere l'indicazione del corrispettivo e della documentazione che in caso di accettazione, il richiedente deve presentare. L'accettazione del preventivo avviene con la presentazione da parte del richiedente della ricevuta di avvenuto pagamento. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi e deve contenere le seguenti informazioni:

- il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione, di cui all'Articolo 75, comma 75.3, lettera a) della delibera 655/2015 AEEGSI;
- il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- i dati identificativi del richiedente;

- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se prevista, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- j) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- k) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- l) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- m) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- n) la durata di validità del preventivo;
- o) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

5.3 Esecuzione allacciamento idrico nuova utenza

A seguito dell'accettazione del preventivo, da parte del Richiedente, il Gestore procede alle richieste di eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori.

A decorrere dalla data di accettazione del preventivo, i lavori necessari per attivare la fornitura, dovranno rispettare il seguente standard:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del richiedente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del richiedente.	15 giorni lavorativi	Indennizzo 30€
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	c.s.	≤30 giorni lavorativi	

Il lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere al fornitura del servizio ad altri utenti.

Il lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

5.4 Attivazione della fornitura

Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il tempo di attivazione della fornitura, misurato in giorni a partire dalla data della stipula del contratto, dovrà rispettare il seguente standard:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di attivazione fornitura	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	5 giorni lavorativi	30 €

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato (www.aimag.it). Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

5.5 Riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Il tempo massimo entro cui il Gestore provvede alla riattivazione della fornitura, nel caso di morosità, dalla data di dimostrazione dell'avvenuto pagamento, è il seguente:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al	2 giorni feriali	30 €

	gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso		
--	--	--	--

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e in particolare mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

I costi di riapertura sono a carico dell'utente. Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

5.6 **Cessazione della fornitura**

Il tempo massimo entro cui il Gestore provvede a disattivare la fornitura dell'acqua, misurato in giorni dal ricevimento della richiesta del utente dovrà rispettare il seguente standard:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di disattivazione fornitura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	7 giorni lavorativi	30 €

La richiesta di disattivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale. Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della

fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso tramite appuntamento con il gestore.

5.7 **Tempo e modalità di riattivazione della fornitura**

La riattivazione consiste nel ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura. La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste al punto 5.4, al gestore rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

Gli standard sono i seguenti:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Qualora la riattivazione ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.	5 giorni lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	c.s.	10 giorni lavorativi	30 €

5.8 Voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente entrante, purché integrata da idonea documentazione che ne attesti la titolarità (ad esempio, la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014).

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza. Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale verrà eseguita la voltura:

a. presenta apposita domanda sulla form web predisposta dal Gestore oppure utilizzando il canale telefonico o presentandosi agli sportelli presenti sul territorio;

b. comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima; l'autolettura dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;

c. ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;

d. assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Gestore pertanto provvede a:

a. eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard;

b. inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

c. attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto

d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di esecuzione della voltura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale. Nel caso di riattivazione a seguito di disattivazione per morosità, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore della documentazione attestante l'estraneità al debito ovvero della documentazione di avvenuto pagamento	5 giorni lavorativi	30 €

5.9 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità-sospensione della fornitura

In caso di mancato pagamento entro la data indicata sulla bolletta stessa, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito; tale procedura può prevedere solleciti telefonici, solleciti scritti attraverso corrispondenza semplice, raccomandate di messa in mora o equivalenti, affidamento a società di recupero.

Nel caso in cui le modalità di sollecito utilizzate non inducano l'Utente al pagamento, il Gestore potrà effettuare la riduzione o, in caso di impossibilità tecnica, l'interruzione della fornitura.

In ottemperanza a quanto previsto dal DPCM 29 agosto 2016, in nessun caso è applicata la disalimentazione:

- a) agli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale, ai quali è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno;
- b) alle utenze relative ad attività di servizio pubblico, così come individuate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico.

6 Gestione del rapporto contrattuale

L'Utente è responsabile della custodia del misuratore e della cura e manutenzione del manufatto di alloggiamento dello stesso, al fine di assicurarne la protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

6.1 Rilevazione dei consumi

La rilevazione dei consumi è svolta dal gestore secondo quanto disposto dalla deliberazione 218/2016/R/Idr di AEEGSI e dai criteri definiti nel Decreto Ministeriale n. 155/2013 per i controlli metrologici.

Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura:

- a) per le utenze con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di lettura l'anno distanziati almeno 150 giorni solari
- b) per le utenze con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di lettura l'anno distanziati almeno 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento alle utenze dotate di contatore non accessibile, un ulteriore tentativo di lettura, nel caso di almeno due tentativi consecutivi falliti e di assenza di autoletture validate;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di lettura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente un avviso del tentativo fallito, con indicazione della possibilità e modalità per effettuare l'autolettura.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di lettura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente la disponibilità dei tali dati.

Gli utenti finali hanno la possibilità di fornire autolettura dei misuratori di utenza mediante le seguenti modalità: messaggio SMS, risponditore automatico attivo 24 ore su 24, e apposite maschere di web.

6.2 Ricostruzione dei consumi

In caso di blocco o malfunzionamento del contatore, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del contatore malfunzionante.

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

6.3 Fatturazione e modalità di pagamento

La bolletta deve essere chiara e di semplice comprensione, elaborata secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr e Protocollo di intesa approvato con Delibera della Giunta regionale n. 9/4573

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura (reale o presunta) dei consumi per ciascun servizio; lo stesso vale per eventuali conguagli.

Nelle bollette vengono date le seguenti informazioni: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura contatori, meccanismo di composizione e variazione della tariffa, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici.

L'emissione della bolletta è garantita entro un tempo non superiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e il giorno di emissione e comunque secondo i seguenti standard:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo per l'emissione della fattura	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	45 giorni solari	30 €
Periodicità di fatturazione	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	2/ anno se ≤ 100 mc; 3/anno se $100\text{mc} \leq \text{cons} \leq 1000$; 4/anno se consumi tra 1000 e 3000; 6/anno se > 3000	30 €
Termine per il pagamento della bolletta	a decorrere dalla data di emissione della stessa	20 giorni solari	

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.

Il Gestore garantisce all'Utente modalità di pagamento il più possibile differenziate; tali modalità sono chiaramente indicate in bolletta, nella quale sono specificate altresì le forme di pagamento che non prevedono oneri a carico dell'Utente. Le forme di pagamento minime previste sono:

- Contanti;
- Assegni circolari o bancari;
- Carta bancaria e/o di credito;
- Domiciliazione bancaria;
- Bollettino postale.

Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la bolletta superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Il termine per richiedere la rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- Degli interessi di dilazione, non superiori al tasso di riferimento (TUR) fissato dalla Banca Centrale Europea
- Degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento del rateo.

In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'esecuzione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine previsto per le altre tipologia di fatture, in cui l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura. Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

6.4 Applicazione delle tariffe

La determinazione della tariffa viene definita e approvata dalle competenti autorità e riscossa dal Gestore.

Il Gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del Servizio Idrico Integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), nonché le agevolazioni tariffarie per utenze deboli. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore

Per i servizi di fognatura e depurazione il volume dei reflui scaricato e quindi eventualmente depurato sono assunti pari al volume d'acqua prelevato dall'acquedotto (per domestici). Il consumo a fini tariffari è determinato in base alla misura rilevata da un apposito misuratore installato in corrispondenza del punto di consegna, fatto salvo indisponibilità dei dati per un determinato periodo temporale. In tal caso si applicano i criteri di cui al punto 0.

6.5 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto riconducibili a:

- Errori amministrativi
- Letture errate
- Guasto del contatore
- Perdite occulte accertate

Il gestore si impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente a fronte di verifiche e controlli.

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita con rimessa diretta o portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta, salvo il caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro, nel qual caso sarà riaccreditato nella prima bolletta utile.

I tempi previsti sono i seguenti:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di rettifica di fatturazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	60 giorni lavorativi	30 €
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni lavorativi	

Il Gestore garantisce l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente, in un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta scritta.

Con riferimento alla richiesta scritta da parte dell'utente di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre ai riferimenti al numero di reclamo e all'ufficio del gestore incaricato a fornire ulteriori chiarimenti, l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima

dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;

e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;

f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

6.6 Morosità (interessi di mora)

In caso di ritardato pagamento delle bollette, è prevista l'applicazione degli interessi di mora stabiliti dal contratto ed in conformità della vigente normativa.

In applicazione del principio del Buon Pagatore, agli Utenti che negli ultimi due anni hanno sempre provveduto regolarmente al pagamento delle bollette, si applica, per i primi 10 giorni di ritardo, il tasso di mora nella misura minima del solo tasso di interesse legale.

6.7 Perdite occulte

Il Gestore prevede un sistema di rimborso tariffario per le perdite occulte accertate in base ai Regolamenti e disposizioni che sono consultabili sul sito internet sul quale è anche possibile scaricare la relativa modulistica.

Il Gestore è in grado di offrire agli utenti la sottoscrizione di un'assicurazione per i maggiori costi dovuti all'acqua dispersa per fuga occulta.

6.8 Deposito cauzionale

All'atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all'Utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera AEEGSI 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Il deposito cauzionale è:

- uno strumento del Gestore a garanzia del rischio di morosità ed è da esso trattenuto solo in caso di insolvenza;
- fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.

Forme sostitutive del deposito cauzionale sono rappresentate da:

- domiciliazione bancaria e postale;

Nel caso in cui l'Utente passi ad una delle forme di pagamento sopra riportate, il Gestore provvederà alla restituzione del valore del deposito cauzionale comprensivo degli interessi legali fino a quel momento maturati nella prima fattura utile successiva al recepimento dall'avvenuta modifica.

Il valore del deposito cauzionale applicato è pubblicato nel sito internet del Gestore.

6.9 Standard nel caso di applicazione dell'art.156 del D.Lgs. 152/06

Per i comuni in cui il servizio di depurazione e fognatura è gestito da altro gestore rispetto a quello dell'acquedotto, le tempistiche per i passaggi di informazioni sono le seguenti:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	5 giorni lavorativi	30 €
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	5 giorni lavorativi	30 €
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	10 giorni lavorativi	

7 Lavori tecnici

7.1 Interventi – preventivazione

Per gli interventi di qualsiasi natura legati a modifiche degli allacci sia idrici che fognari esistenti sono previste le seguenti tempistiche per la preventivazione:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.	10 giorni lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	c.s.	20 giorni lavorativi	30 €

Le caratteristiche minime del preventivo e le modalità di richiesta sono le medesime esplicitate al punto 5.2. Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

7.2 Esecuzione di interventi

Gli interventi di modifica degli allacci idrici e fognari esistenti devono avvenire secondo le seguenti tempistiche:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	10 giorni lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione di lavori complessi	c.s.	≤30 giorni lavorativi	

Le definizioni di lavori semplici e complessi richiamano quelli al punto 5.3

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente. In tal caso, il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

8 Accessibilità al servizio

8.1 *Periodo di apertura al pubblico degli sportelli*

Il Gestore mette a disposizione dei propri utenti degli sportelli fisici, presso i quali è possibile chiedere informazioni, sottoscrivere e disdire contratti, presentare reclami, richiedere rettifiche di fatturazione, rateizzazione dei pagamenti, informazioni, preventivazioni ed esecuzione di lavori e allacciamenti idrici, attivazioni, disattivazioni, volture, subentri nella fornitura, verifiche del contatore e del livello di pressione.

Gli sportelli sono aperti al pubblico per un minimo di 44 ore settimanali distribuite su 6 giorni. L'elenco sportelli e relativi orari di apertura sono pubblicati sul sito e riportati sulle fatture di consumo.

Il Gestore garantisce il servizio a tutti gli utenti che si troveranno nei locali allo scadere dell'orario di apertura.

Il Gestore pubblica in bolletta e sul proprio sito internet, parimenti ai numeri utili di contatto, l'elenco, l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli. Eventuali variazioni degli orari verranno tempestivamente comunicate agli Utenti.

Il gestore si rende disponibile a concordare con l'Utente appuntamenti personalizzati in orario di lavoro.

I tempi indicati di attesa sono i seguenti e devono intendersi per condizioni normali di servizio:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	60 minuti	
Tempo medio di attesa agli sportelli	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤20 minuti	

8.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica

Il Gestore garantisce agli Utenti un servizio telefonico (Servizio Clienti) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore; il numero verde (gratuito anche da telefono mobile) è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet. Il personale di sportello telefonico è tenuto a identificarsi.

Il numero verde e gli orari di apertura degli sportelli sono riportati in bolletta e sul sito.

Allo sportello telefonico è possibile effettuare tutte le operazioni previste agli sportelli fisici ad eccezione della richiesta di posa del contatore necessaria per la prima fornitura all'immobile.

I requisiti specifici per il servizio telefonico sono i seguenti:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	AS > 90%
Livello del servizio telefonico (LS)	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	≥80%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	≤240 secondi

8.3 Sportello on - line

Il sito internet www.aimag.it consente all'utente di ottenere sia le informazioni generali relative al servizio, sia quelle personalizzate mediante accesso all'area riservata; è inoltre possibile inoltrare specifiche richieste, presentare reclami, fornire l'autolettura.

Dal sito è possibile inoltre scaricare la Carta dei Servizi, il Regolamento, modulistica, copia del modulo per la presentazione di reclami e rettifiche di fatturazione, nonché espletare on-line alcune pratiche quali richiesta di preventivi per lavori, allacciamenti idrici, richiesta di volture, riattivazioni, disdette.

8.4 Facilitazioni per alcune categorie di Clienti

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

8.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, secondo le seguenti modalità:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	7 giorni lavorativi	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato per verifica del misuratore	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	10 giorni lavorativi	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	24 ore	

Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni	3 ore	30 €
--	--	-------	------

Lo standard relativo al tempo massimo per l'appuntamento concordato si applica anche agli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione, salvo esplicita richiesta dell'utente finale. Le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo

Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo.

8.6 Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente

Tutto il personale del Gestore è munito di apposito tesserino di riconoscimento sul quale sono riportate le generalità del dipendente. Il personale in servizio è tenuto ad esporre il proprio cartellino di identificazione e ad esibirlo in caso di richiesta dell'utente.

Il personale del Gestore è tenuto a rispettare i principi generali stabiliti nella presente Carta. Tutto il personale deve trattare gli Utenti con rispetto e cortesia ed agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

9 Continuità del servizio

9.1 Continuità e servizio di emergenza

Il servizio viene effettuato con continuità **24 ore su 24** in ogni giorno dell'anno. La mancanza del servizio può 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, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore assicura:

- la riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti;
- la riparazione entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

Il Gestore si impegna ad attivare un servizio sostitutivo idropotabile di emergenza quando i tempi di intervento si stimano superiori alle 48 ore. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale servizio si fa ricorso ad unità mobili di potabilizzazione e autobotti.

9.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

L'Azienda provvede ad avvisare tutti gli Utenti interessati alla sospensione del servizio per lavori di manutenzione programmata con almeno **48 ore di anticipo**. Quanto sopra non si applica a manutenzioni conseguenti a guasto o comunque impreviste.

Le modalità di comunicazione utilizzate, separatamente o congiuntamente, possono essere:

- avvisi scritti ubicati lungo le vie interessate o presso i singoli edifici;
- comunicazioni porta a porta;
- diffusione per mezzo dei quotidiani e Tv locali

9.3 Durata delle sospensioni programmate

Il Gestore si impegna a contenere la durata massima delle sospensioni programmate entro le **18 ore**.

9.4 Crisi idrica per scarsità

In caso di scarsità d'acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali, l'erogatore del servizio informa i clienti, quando possibile con adeguato anticipo, e propone all'Autorità preposta le misure da adottare per limitare i disagi.

Come primo provvedimento potrà essere emanato un invito al risparmio idrico e potranno essere proibiti o limitati i consumi di acqua non essenziali, utilizzo di risorse destinate ad altri usi, limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete, turnazione delle utenze.

10 Procedure di reclamo, modalità di rimborso

10.1 Risposta alle richieste scritte di informazioni

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni e ai reclami pervenuti per iscritto entro **30 giorni lavorativi** (per la ricezione fa fede la data del timbro dell'ufficio postale). Tutta la corrispondenza riporta l'indicazione del responsabile del procedimento ed il numero telefonico.

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.

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni lavorativi	30 €

10.2 Procedure di reclamo

Qualsiasi violazione ai principi della presente Carta può essere denunciata al Gestore attraverso un reclamo scritto o di persona, presso gli sportelli aperti al pubblico, utilizzando l'apposito modulo. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che ha seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente per iscritto tramite posta, o form web disponibile sul sito internet, eventualmente avvalendosi dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Gestore stesso, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente che sporge reclamo e l'invio della risposta da parte del Gestore:

- a) nome e cognome;
- b) indirizzo di fornitura;
- c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Per tutti i casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo. Particolarmente utile che fra i dati forniti dall'utente risulti un recapito di telefonia mobile e/o un indirizzo di posta elettronica.

Entro il termine massimo di **30 giorni** dalla data di ricevimento, che decorrono dalla data della ricevuta di ritorno o in alternativa dalla data di recepimento al protocollo aziendale, il Gestore riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo per la risposta a reclami	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni lavorativi	30 €

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto. Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi.

In relazione a più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio, il Gestore ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché, se opportuno, tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei Comuni interessati. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

10.3 Valutazione del grado di soddisfazione

Il Gestore si avvale di diversi strumenti che consentono di valutare il grado di soddisfazione dei Clienti rispetto ai servizi resi e le loro eventuali aspettative; acquisisce secondo le modalità di volta in volta più opportune, i giudizi dell'utenza. A tale scopo può effettuare rilevazioni campionarie con adeguati strumenti che consentano di verificare con la maggiore rispondenza possibile l'effettivo grado di soddisfazione.

10.4 Indennizzi automatici

Nell'allegato 1 della presente Carta e sul sito internet, sono indicati gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, è prevista la corresponsione all'Utente di un indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

- a. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard, ma entro il tempo triplo dello standard, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto all'Utente con la prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a. nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b. nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste indicate all'art.3.6 della presente Carta.

Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore potrà sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

11 VALIDITA'

La presente Carta dei Servizi ha validità a partire dal 12/02/2018

Eventuali revisioni della "Carta dei Servizi" sono tempestivamente portate a conoscenza dei Clienti attraverso idonei strumenti informativi.

12 ALLEGATO 1

Tabella 6 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	3 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	3 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	3 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			parte del gestore	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			ai sensi dell'articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	90% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 90%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	3 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	3 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

13 MODULO PER RECLAMO

MODULO PER RECLAMO

(disponibile presso gli sportelli clienti e sul sito www.aimag.it)

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta a Aimag Spa con le seguenti modalità:

compilando e spedendo il presente modulo: Aimag Spa Via Maestri del Lavoro n. 38 41037 Mirandola (MO)	inviando un fax al seguente numero: 0535/1872005
tramite il sito: www.aimag.it	tramite PEC all'indirizzo: segreteria.aimag@pec.gruppoaimag.it

È inoltre possibile indirizzare ai medesimi recapiti una lettera contenente almeno nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico, servizio a cui si riferisce il reclamo.

Servizio a cui si riferisce il reclamo* acqua fognatura depurazione
(barrare una delle scelte elencate): ambiente teleriscaldamento altro

Cognome* _____ Nome* _____

Codice cliente* _____ Codice* P.D.C.¹ : _____

Indirizzo fornitura* _____

Telefono _____ e-mail² _____

Indirizzo a cui inviare la risposta (se diverso dall'indirizzo di fornitura*) _____

Testo del reclamo _____

Autolettura acqua/teleriscaldamento: _____ rilevata in data _____

Richiesta di verifica del misuratore acqua:

barrare con una X esclusivamente se si intende richiedere verifica misuratore ;
compilare e sottoscrivere anche la documentazione di seguito riportata.

(data)

(firma)

* i campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori

¹ PDC: punto di consegna dell'acquedotto (indicato in fattura).

² Modalità preferita per la risposta, salvo diversa esplicita indicazione.

RICHIESTA DI VERIFICA METRICA GRUPPO DI MISURA PRESSO LABORATORIO QUALIFICATO					
CLIENTE FINALE*					
INDIRIZZO*					
TELEFONO*					
PDC			MATRICOLA*		
MARCA		PORTATA		ANNO FABBRICAZIONE	

* i campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori

La verifica è richiesta ai sensi di quanto disposto dalla deliberazione 655/2015/R/IDR dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, artt. 28, 29 e 30.

Si precisa che :

- la verifica avverrà presso un laboratorio qualificato;
- i costi di verifica sono fissati nel prezzario pubblicato sul suo sito di Aimag;
- nel caso la verifica attesti il corretto funzionamento del misuratore (misura entro la tolleranza) il costo della verifica sarà interamente a carico del cliente finale, con addebito nella prima fattura utile;
- in caso di accertata difettosità del misuratore (errore superiore alla tolleranza), i costi della verifica saranno a carico di Aimag che provvederà alla ricostruzione dei consumi, come da normativa vigente;
- alla presente richiesta va allegato, compilato e sottoscritto, il modulo di liberatoria per rimozione sigilli.

_____ (data)

_____ (firma)

INFORMAZIONI AL CLIENTE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Aimag Spa invia risposta scritta motivata ai reclami e alle richieste di rettifica di fatturazione entro 30 giorni lavorativi, procede alla rettifica di fatturazione entro 60 giorni lavorativi, conteggiati a partire dal giorno in cui ha ricevuto il presente modulo.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta Aimag Spa deve liquidare al cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 30 € se la risposta è fornita entro il doppio dello standard previsto, 60 € se è fornita oltre il tempo doppio ma entro il tempo triplo, di 90 € se è fornita oltre il tempo triplo. L'indennizzo viene pagato per un solo reclamo per anno solare.

NOTA INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.Lgs 196/2003

La informiamo che il trattamento da parte di Aimag Spa dei dati personali, il cui riferimento è condizione essenziale per il riscontro al reclamo, avverrà in Italia nel rispetto del D. Lgs n. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali). I dati raccolti potranno essere utilizzati con la finalità di dare una risposta al reclamo inoltrato e per l'elaborazione, a fini statistici, di report in forma aggregata per le comunicazioni all'esterno, a carattere anonimo. Il trattamento dei Vostri dati personali è effettuato da personale specificatamente incaricato, con l'ausilio di strumenti manuali su supporto cartaceo e di strumenti elettronici e telematici, e comunque con modalità atte a garantire la sicurezza degli stessi. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i Vostri dati non saranno diffusi.

In relazione al trattamento dei dati, il cliente potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 (diritto di accesso ai dati personali e altri diritti) del decreto stesso, con comunicazione al Titolare del trattamento dei dati: Aimag S.p.A., con sede in Via Maestri del Lavoro, 38 – 41037 Mirandola (Mo), nella persona del legale rappresentante.