



HERA S.p.A.
Holding Energia Risorse Ambiente

Carta del Servizio Idrico Integrato

**Ambito Territoriale Ottimale 4 di Modena
“SOTTOAMBITO D e SOTTOAMBITO C”**

Indice

Sezione I – Introduzione	5
1 Oggetto ed ambito di applicazione	5
2 Informazioni su HERA S.p.A., sulle Strutture Operative Territoriali e definizione del Servizio Idrico Integrato	6
3 Efficacia della Carta del Servizio	9
Sezione II - Principi Fondamentali	10
4 Eguaglianza	10
5 Imparzialità	10
6 Continuità	11
7 Partecipazione	11
8 Efficienza ed efficacia	11
9 Cortesia	12
10 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	12
11 Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute	12
12 Privacy	13
Sezione III - Indicatori e standard di qualità dei servizi idrici	14
13 Premessa	14
14 Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'utenza	14
14.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto	14
14.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto	15
14.3 Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto	16
14.4 Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto	16
14.5 Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente - Sospensione della fornitura del servizio	16
14.6 Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità	17
14.7 Riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco	17

14.8	Tempo di rilascio del parere per l'autorizzazione allo scarico delle acque reflue	17
14.9	Tempo di rilascio del parere per i piani urbanistici	17
14.10	Tempo di rilascio del nulla osta all'allacciamento al Servizio Idrico Integrato	18
14.11	Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto	18
14.12	Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto	19
14.13	Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione ed informazione sui consumi anomali	19
14.14	Modalità di pagamento	21
14.15	Deposito cauzionale	22
14.16	Rettifiche di fatturazione	23
14.17	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/telefonici) per attività amministrative e commerciali	23
14.18	Svolgimento di pratiche per via telefonica tramite call center e/o per corrispondenza, posta elettronica, web	24
14.19	Facilitazioni per particolari categorie di utenti	24
14.20	Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente	24
14.21	Risposta alle richieste ed ai reclami	25
14.22	Servizio di informazione agli utenti	25
15	Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio	25
15.1	Continuità del servizio	25
15.2	Pronto intervento	25
15.3	Standard tecnici del servizio	26
15.4	Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto	27
15.5	Durata delle sospensioni programmate del servizio acquedotto e servizio sostitutivo d'emergenza	27
15.6	Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa	28
15.7	Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del SII	28
Sezione IV – Rapporti con l'utenza e tutela		29
16	Semplificazione delle procedure	29
17	Informazione agli utenti	29
18	Rapporti con gli utenti	30

19	Procedure di reclamo	30
20	Indennizzi	31
21	Applicazione della tariffa	33
22	Organi di tutela esterna al gestore	33
23	Controversie	33
24	Tabella riassuntiva degli standard e degli indennizzi	34
25	Consigli utili al corretto uso dell'acqua	36
26	Come leggere il proprio contatore	38
27	Indirizzi utili	39

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La “Carta del Servizio Idrico Integrato” per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell’Agenzia stessa, è stata adottata da Hera S.p.A. in adempimento alla normativa vigente in materia di seguito esplicitata:

- art. 11 della legge 5 gennaio 1994, n. 36 “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- d.p.c.m. 19 maggio 1995, concernente l’individuazione di settori di erogazione dei Servizi pubblici;
- d.p.c.m. 29 aprile 1999 “Schema di riferimento generale per la predisposizione della Carta dei Servizi del ciclo idrico integrato”;
- art. 11, comma 2, del d.lgs. 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”;
- art. 23, comma 1, della legge regionale 6 settembre 1999, n. 25 e s.m.i.;
- allegato 8 del d.p.c.m. 4 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- d.lgs. 2 febbraio 2001, n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” e s.m.i.;
- legge 7 agosto 1990, n.241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i.;
- d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- art. 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Legge finanziaria 2008”.

La presente Carta del servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale di Hera S.p.A. nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati, pertanto tutte le condizioni più favorevoli per gli utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche e aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio in essere;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi Hera S.p.A. nei rapporti con gli utenti del Servizio Idrico Integrato;
- individua standard di qualità del servizio che Hera S.p.A. si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;
- definisce inoltre il rapporto tra Hera S.p.A. e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione e informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli utenti stessi.

2 INFORMAZIONI SU HERA S.P.A., SULLE STRUTTURE OPERATIVE TERRITORIALI E DEFINIZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

Successivamente sono state integrate anche le società di gestione di servizi pubblici operanti in alcuni Comuni delle province di Ferrara (AGEA SpA) e Modena (META SpA), (Sat SpA).

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

La tabella riepilogativa dei dati di sintesi del Servizio Idrico Integrato annualmente aggiornata da Hera S.p.A. e fornita all'Agenzia di ambito, potrà essere richiesta dall'utente direttamente a Hera S.p.A. ed è comunque disponibile sul sito internet della Società medesima.

La gestione operativa del Servizio Idrico Integrato è affidata alla Struttura Operativa Territoriale di Modena, che svolge il servizio nei Comuni sotto elencati:

Castelfranco Emilia
Castelnuovo Rangone
Castelvetro
Fiorano Modenese
Formigine
Frassinoro
Guiglia
Lama Mocogno
Marano sul Panaro
Maranello
Modena
Montecreto
Montefiorino
Palagano
Pavullo nel Frignano
Polinago
Prignano sulla Secchia
San Cesario sul Panaro
Sassuolo
Savignano sul Panaro
Serramazzoni
Sestola
Spilamberto
Vignola
Zocca

I dati caratteristici del Servizio Idrico Integrato sono pubblicati sul sito del Gestore e periodicamente aggiornati.

Nel seguito della presente Carta, con il termine “**Gestore**”, si intenderà tanto Hera S.p.A., quanto la Struttura Operativa Territoriale di Modena.

Di seguito si riportano gli indirizzi e i numeri telefonici delle sedi di riferimento per il territorio della Provincia di Modena. Per informazioni su sportelli e sedi decentrate il riferimento è il numero verde, il retro bolletta e il sito web del Gestore.

Hera S.p.A.

Viale Berti Pichat n. 2/4

40127 Bologna

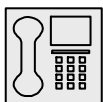
www.gruppohera.it/clienti**Hera S.p.A. - Struttura Operativa Territoriale di Modena**

Via Razzaboni n. 80

41122 Modena

Tel. 059.407111

Fax. 059.407040

www.gruppohera.it/clienti**800 999 500****servizio gratuito clienti****199 199 500****da cellulare****(chiamata a pagamento secondo il profilo tariffario del cliente)****800 886 677****pronto intervento (attivo 24 ore su 24)**

3 EFFICACIA DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio ha efficacia pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Agenzia di ambito, dal Comitato consultivo degli utenti, dal Gestore e dall'utenza.

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

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

Dopo un anno dall'adozione è soggetta a una prima verifica e/o revisione; successivamente è soggetta a verifica e/o revisione triennale; deve comunque essere adeguata ogniqualvolta si verifichi una modifica normativa o contrattuale che interessi le materie oggetto della Carta.

Potrà anche essere aggiornata dal Gestore con l'adozione di standard migliorativi, in relazione a modifiche tecnico-organizzative del servizio, a nuove esigenze manifestate dall'Agenzia di ambito, dal Comitato consultivo degli utenti, dal Gestore stesso e dall'utenza; a tale proposito ogniqualvolta l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas modifichi gli standard dei servizi regolati, sarà valutata l'opportunità di modificare anche la Carta del servizio del Gestore.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'Agenzia di ambito. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Agenzia di ambito, acquisito il parere del Comitato consultivo degli utenti. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

In seguito all'adozione della Carta del servizio, con la prima bolletta utile, viene data notizia a tutti gli utenti dell'esistenza della Carta e viene indicato, dove è possibile reperirla (sito internet, sportelli Gestore, URP). I nuovi utenti sono informati dell'esistenza della Carta del servizio e sulle modalità per richiederne una copia in forma gratuita.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a cause di forza maggiore - intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi, danni causati da terzi.

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

4 EGUAGLIANZA

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

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

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

Comunque, il Gestore si impegna a raggiungere, previa un'adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'Ambito elaborato dall'Agenzia.

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

A tale scopo il Gestore, provvede a:

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

5 IMPARZIALITÀ

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione

del servizio.

6 CONTINUITÀ

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuo e regolare. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione di assoluta necessità per il corretto funzionamento degli impianti e il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza, garantendo comunque le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

Piano di Emergenza per il Servizio Idrico Integrato

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

7 PARTECIPAZIONE

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio.

L'utente e/o chi agisce in nome, per conto o a tutela dell'utente stesso può avanzare proposte, suggerimenti e reclami; l'utente può raccordarsi e avvalersi dell'attività del Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 24 L.R. n. 25/1999 e s.m.i.

Il Gestore è tenuto a dare riscontro al proponente circa le segnalazioni e le proposte.

L'utente e/o chi agisce in nome, per conto o a tutela dell'utente stesso ha comunque diritto di accedere ai documenti e alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990, n. 241, recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

L'utente deve essere informato adeguatamente in relazione alle condizioni di fornitura del servizio.

8 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato dal Gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche,

organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

9 CORTESIA

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, identificando le proprie generalità (sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento.

10 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

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

11 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il Gestore garantisce inoltre l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate nel sistema di gestione Qualità Ambiente.

Certificazione, Sistema Qualità Aziendale e Sistema di Gestione ambientale

Il Gestore si è dotato ed ha in fase di ulteriore sviluppo un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9000) e un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14000) certificati da organismi indipendenti. Tali Sistemi garantiscono l'esistenza della documentazione di supporto dei risultati di qualità e costituiscono importante riscontro di attendibilità dei dati forniti.

Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al d.lgs. 81/2008 e s.m.i. in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di ambito e del Comitato consultivo utenti e saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di

gestione della qualità”.

12 PRIVACY

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del d.lgs. 196/2003.

SEZIONE III - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

13 PREMESSA

Il Gestore si impegna a rispettare gli “standard” di qualità del servizio erogato all’utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell’adozione della Carta e per l’intero periodo di validità.

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

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) salvo diversa disposizione prevista nel testo, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell’utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle comunicazioni del Gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla volontà del Gestore.

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

Il Gestore garantisce che ad ogni procedura avviata, l’utente sia tracciato e monitorato attraverso un identificativo costituito dal nome-cognome o da un codice comunicato all’utente stesso, che lo segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato, dal preventivo sino alla fatturazione, in tutti i relativi documenti emessi dal Gestore stesso.

14.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

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

lavori semplici: prestazioni standard comprese nella procedura di forfetizzazione prevista dal Gestore. Sono forfetizzabili tutti i nuovi allacciamenti di lunghezza inferiore o uguale a 40,00 m o da eseguire in area servita dalla rete di acquedotto, le aggiunte di attacco su allacciamenti esistenti, le prestazioni accessorie di spostamento e cambio contatore per aumento di portata fino ad un calibro massimo del contatore pari a 3 pollici. Sono escluse tutte le prestazioni relative ad allacciamenti per uso antincendio;

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

TEMPI PER IL RILASCIO FORMALE DEL PREVENTIVO DI SPESA A SEGUITO DI RICHIESTA (sportello fisico, call center, invio tramite posta):

15 giorni per la preventivazione di lavori semplici. L'offerta economica inviata è valida per 6 mesi;

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

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede valori limite maggiori.

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

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (con o senza installazione del contatore) al netto di eventuali autorizzazioni:

- **15 giorni** per interventi relativi a lavori semplici;
- **60 giorni** per interventi relativi a lavori complessi.

I tempi previsti non si applicano nel caso di assenza/inadeguatezza della rete di distribuzione. In questo caso il Gestore comunica di volta in volta all'utente il tempo di esecuzione dell'allacciamento.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, il calcolo del tempo di esecuzione decorrerà da quando tutti i servizi saranno eseguibili.

Qualora il Gestore debba posare tubazioni o eseguire lavori sulla proprietà privata deve sempre darne avviso, con ragionevole anticipo, al proprietario o occupante l'immobile.

Il personale incaricato del Gestore è tenuto a portare sempre con sé un documento identificativo da mostrare preventivamente all'utente.

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

Per i casi di nuova fornitura e di voltura non immediata, l'attivazione sarà effettuata entro **10 giorni**. Tale tempo deve intendersi intercorrente tra la data di stipulazione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa.

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

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

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

Per richieste scritte la cessazione deve avvenire entro **5 giorni** dalla data di protocollo del Gestore. Nel caso in cui il Gestore non riesca a fissare un appuntamento con l'utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta con il numero telefonico cui rivolgersi per fissarlo.

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

Il pagamento della bolletta dovrà essere effettuato entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di mancato pagamento della bolletta il Gestore invia all'utente un primo sollecito indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Il pagamento deve avvenire entro la data di scadenza indicata nel sollecito.

Qualora l'utente non sani la morosità accertata entro il termine indicato, il Gestore provvede ad un secondo sollecito con raccomandata semplice, ingiungendo il pagamento entro un'ulteriore scadenza e preavvisando la sospensione della fornitura nel caso di mancato pagamento.

Nel caso di utenze con importo scaduto superiore a 500 € il Gestore può effettuare un unico sollecito con raccomandata semplice, ingiungendo il pagamento entro la data di scadenza indicata nel sollecito, specificando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento e preavvisando la sospensione della fornitura nel caso di mancato pagamento. Per utenti che ricevono bollette multiservizio, il tetto di 500 € si riferisce all'ammontare complessivo del sollecito.

Qualora l'utente non sani la morosità nei termini suddetti, il Gestore può provvedere alla sospensione del servizio.

Ove tecnicamente possibile, il Gestore può provvedere all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una minima erogazione di acqua. Decorsi 10 giorni, in persistenza di morosità, il Gestore può provvedere alla sospensione della fornitura e alla risoluzione

contrattuale, nel rispetto del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- quando il pagamento della bolletta sia già stato eseguito, ma non ancora comunicato al Gestore per una causa non imputabile all'utente;
- in caso di mancato pagamento di corrispettivi per servizi di pubblica utilità diversi dalla fornitura di acquedotto, quando questa sia erogata da un'azienda multiservizio;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;
- nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

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

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro **2 giorni** feriali dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento da parte dell'utente del debito residuo o a seguito dell'intervento dell'Autorità competente.

14.7 Riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco

La riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco avverrà entro **3 ore** dall'accertamento dell'errato distacco, in tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

14.8 Tempo di rilascio del parere per l'autorizzazione allo scarico delle acque reflue

Le richieste di autorizzazione allo scarico degli insediamenti produttivi sono presentate direttamente all'Autorità competente e i tempi di rilascio sono definiti dalle relative procedure.

Nel caso in cui l'utente o suo delegato richieda al Gestore, ai sensi del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, il parere preventivo per il rilascio dell'autorizzazione di scarichi di reflui, lo stesso Gestore dovrà trasmetterlo entro **60 giorni** dalla richiesta.

14.9 Tempo di rilascio del parere per i piani urbanistici

Le richieste di parere preventivo sulle opere di urbanizzazione o sui relativi progetti esecutivi, ai sensi del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, se presentate direttamente all'Autorità competente, avranno i tempi di rilascio previsti dalle relative

procedure.

Nel caso in cui l'utente o suo delegato richieda direttamente al Gestore detto parere, lo stesso Gestore dovrà trasmetterlo entro **60 giorni** dalla richiesta.

14.10 Tempo di rilascio del nulla osta all'allacciamento al Servizio Idrico Integrato

Le richieste di nulla osta all'allacciamento al SII, ai sensi del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, se presentate direttamente all'Autorità competente, avranno i tempi di rilascio previsti dalle relative procedure.

Nel caso in cui l'utente o suo delegato richieda direttamente al Gestore detto nulla osta, lo stesso Gestore dovrà trasmetterlo entro **30 giorni** dalla richiesta.

14.11 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto

L'utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori, con tempi di intervento, da parte del Gestore, non superiori a **10 giorni** dal ricevimento della richiesta.

Le prove di verifica del contatore vengono effettuate presso il laboratorio di una Ditta esterna specializzata e accreditata. Il Gestore provvederà alla comunicazione del nominativo e del recapito della persona responsabile della verifica per conto del Gestore medesimo.

Il Gestore provvede alla sostituzione del contatore oggetto di verifica con altro nuovo di fabbrica, che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova. Il contatore rimosso viene conservato dal Gestore per tre mesi (ritenuto tecnicamente il tempo massimo per evitare il deterioramento dell'apparecchio), a disposizione per ogni eventuale riscontro, dopo di che sarà demolito.

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

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della stessa verrà addebitato in bolletta all'utente. In caso contrario il costo della verifica è a carico del Gestore.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre il limite di tolleranza, il Gestore procederà al rimborso per l'eventuale maggior consumo limitatamente al periodo intercorrente fra il momento del guasto al contatore (se accertabile) e la sostituzione dello stesso, sulla base dei consumi del corrispondente periodo dei due anni precedenti la verifica. Se la data di guasto non è accertabile, il periodo di ricostruzione è pari a 1 anno. In mancanza dei consumi storici (nuova installazione contatore, nuova utenza), il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi sulla base dei volumi rilevati dal contatore di nuova installazione in un congruo periodo (indicativamente nei tre mesi successivi).

14.12 Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto

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

Se dalla verifica risulta un livello di pressione compreso nei limiti previsti, il costo della verifica è a carico dell'utente.

L'utente ha facoltà di assistere alla verifica e il Gestore si impegna a comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro **30 giorni** dal termine delle misurazioni sul campo. Qualora sia necessario più tempo per l'analisi dei dati rilevati, il Gestore informa l'utente del nuovo termine per l'invio dei risultati.

Nel caso in cui il Gestore proceda a significative variazioni di pressione nel punto di consegna rispetto alla pressione normalmente erogata per esigenze di efficienza complessiva del servizio, né da idonea e tempestiva comunicazione agli utenti interessati dalla variazione in argomento.

14.13 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione ed informazione sui consumi anomali

La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica con periodicità, non inferiore a due volte l'anno (di cui almeno una effettuata con personale incaricato del Gestore), dei contatori di proprietà del Gestore, sia per i misuratori per forniture uniche a singoli utenti, sia per i misuratori per forniture plurime destinate ad utenze condominiali. È fatta salva la possibilità di rilevare i consumi con frequenza annua per consumi minori.

In sintesi la periodicità di rilevazione dei consumi è la seguente:

- da 0 a 49 mc/anno, rilevazione annuale (1 volta/anno);
- da 50 a 1800 mc/anno, rilevazione semestrale (2 volte/anno);
- oltre 1800 mc/anno, rilevazione mensile (1 volta/mese).

Il Gestore si impegna a proporre ed a valutare con l'Agenzia di ambito, che si avvarrà del Comitato consultivo degli utenti, l'applicazione su larga scala di sistemi di lettura automatizzata che consenta un contestuale confronto con i consumi passati, al fine di poter repentinamente individuare eventuali perdite e perseguire quindi una politica di risparmio idrico.

Sia nel caso di assenze dell'utente alla rilevazione aziendale, sia nel caso di rilevazione autonoma per fatture di solo consumo reale in sostituzione di quelle in acconto, la comunicazione dei consumi può avvenire:

- via Internet, accedendo allo Sportello HER@ ON-LINE del sito;
- via telefono, chiamando il Numero Verde (da telefono fisso) o il numero a pagamento (se si chiama da cellulare);
- da cellulare, inviando un SMS.

In caso di assenza del cliente in occasione della rilevazione periodica del Gestore, viene lasciato un avviso di lettura contenente le informazioni sulle modalità di esecuzione e comunicazione della lettura (non è prevista la consegna manuale o la spedizione della cartolina).

La periodicità minima della fatturazione è semestrale, con almeno una lettura effettuata dal personale incaricato dal Gestore (salvo il caso di impossibilità di accedere al contatore per assenza dell'utente) .

Il Gestore si riserva una periodicità di fatturazione diversa per forniture connotate da consumi notevolmente superiori ai valori medi.

In caso di bolletta **monoservizio** queste sono le regole di fatturazione del **Servizio idrico**:

- periodicità **quadrimestrale** - consumo inferiore a 50 mc annui (2 bollette in acconto e 1 a conguaglio);
- periodicità **bimestrale** - consumo da 50 mc a 1800 mc annui (4 bollette in acconto e 2 a conguaglio);
- periodicità **mensile** - consumo superiore a 1800 mc annui (tutte le bollette a lettura effettiva, senza il meccanismo dell'acconto).

In caso di bolletta **multiservizio**:

- la periodicità è sempre **bimestrale** con 4 bollette in acconto e 2 a conguaglio, salvo che non possieda qualche servizio che rientri nei limiti della periodicità **mensile** causa alto consumo, **nel qual caso l'intera periodicità della bolletta multiservizio diventerà mensile**.

Dalla data di lettura stimata o effettiva del contatore al momento in cui viene emessa la relativa fattura, non devono trascorrere più di tre mesi.

La fattura di conguaglio deve essere fatta almeno una volta l'anno.

Nel caso di fatturazione di più servizi (bolletta multiservizi), deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura dei consumi per ciascun servizio in modo da poter permettere all'utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

Ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non sono addebitate all'utente a nessun titolo.

Il Gestore, sulla base dell'esperienza maturata, ha individuato, per le singole tipologie e fasce di consumo, le percentuali di maggior consumo che indicano, con un buon grado di sicurezza, la presenza di perdite occulte lungo la rete a valle del contatore di cui l'utente potrebbe non essere a conoscenza. Allo scopo di favorire il tempestivo intervento di ripristino eventualmente necessario, il Gestore segnala all'utente la rilevazione del consumo anomalo e suggerisce gli interventi utili alla individuazione dei guasti.

In caso di dispersioni d'acqua nell'impianto privato dell'utente non dovute a

negligenza, ma per cause impreviste e comunque per perdite occulte, il Gestore applicherà la disciplina prevista nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato; in particolare, per i consumi acquedottistici eccedenti quelli normali dell'utente, il Gestore applica la tariffa acqua agevolata alle utenze domestiche, la tariffa acqua base alle utenze industriali e riduzioni per le altre tipologie di utenze, eventualmente previste nella struttura tariffaria. Il Gestore, inoltre, applicherà la relativa tariffa di fognatura e depurazione al 35% dei suddetti consumi acquedottistici eccedenti.

Il contenuto minimo della fattura è il seguente:

- tipologia (acconto, conguaglio);
- volumi fatturati e prezzi unitari;
- quote fisse fatturate;
- agevolazioni riconosciute;
- modalità di pagamento;
- situazione pagamenti precedenti;
- orario degli sportelli e del call center.

14.14 Modalità di pagamento

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

- presso tutti gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale;
- presso tutti gli sportelli bancari;
- con gli altri strumenti indicati nel retro bolletta.

È prevista la possibilità di pagare gli importi dovuti senza oneri aggiuntivi presso gli sportelli dedicati ed indicati nel retro bolletta.

Il Gestore si impegna ad attivare convenzioni con gli istituti bancari maggiormente diffusi sul territorio.

L'utente può inoltre richiedere il pagamento rateizzato della fattura, per importi superiori ai 50 €, presso gli sportelli del Gestore o tramite richiesta scritta.

Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza. Il termine di scadenza deve essere fissato ad almeno **20 giorni** dalla data di emissione della bolletta.

Nel caso in cui la bolletta sia recapitata a meno di 7 giorni dalla data di scadenza, il Gestore, su richiesta, anche telefonica, dell'utente, posticipa tale data di 10 giorni.

Qualora il pagamento delle somme dovute in base alle fatture emesse non sia effettuato dall'utente entro il termine di scadenza indicato in fattura, il Gestore può richiedere oltre al corrispettivo dovuto la corresponsione degli interessi di mora pari

per ogni giorno di ritardo ad 1/365 (un trecento sessantacinquesimo) del tasso ufficiale di riferimento maggiorato del 3,5 per cento.

Comunque agli utenti “buoni pagatori” (che hanno pagato regolarmente negli ultimi 24 mesi) non sono applicati interessi di mora per i primi 10 giorni di ritardo.

14.15 Deposito cauzionale

L'applicazione del deposito cauzionale è concordata con l'Agenzia di ambito, che si avvale del parere del Comitato consultivo degli utenti. Si tratta comunque di un deposito fruttifero a garanzia, applicabile solo a utenti che non abbiano domiciliazione bancaria o postale e con criteri di rispetto comunque di buon comportamento degli stessi e proporzionato agli importi effettivi, secondo quanto stabilito nella tabella seguente:

CONSUMO ANNUO		USO IDRANTE
≤ 2000 mc	> 2000 mc	
€ 15 x u.i. oppure € 100 se manca u.i.	1 mensilità: mc consumo annuo/12 x 1,2*	€ 20 x manichetta

(*) € 1,2 prezzo medio

Il deposito cauzionale è fruttifero.

Gli interessi sono pari al Tasso Legale di Sconto.

Il deposito viene accreditato:

- all'estinzione del contratto;
- alla domiciliazione bancaria delle bollette.

Il deposito viene addebitato:

- all'atto del contratto;
- alla revoca della domiciliazione bancaria.

Il rimborso del deposito è calcolato in Capitalizzazione Semplice.

In alternativa al deposito cauzionale e solo se l'utente è titolare di diverse forniture per le quali la somma dei depositi cauzionali supera una soglia predefinita stabilita in accordo con l'Agenzia di ambito, è ammessa una fideiussione per il medesimo importo.

In caso di insolvenza dell'utente, il Gestore si riserva la possibilità di trattenere tale deposito fino alla concorrenza dei propri crediti.

Il deposito cauzionale viene rimborsato alla cessazione del contratto, maggiorato degli interessi legali, entro **30 giorni**, eventualmente diminuito delle somme di cui al

precedente comma, o conguagliato per compensazione con l'addebito del corrispettivo finale della fornitura.

Qualora l'utente decida di passare al pagamento attraverso la domiciliazione bancaria o postale, ha diritto a ricevere dal Gestore, senza inoltrare alcuna richiesta, le somme eventualmente versate a titolo di deposito cauzionale con gli interessi maturati.

14.16 Rettifiche di fatturazione

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

Qualora l'utente segnali in forma scritta un errore relativamente a fattura già pagata, la risposta alla richiesta di rettifica è effettuata entro **40 giorni solari** dalla data di ricevimento della stessa.

La restituzione degli importi pagati in eccesso può avvenire nella prima fattura utile, oppure mediante bonifico bancario o assegno inviato per posta, entro i **90 giorni solari** dalla data di ricevimento della richiesta.

Si considerano errori di fatturazione esclusivamente quelli derivanti da letture errate effettuate dal Gestore (escluse le letture stimate), gli addebiti di lavori o diritti fissi non dovuti, l'addebito di quote fisse o componenti tariffarie o imposte errate.

Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo.

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

Il Gestore garantisce l'apertura degli sportelli fisici presso la sede principale con orario di accesso al servizio non inferiore alle 33 ore settimanali nei giorni da lunedì a venerdì compresi.

Il Gestore si impegna ad attivare degli sportelli secondari per un presidio commerciale in altre sedi sul territorio servito. I dettagli delle sedi e degli orari di apertura sono reperibili sui punti di contatto indicati in premessa.

Tempi di attesa agli sportelli fisici

Il Gestore si impegna a contenere i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici multiservizi principali per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio Idrico Integrato:

- tempo medio mensile di attesa: **20 minuti**;
- % casi con tempo di attesa > 40 minuti: **massimo 15%**.

Il Gestore servirà tutti gli utenti che si trovano in fila allo scadere dell'orario di apertura. L'utente può concordare appuntamenti per lo svolgimento di pratiche di particolare complessità.

14.18 Svolgimento di pratiche per via telefonica tramite call center e/o per corrispondenza, posta elettronica, web

Per informazioni/operazioni su contratti, volture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, fatturazione, etc. il Gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde 800 999 500 e il numero a pagamento da cellulare 199 199 500, con un orario di accesso al servizio non inferiore alle **10 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00**, nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi. Il servizio è accessibile anche il sabato dalle ore 8 alle ore 13.00.

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

Il Gestore riceve e svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza e tramite il sito internet (www.gruppohera.it/clienti) riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Il Gestore assicura il seguente tempo di attesa per il servizio telefonico clienti:

- tempo medio di attesa: **2 minuti**;
- tempo massimo di attesa: **2 minuti**.

14.19 Facilitazioni per particolari categorie di utenti

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

14.20 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente

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

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il Gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **2 ore**.

Il Gestore può disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore. In caso di mancato rispetto degli appuntamenti concordati l'utente ha diritto all'indennizzo.

Su richiesta dell'utente, è possibile fissare appuntamenti posticipati rispetto alla data proposta dal Gestore; in tal caso il computo dei tempi per l'esecuzione delle prestazioni non comprende i giorni di posticipazione.

14.21 Risposta alle richieste ed ai reclami

Il Gestore risponderà ai reclami scritti presentati dagli utenti entro un massimo di **40 giorni solari** dal ricevimento degli stessi.

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

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

14.22 Servizio di informazione agli utenti

Il Gestore fornisce un servizio di informazione agli utenti, accessibile tramite i numeri verdi riportati in premessa.

15 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

15.1 Continuità del servizio

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

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un periodo superiore a **24 ore**, il Gestore provvederà ad attivare, oltre all'invio di autobotti, alla distribuzione di sacchetti preconfezionati, ecc., se possibile un ulteriore servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. Il Gestore adotta una procedura di gestione delle interruzioni del servizio approvata dall'Agenzia di ambito.

Qualora in taluni periodi la disponibilità idrica dell'acquedotto fosse insufficiente per il soddisfacimento di tutti i fabbisogni, il Gestore può sospendere in tutto o in parte le forniture per usi extra-domestici, al fine di garantire meglio le forniture per utenze sensibili (quali ad es. ospedali e case di cura) e per gli usi domestici.

15.2 Pronto intervento

Il Gestore garantisce per il servizio acquedottistico e depurativo un servizio di Pronto Intervento in funzione **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero verde indicato in bolletta o sul sito internet.

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

affidati al Gestore:

- **tempo di intervento per segnalazioni di situazioni di pericolo relativamente alla sicurezza e alla salute degli utenti e dei cittadini:**
 - non superiore a 2 ore.
- **tempo massimo di avvio dell'intervento di ripristino del servizio acquedottistico in caso di interruzione, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso:**
 - guasto al contatore o alla parte aerea dell'allacciamento (tempo massimo di eliminazione del disagio anche mediante forniture alternative):
 - 6 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00;
 - 12 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.
 - guasto su parti interrate dell'allacciamento (tempo massimo di avvio dei lavori):
 - 8 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00;
 - 16 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.
 - guasto alle tubazioni stradali (tempo massimo di avvio dei lavori):
 - 8 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00;
 - 16 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.
 - tempo massimo per la riparazione del guasto che provoca disservizio all'utenza, dall'avvio dei lavori di ripristino:
 - 12 ore** per gli impianti e per le tubazioni sino a 300 mm di diametro;
 - entro 24 ore** per le tubazioni di diametro superiore.

Qualora cause di forza maggiore non consentano il rispetto dei tempi massimi per la riparazione dei guasti ordinari indicati, il Gestore si impegna, comunque, a non interrompere i lavori fino alla loro conclusione.
- **tempo massimo di avvio degli interventi di ripristino del servizio di fognatura:**
 - **8 ore** per il ripristino provvisorio del servizio per blocco agli impianti di sollevamento fognari;

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

15.3 Standard tecnici del servizio

Il Gestore, compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli

impianti gestiti, si impegna ad assicurare alle utenze i seguenti livelli minimi di servizio coerentemente con i piani di adeguamento concordati con l'Agenzia:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab giorno;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico di cui alla successiva lettera c;
- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato; sono ammesse deroghe nei casi previsti dal disciplinare tecnico e dal regolamento del servizio e vanno progressivamente incluse nel piano degli interventi le misure atte a garantire la pressione minima dichiarata;
- d) un carico max riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal disciplinare tecnico e dal regolamento del servizio.

15.4 Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto

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

- avviso diretto (a mezzo operatore o telefono);
- comunicato stampa;
- mezzi muniti di altoparlante;
- volantaggio;
- sito internet;
- comunicazione ai Comuni interessati.

In caso di interventi non programmati o derivanti da rotture, il Gestore deve comunque garantire il più ampio tempo di preavviso possibile, nonché la fornitura di servizi sostitutivi come previsto nella presente Carta.

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

La durata massima delle sospensioni programmate è di **12 ore tutti i giorni dell'anno**, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative. Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 12 ore, il Gestore attiva immediatamente un servizio di fornitura alternativo (autobotti, sacchetti preconfezionati, ecc.) per i soli usi idropotabili essenziali.

15.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

In caso di crisi qualitativa per superamento di uno o più dei parametri di legge per l'acqua destinata al consumo umano, ma non di interruzione del flusso, il Gestore è tenuto ad attivare **entro 24 ore** le misure previste nel Piano di emergenza garantendo nelle zone interessate, entro il medesimo termine, una fornitura di acqua potabile minima di 10 litri per giorno per abitante. I tempi per l'attivazione del Piano di emergenza per crisi idrica qualitativa decorrono dal momento (data e ora) della pubblicazione dell'ordinanza del Sindaco di non potabilità dell'acqua.

In caso di scarsità di acqua potabile, prevedibile o in atto, non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso agli utenti, propone all'Agenzia d'Ambito e all'Autorità sanitaria le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure, fatta salva la garanzia di fornitura di acqua potabile minima di 10 litri per giorno per abitante, possono comprendere:

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

In caso di carenza di risorsa idrica valgono gli stessi standard.

15.7 Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del SII

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

- interventi di lavaggio della rete di distribuzione dell'acqua potabile;
- controlli di qualità dell'acqua alle fonti di approvvigionamento, agli impianti di potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione;
- controllo e pulizia periodica della rete fognaria;
- controlli degli scarichi di acque reflue industriali in rete fognaria, controlli dei reflui fognari;
- controlli di qualità dei reflui in uscita dagli impianti di depurazione.

SEZIONE IV – RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA

16 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

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

17 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

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

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

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

- assicura all'utente la corrispondenza della qualità dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; rende inoltre pubblici, con cadenza semestrale, divulgandoli sul proprio sito internet ed eventualmente anche tramite altri strumenti informativi (pubblicazioni periodiche d'informazione, ...), i parametri qualitativi dell'acqua erogata definiti dalla normativa di settore. Tali parametri qualitativi saranno forniti per aree territoriali omogenee secondo uno schema concordato con l'Agenzia di ambito; in particolare saranno resi noti i risultati minimi, medi e massimi delle analisi di laboratorio delle acque immesse in rete nell'acquedotto pubblico e delle acque erogate nei punti prescelti per il campionamento, evidenziando i singoli scostamenti dagli standard normativi;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette).

18 RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Gestore ha istituito appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura anche nelle ore pomeridiane come riportato al precedente paragrafo 14.17.

Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di strumento d'identificazione, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e d'immediata comprensione. Il Gestore effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con l'Agenzia di ambito, che si avvale del comitato consultivo degli utenti.

Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, il Gestore si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

19 PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente e/o chi agisce in nome, per conto o a tutela dell'utente stesso, in caso di presunta violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato da parte del Gestore, può presentare reclamo al Gestore medesimo, in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, sportello del Gestore) e può darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia di ambito e al Comitato consultivo degli utenti. Il Gestore mette a disposizione apposito modulo per facilitare la formulazione del reclamo scritto.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la

ricostruzione dello stato della pratica.

Entro i termini indicati al precedente paragrafo 14.21, il Gestore deve comunicare all'utente motivata risposta scritta al reclamo. La risposta contiene in linea di massima:

- il riferimento al reclamo dell'utente;
- l'esito degli accertamenti compiuti;
- l'indicazione dell'ufficio e il numero telefonico disponibile per chiarimenti;
- l'indicazione dei tempi entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può attivare le ulteriori azioni esplicitate nel successivo articolo 23 della presente Carta.

Il Gestore è tenuto a comunicare all'Agenzia d'Ambito almeno una volta all'anno il quadro dei reclami ricevuti, indicandone la tipologia.

L'Agenzia comunicherà i dati al Comitato Consultivo Utenti.

20 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il Gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale dell'utente al Gestore attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del Gestore.

Il Gestore, in accordo con l'Agenzia d'Ambito, ha individuato gli indennizzi per i quali è possibile l'erogazione automatica senza presentazione della richiesta formale.

L'indennizzo viene corrisposto entro **30 giorni solari** dal ricevimento della richiesta ovvero, per gli indennizzi automatici, dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

La richiesta può essere presentata direttamente dall'utente e/o da chi scrive in nome, per conto o a tutela dell'utente stesso, in forma scritta e con le modalità compatibili con la forma scritta indicate nel paragrafo precedente per la gestione dei reclami.

Per gli indennizzi su richiesta dell'utente, il pagamento dell'importo avverrà mediante assegno oppure mediante accredito nella prima bolletta utile ovvero, su specifica richiesta dell'utente, potrà essere pagato attraverso un bonifico bancario.

Per gli indennizzi automatici, il pagamento avverrà sempre mediante l'emissione di un assegno.

L'indennizzo non è dovuto qualora il mancato rispetto degli standard della Carta del Servizio Idrico Integrato sia riconducibile a cause di forza maggiore intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi o a cause imputabili all'utente.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro 6 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, la corresponsione dell'indennizzo dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto.

Gli standard sottoposti a indennizzo automatico sono i seguenti:

- tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori semplici;
- tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori complessi;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori semplici;
- tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto;
- tempo per la cessazione della fornitura del servizio acquedotto;
- riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per appuntamenti;
- rettifiche di fatturazione;
- verifica del livello di pressione del servizio acquedotto;
- comunicazione scritta risultato verifica livello pressione;
- risposta ai reclami scritti.

Gli standard sottoposti a indennizzo su richiesta dell'utente sono i seguenti:

- tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori complessi;
- riattivazione della fornitura del servizio acquedotto per erroneo distacco del contatore;
- verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto;
- comunicazione scritta risultato verifica tecnica contatori.

Il Gestore si impegna, tenuto conto del carattere multiservizi degli sportelli commerciali, a monitorare i tempi di attesa allo sportello e al telefono e a darne periodica comunicazione all'Agenzia D'Ambito.

Il Gestore rende disponibile il modulo di richiesta dell'indennizzo.

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo risulti infondata, il Gestore ne dà comunicazione scritta e motivata all'utente entro 40 giorni dal ricevimento della richiesta. In questo caso l'utente può tutelarsi nelle forme previste dall'art. 23 della presente Carta.

21 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA

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

La tariffa sopraindicata, definita e approvata dall'Agenzia di ambito, è correlata al livello di servizio offerto, agli investimenti programmati, nonché gli altri oneri relativi al capitale investito.

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

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

22 ORGANI DI TUTELA ESTERNA AL GESTORE

In caso d'inadempienza rispetto agli obblighi del Gestore, gli utenti possono rivolgersi all'Autorità Regionale per la vigilanza sui servizi idrici e sulla gestione dei rifiuti urbani, presso la Regione Emilia Romagna, all'ATO 4 di Modena, al Comitato consultivo utenti della stessa Agenzia, alle Associazioni di categoria e alle Associazioni dei consumatori presenti sul territorio.

Semestralmente il Gestore è tenuto a riferire all'Agenzia circa il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi. Inoltre, nella relazione annuale sulla qualità del servizio percepita dagli utenti, di cui all'articolo 15 della presente Carta, il Gestore esplicita il numero ed il tipo di reclami, confrontando i dati dell'anno con quelli precedentemente riscontrati.

23 CONTROVERSIE

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta ad un suo eventuale reclamo, può:

- richiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo; Il Gestore organizza un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni;
- rivolgersi all'ATO 4 di Modena, al Comitato consultivo degli utenti o ad altro soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche in argomento e richiederne l'intervento;
- ricorrere allo Sportello di Conciliazione o alla Camera arbitrale istituiti presso la Camera di Commercio di Modena;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace. Il processo verbale di conciliazione in

sede non contenziosa ha il valore indicato nelle disposizioni contenute nel c.p.c.;

- ricorrere alle procedure di conciliazione stragiudiziali in attuazione del Protocollo d'Intesa Confservizi e Associazioni dei consumatori riconosciute.

È fatta salva la possibilità per l'utente di agire in giudizio nei confronti del Gestore.

24 TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD E DEGLI INDENNIZZI

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

Il pagamento da parte del Gestore dell'indennizzo, automatico o su richiesta dell'utente, non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

STANDARD	VALORE LIMITE	VALORE LIMITE PER ATTIVITÀ MULTISERVIZIO (*)	INDENNIZZO	AUTOMATICO
Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori semplici	15 giorni	15 giorni	32 €	x
Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi complessi (non compresi nei precedenti)	40 giorni	40 giorni	32 €	x
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori semplici	15 giorni	15 giorni	32 €	x
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi complessi (non compresi nei precedenti)	60 giorni	60 giorni	32 €	
Attivazione e voltura della fornitura del servizio acquedotto	10 giorni	10 giorni	32 €	x
Cessazione della fornitura del servizio acquedotto	5 giorni	5 giorni	32 €	x
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità	2 giorni		32 €	x
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto per erroneo distacco del contatore	3 ore		32 €	
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	2 ore	32 €	x
Rettifiche di fatturazione	90 giorni		32 €	x
Verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto	10 giorni		32 €	
Comunicazione scritta risultato verifica tecnica contatori	30 giorni		32 €	
Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto	10 giorni		32 €	x
Comunicazione scritta risultato verifica livello pressione	30 giorni		32 €	x
Risposta ai reclami scritti	40 giorni		32 €	x

- (*) Nel caso di richieste contemporanee relative a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede valori limite maggiori.

25 CONSIGLI UTILI AL CORRETTO USO DELL'ACQUA

Consigli al consumatore

L'acqua è un bene prezioso: per gli uomini, per gli animali, per l'agricoltura e per l'industria.

Generazioni di persone l'hanno cercata, desiderata, invocata. Oggi, finalmente, questo desiderio è diventato una realtà di cui non ci si rende conto: infatti, aprire il rubinetto è diventato un gesto normale, abituale, di tutti i giorni. Quando usiamo questo prezioso liquido, dobbiamo ricordare che è un bene esauribile e che quindi è un preciso dovere di tutti non sprecarlo.

Ecco alcuni consigli che permettono di iniziare subito a risparmiare l'acqua:

- munire i rubinetti di frangigetti in modo da diminuire l'uscita dell'acqua;
- controllare il rubinetto a galleggiante del wc per verificare che non ci siano perdite;
- non lasciar scorrere inutilmente l'acqua del rubinetto, ma aprirlo solo quando è necessario;
- preferire la doccia al bagno, perché per ogni doccia si utilizzano 30 - 50 litri d'acqua invece di 150 - 180;
- se, con tutti i rubinetti chiusi, il contatore gira, chiamare una ditta specializzata (non il Gestore del servizio, che risponde solo fino all'arrivo dell'acqua allo strumento di misurazione), che sia in grado di controllare eventuali guasti o perdite nella tubatura;
- far controllare spesso gli impianti domestici da personale specializzato;
- innaffiare le piante il mattino o al tramonto, e riciclare, se possibile, l'acqua del lavaggio delle verdure per le piante d'appartamento;
- utilizzare lavatrici o lavastoviglie solo a pieno carico, e ricordarsi di inserire il programma economizzatore se la biancheria o le stoviglie da lavare sono poche.

Uso corretto delle autoclavi e delle riserve

Chi usa serbatoi di arrivo dell'acqua o autoclavi, dovrà usare tutti gli accorgimenti necessari per garantire l'igienicità dell'acqua accumulata. Innanzitutto va ricordato che il serbatoio va pulito almeno una volta l'anno, deve essere munito di scarico di fondo e di sfioratore di massimo livello.

Nel locale non devono essere collocati né la centrale termica dello stabile, né tanto meno riserve di carburante o di materiali in disuso. Il serbatoio dovrebbe avere una capacità tale da permettere un adeguato ricambio dell'acqua accumulata: se questa rimane inutilizzata per diversi giorni, si avrà uno scadimento dei suoi caratteri organolettici. Se ci sono diversi serbatoi, questi dovrebbero essere collegati in serie,

in modo che lo svuotamento e il riempimento li interessi tutti in ugual misura. Il serbatoio, dotato di chiusura ermetica, deve essere realizzato in acciaio inossidabile, in lamiera zincata o in cemento armato, ispezionabile esternamente da ogni lato. È tassativamente vietata la costruzione di serbatoi interrati sia all'interno sia all'esterno dello stabile, per evitare ogni possibile infiltrazione, per consentire una radicale pulizia attraverso lo scarico di fondo e per mantenere efficiente lo sfioratore di livello. È vietato il collegamento diretto tra la tubazione di alimentazione del serbatoio e quella di mandata dell'autoclave, anche allo scopo di garantire un continuo ricambio dell'acqua nel serbatoio. La tubazione in arrivo deve erogare acqua a caduta libera, visibile sopra il livello massimo consentito dal recipiente ricevitore, in modo che l'acqua uscita non possa in alcun modo ritornare nel tubo adduttore. Questa è una forma fondamentale, perché deve essere prevenuta ogni possibilità di ritorno di acqua nella rete di distribuzione.

Affidabilità ed efficienza dell'allacciamento fognario

L'allacciamento fognario è di proprietà dell'utente fino all'innesto con la rete stradale.

Pertanto, al fine di salvaguardarsi da malfunzionamenti, è buona norma da parte dell'utente provvedere periodicamente alla pulizia dello stesso. Per tutelarsi da rigurgiti è altresì necessario che l'utente provveda all'installazione sull'allacciamento di una valvola antiriflusso, verificandone periodicamente l'efficienza.

Custodia del contatore

La custodia del contatore idrico è a cura del cliente.

Si ricorda, pertanto, di proteggere adeguatamente il contatore rivestendolo con materiale isolante, quale poliuretano espanso o polistirolo. I contatori più a rischio sono quelli esposti alle variazioni climatiche, collocati in locali, nicchie, armadietti, pozzetti all'esterno dei fabbricati o in abitazioni raramente utilizzate.

Per i contatori posti in fabbricati disabitati è consigliabile chiudere il rubinetto a monte del contatore e provvedere allo svuotamento dell'impianto.

26 COME LEGGERE IL PROPRIO CONTATORE

Contatore a numeri

Leggere le cifre riportate nei riquadri colorati in arancione come da esempio a fianco.
Annotare le cifre da sinistra a destra escludendo le eventuali cifre decimali.

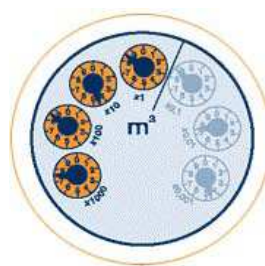


Esempio della lettura da comunicare

0 1 0 9, ~~2~~

Contatore a orologi

Leggere le cifre indicate solo dalle frecce nere all'interno degli orologi colorati in arancione (solo gli orologi con la sottoscritta x 1000, x 100, x 10, x 1).
Annotare per ogni orologio colorato - in senso orario, da quello con la sottoscritta x 1000 fino a quello con la sottoscritta x 1 - il valore indicato dalla freccia approssimandolo per difetto.



Esempio della lettura da comunicare

= lettura **7848**

27 INDIRIZZI UTILI

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA - ATO 4

Via: Jacopo Barozzi, 340
Località: 41124 Modena
Telefono: 059.209482
Fax: 059.200599
Indirizzo internet: www.ato.mo.it/
E-mail: info@ato.mo.it

COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI

Via: Jacopo Barozzi, 340
Località: 41124 Modena
Telefono: 059.209482
Fax: 059.200599
Indirizzo internet: www.ato.mo.it/
E-mail: info@ato.mo.it

AUTORITÀ REGIONALE PER LA VIGILANZA DEI SERVIZI IDRICI E DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Via: Largo Caduti del Lavoro, 6
Località: 40121 BOLOGNA
Tel: 051.5274973
Fax: 051.5274906
Indirizzo internet: www.ermesambiente.it/autoridrsu/index.htm
E-mail: autoridrsu@regione.emilia-romagna.it