

ALLEGATO 22

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

(Schema approvato dalla conferenza dell'A.ATO di lecco con deliberazione numero 65.08 del 21/09/2010)

(Schema integrato da Idrolario, nelle sue parti mancanti, in data 01/02/2011)

N.B. Il testo definitivo della carta è in fase di definitiva approvazione e verrà concordato con le associazioni di tutela dei consumatori del territorio

INDICE

1	PREMESSA.....	4
1.1	LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	4
1.2	DEFINIZIONI.....	4
1.3	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
1.4	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	5
1.5	DIFFUSIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	5
1.6	L'AUTORITÀ D'AMBITO E L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE.....	5
1.7	SERVIZI FORNITI E STRUTTURA DEL GESTORE.....	6
2	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	7
2.1	EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.....	7
2.2	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	7
2.3	PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E INFORMAZIONE.....	7
2.4	CORTESIA.....	7
2.5	EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	7
2.6	CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	7
3	TUTELA DEL CLIENTE.....	8
3.1	ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO.....	8
3.2	SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO.....	8
3.3	RICHIESTE INFORMAZIONI PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA.....	8
3.4	FACILITAZIONI PARTICOLARI.....	8
3.5	RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	9
3.6	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	9
3.7	TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI.....	9
3.8	PRONTO INTERVENTO.....	9
3.9	CRISI IDRICA.....	10
4	STANDARD DI QUALITÀ'.....	11
4.1	STANDARD RELATIVI AL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	11
4.2	RILASCIO DEL PREVENTIVO DI ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO E ALLA FOGNATURA.....	11
4.3	ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA IDRICA.....	11
4.4	ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO.....	11
4.5	CESSAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA.....	11
4.6	RILASCIO DEL PERMESSO DI ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA.....	12
4.7	ESECUZIONE DI ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA.....	12
4.8	RILEVAZIONE DEI CONSUMI.....	12
4.9	VERIFICA DELLA FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE.....	12
4.10	VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE.....	13
5	QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	14
5.1	CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE DELL'ACQUA POTABILE.....	14
5.2	PORTATA DI ESERCIZIO.....	14
5.3	PRESSIONI MINIMA E MASSIMA.....	14
6	I RECLAMI.....	15
6.1	ASPETTI GENERALI.....	15
6.2	RECLAMO VERBALE.....	15
6.3	RECLAMO SCRITTO.....	15
6.4	TEMPI DI ATTESA PER RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI DEGLI UTENTI.....	15
7	RESOCONTO ANNUALE.....	16

7.1	REDAZIONE DEL RESOCONTO ANNUALE.....	16
8	RIMBORSI ED INDENNIZZI	17
8.1	RIMBORSI ED INDENNIZZI.....	17
8.2	CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO	17
9	TARIFE FATTURAZIONI CONTESTAZIONI SUL PAGAMENTO.....	18
9.1	FATTURAZIONE	18
9.2	RETTIFICA DELLA FATTURAZIONE.....	18
9.3	FORME E MODALITÀ I PAGAMENTO	18
9.4	DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA.....	18
9.5	PAGAMENTO DELLA BOLLETTA.....	18
9.6	DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI.....	19

1

PREMESSA

1.1 La Carta del Servizio Idrico Integrato

1. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.
2. In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:
 - a) miglioramento della qualità dei servizi forniti;
 - b) miglioramento del rapporto tra gli Utenti e il Gestore.
3. Più nello specifico, la Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, e i relativi standard di qualità che il Gestore s'impegna a rispettare.
4. La Carta del Servizio Idrico Integrato è stata concordata con le Associazioni di Tutela dei Consumatori indicate nell'elenco allegato 1;
5. Nei casi di mancato rispetto degli standard, l'Utente ha diritto ad un indennizzo, come riportato nel paragrafo 8 "Rimborsi ed indennizzi" e riepilogato nel quadro allegato 2.

1.2 Definizioni

1. Autorità d'Ambito, di seguito A.ATO: Il soggetto che in nome e per conto degli Enti locali del Territorio e degli Utenti sovrintende alla corretta erogazione del servizio;
2. Contratto di fornitura: l'atto stipulato fra l'utilizzatore della risorsa idrica e il Gestore dell'acquedotto che impegna al rispetto del Regolamento di fornitura e distribuzione acqua potabile dell'ATO;
3. Data di ricevimento: si intende sempre la data di protocollo di arrivo del Gestore o la data di richiesta della prestazione presentata allo sportello o via telefax;
4. Gestore: Il soggetto che in forza della convenzione stipulata con l'Autorità d'Ambito, eroga il servizio nel rispetto delle norme e di quanto stabilito con l'Autorità d'Ambito stessa, perseguendo obiettivi di efficienza efficacia ed economicità nonché di miglioramento della qualità ambientale;
5. Standard di qualità: Livello di qualità che il Gestore si impegna a rispettare;
6. Servizio Idrico Integrato, di seguito S.I.I.: l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
7. Tempi di adempimento: si intende il tempo espresso in giorni di calendario, necessario per adempiere a quanto previsto nei paragrafi successivi fatte salve le sospensioni per cause di forza maggiore e comunque fatti non imputabili alla volontà del

Gestore.

8. **Utente:** La persona fisica o giuridica, utilizzatore del servizio, che abbia titolo legale per sottoscrivere il contratto con il Gestore.

1.3 Riferimenti normativi

1. La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è redatta con riferimento a:
 - a) D.P.C.M. 27.01.1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
 - b) DPCM 4/3/1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche";
 - c) D.P.C.M. 29/04/1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”;
 - d) Deliberazione di Giunta della Regione Lombardia del 01 ottobre 2008 – n. 8/8129. “Schema tipo Carta dei servizi del Servizio Idrico Integrato”.

1.4 Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

1. La presente Carta del S.I.I. è stata adottata dal Gestore in data gg mese anno, secondo le modalità ed i tempi stabiliti al momento dell'affidamento della gestione del S.I.I. allo stesso da parte dell'Autorità di Ambito Territoriale della Provincia di Lecco.
2. E' previsto l'aggiornamento biennale della Carta del S.I.I. con contestuale revisione degli standard di qualità del servizio.
3. Anche in tale occasione saranno consultate le Associazioni di tutela dei consumatori e le altre categorie eventualmente interessate.
4. Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno preventivamente approvate dall'A.ATO prima di essere applicate e divulgate dal Gestore o effettuate a seguito di un processo di analisi svolto dal Gestore ma promosso dall'A.ATO medesima.
5. Le variazioni significative saranno rese note mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avvisi attraverso i media locali.

5

1.5 Diffusione della Carta del Servizio Idrico Integrato

1. La Carta del S.I.I. viene distribuita a ciascun utente del Servizio.
2. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente al Gestore:
 - a) presso il servizio clienti, telefonando al n° 800.085588;
 - b) scaricandola direttamente dal sito :
del Gestore www.idrolario.it;
dell'A.ATO www.provincia.lecco.it/settore.php?IDSettore=16.
di ogni Comune della provincia, nell'apposita sezione;

1.6 l'Autorità d'Ambito e l'affidamento della Gestione

1. La presente Carta del S.I.I., si applica nel territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale – A.T.O. della Provincia di Lecco.
2. Dove il S.I.I. non è ancora stato avviato, si fa riferimento alle norme e alle disposizioni del Comune territorialmente competente.

1.7 Servizi forniti e struttura del Gestore

1. Il Gestore opera in base alla Convenzione stipulata in data 08.10.2010 ed entrata in vigore l'01.11.2010.
2. Descrizione dell'azienda: IDROLARIO Srl Via Rio Torto n. 35,
3. Altre informazioni:
 - rete di approvvigionamento idrico 2.190 Km di rete e 30.000.000 di metri cubi di acqua erogata annualmente;
 - impianti di potabilizzazione:
 - la rete fognaria ha una capacità di 1.600 Km di rete;
 - gli impianti di depurazione sono 30 e gli abitanti equivalenti serviti ammontano a 450.000.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

1. Il Gestore garantisce l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio dell'ATO.

2.2 Continuità del servizio

1. Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la durata.
2. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.3 Partecipazione, trasparenza e informazione

1. Il Gestore ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami.
2. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.
3. L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

2.4 Cortesia

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

2.5 Efficacia ed efficienza

1. Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più opportune.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

1. Il Gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli Utenti.

3 TUTELA DEL CLIENTE

3.1 Accessibilità al servizio

1. Le informazioni riguardanti il servizio sono fornite agli sportelli Idrolario situati presso ogni distretto;
2. Ai sensi del D.P.C.M. 04 marzo 1996 punto 8.4.4. – accesso agli sportelli – dell'allegato, gli sportelli garantiscono un orario di apertura al pubblico non inferiore alle otto ore giornaliere nell'intervallo dalle ore 8.00 alle ore 18.00 nei giorni feriali e non inferiore alle quattro ore nell'intervallo dalle ore 8.00 alle 13.00.

3.2 Sportelli aperti al pubblico

1. Presso gli Sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:
 - a) richieste allacciamento a reti acquedotto e fognatura;
 - b) richiesta preventivi di allacciamento;
 - c) richiesta appuntamenti;
 - d) segnalazioni disservizi;
 - e) richiesta interventi.
2. Le domande di cui al punto 1 a), b), c) possono essere inoltrate al Gestore anche per posta ordinaria/PEC.
3. Le pratiche di cui al punto 1 c) d), e) possono pervenire al Gestore anche tramite fax.
4. Gli Sportelli aperti al Pubblico sono tenuti al rispetto dei seguenti tempi di attesa:
 - a) tempo di attesa medio 10 minuti;
 - b) tempo di attesa massimo 20 minuti.Nei 5 giorni immediatamente successivi le bollettazioni potranno verificarsi picchi di presenze allo sportello.

3.3 Richieste informazioni per via telefonica e/o per corrispondenza

1. Per qualsiasi informazione gli Utenti possono chiamare il numero verde indicato in bolletta, negli orari di apertura degli sportelli indicati al paragrafo 3.1.
2. I tempi di attesa agli apparecchi telefonici sono:
tempo di attesa medio 30 secondi - tempo di attesa massimo 1 minuto.
3. Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 20 giorni di calendario.
4. Nel calcolo del tempo di risposta, è assunto come riferimento la data di arrivo al protocollo della richiesta dell'Utente.

3.4 Facilitazioni particolari

1. Per i portatori di handicap, per le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazione di disagio fisico sono previste le seguenti facilitazioni:
 - a) precedenza per attivazione della fornitura, allacciamenti;
 - b) precedenza nell'accesso agli sportelli;
 - c) percorsi di accesso agli uffici agevolati e preferenziali.

3.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

1. Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente.
2. In caso di ritardo rispetto all'ora dell'appuntamento concordata, il personale del Gestore è tenuto ad informare telefonicamente l'Utente.
3. La fascia massima di disponibilità richiesta all'Utente è di 2 ore.
4. Qualora il Gestore o l'Utente non possano per motivi contingenti rispettare l'appuntamento fissato, devono darne comunicazione con un anticipo di almeno 24 ore rispetto al termine concordato.

3.6 Continuità del servizio

1. Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.
2. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso.
3. In caso d'interruzione del servizio le informazioni all'utenza saranno fornite tramite:
 - a) Comunicazione/avvisi porta-porta;
 - b) Affissione negli edifici e negli spazi pubblici.
 - c) Servizio sms;
 - d) E-mail.
4. Il Gestore limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
5. Nel caso si verificassero, sospensioni di durata superiore a 36 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

9

3.7 Tempi di preavviso per interventi programmati

1. In caso di interruzioni programmate per lavori sugli impianti e sulle reti, qualora non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore avviserà gli utenti almeno 48 ore prima.
2. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore.

3.8 Pronto intervento

1. Il Gestore dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni dell'anno 24 su 24, chiamando il numero verde 800.894081.
2. Il Gestore garantisce un intervento immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.
3. Il Gestore garantisce come tempo massimo di intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana: 1 ora;
4. Il Gestore garantisce sensi del D.P.C.M. 04 marzo 1996 punto 8.2.9. – continuità del servizio – dell'allegato, garantisce comunque una prestazione di primo intervento con sopralluogo entro 2 ore dal momento della segnalazione e i seguenti tempi massimi di intervento:
 - a) rottura del contatore con perdita d'acqua: 4 ore;
 - b) rottura o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata: 8 ore;
 - c) ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto: 24 ore;

-
-
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti: 3 ore.

3.9 Crisi idrica

1. In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del Gestore, lo stesso informerà l'utenza mediante quanto indicato nel piano di gestione delle interruzioni del servizio e nel contratto di fornitura, proponendo all'A.ATO le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.
2. Tali misure possono comprendere:
 - a) invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
 - b) utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
 - c) limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
 - d) turnazione delle utenze.

4 STANDARD DI QUALITA'

4.1 Standard relativi al rapporto contrattuale

1. Sono considerati standard relativi al rapporto contrattuale, i tempi stabiliti per l'erogazione delle prestazioni di competenza del Gestore.
2. I tempi di prestazione di seguito riportati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.
3. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

4.2 Rilascio del preventivo di allacciamento all'acquedotto e alla fognatura

1. E' il tempo massimo, intercorrente tra la data di presentazione della richiesta dell'Utente e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.
Livello di qualità: 20 giorni dalla richiesta.
2. Il preventivo contiene: corrispettivi con componenti di costo, documentazione inerente l'attivazione del servizio, schema del contratto di fornitura.

11

4.3 Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica.

1. E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.
Livello di qualità: 20 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

4.4 Attivazione e riattivazione del servizio idrico

1. E' il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della stessa nel caso di attivazione del servizio, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.
Livello di qualità (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi):
 - a) 7 giorni dalla richiesta per l'attivazione;
 - b) 4 giorni dalla richiesta per la riattivazione.
2. In caso di forniture soggette a limitazione per morosità, la piena riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento del debito pregresso e delle spese di chiusura e riattivazione.

4.5 Cessazione della fornitura idrica

1. E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la disattivazione della fornitura idrica.
Livello di qualità: 5 giorni dalla richiesta.

4.6 Rilascio del permesso di allacciamento alla Pubblica Fognatura

1. E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e il rilascio del permesso di allacciamento alla Pubblica Fognatura.
2. Livello di qualità: 45 giorni dalla richiesta, salvo interruzioni del procedimento in caso di richiesta incompleta o irregolare.

4.7 Esecuzione di allacciamento alla Pubblica Fognatura

1. E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'allacciamento alla rete, purché l'intervento non necessiti di lavori di estensione o adeguamento sulla rete stradale.
Livello di qualità: (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi) 20 giorni dalla richiesta.

4.8 Rilevazione dei consumi

1. La lettura dei contatori avviene due volte l'anno.
2. Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo data e ora di passaggio dell'incaricato delle letture.
L'autolettura può essere comunicata al Gestore anche per via telefonica al numero 800.085588.

4.9 Verifica della funzionalità del contatore

1. L'Utente, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore.
2. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in sette giorni.
3. L'Utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento.
4. Se dalla verifica, eseguita anche in contraddittorio, il contatore risulta funzionare correttamente, l'Utente è tenuto, a titolo di contributo alle spese di verifica, al pagamento di un corrispettivo, che è addebitato nella prima fattura utile.
5. Quando fosse, invece, riscontrato l'irregolare funzionamento del contatore di cui era stata richiesta la verifica, lo stesso, è sostituito a spese del Gestore, su cui gravano anche tutte le altre spese della verifica.
6. Se il contatore risulta inesatto, la ricostruzione dei consumi avviene tramite coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo sino al momento in cui si è prodotta l'irregolarità, ove sia determinabile. In caso di indeterminabilità la ricostruzione non può superare 365 giorni.
7. Il Gestore comunica per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima.

4.10 Verifica del livello di pressione

1. L'Utente può richiedere la misura del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.
2. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del livello di pressione, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in sette giorni.
3. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti, il Gestore provvede immediatamente a risolvere il problema.
4. Il Gestore comunica per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima.

5 Qualità del servizio

5.1 Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile

1. Le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile comprendenti i parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua sono riportati nelle tabelle consultabili presso gli sportelli del Gestore e sul sito internet del Gestore (www.idrolario.it) e dell'A.ATO (www.provincia.lecco.it/settore.php?IDSettore=16).
2. Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete e sono effettuate nei luoghi e con la frequenza riportata nelle tabelle nelle tabelle consultabili presso gli sportelli del Gestore e sul sito internet del Gestore (www.idrolario.it) e dell'A.ATO (www.provincia.lecco.it/settore.php?IDSettore=16).

14

5.2 Portata di esercizio

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

5.3 Pressioni minima e massima

1. La pressione minima di esercizio è riferita al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato e risulta pari a 0,5 kg/cm²; la pressione massima al livello del piano stradale risulta pari a 3,00 kg/cm².

6 I RECLAMI

6.1 Aspetti generali

1. I reclami rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti del Gestore del Servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.
2. Gli Utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio.
3. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

6.2 Reclamo verbale

1. Nel caso di reclamo fatto di persona, il funzionario l'addetto allo sportello redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'Utente. Una copia del verbale deve essere consegnata all' Utente.
2. L'Utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente all'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria.

6.3 Reclamo scritto

1. I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita comunicazione inoltrata anche tramite fax o via e-mail. Per facilitare gli utenti è stato predisposto un che è reperibile presso gli sportelli del Gestore e sul sito internet dell'A.ATO (www.provincia.lecco.it/settore.php?IDSettore=16) e del Gestore (www.idrolario.it).
2. L'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'Utente può formulare le sue proposte, segnalazioni e/o reclami anche mediante carta semplice.
3. I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso e presentati entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Gestore in caso di recapito diretto).
4. L'Utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte Gestore decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

15

6.4 Tempi di attesa per risposta ai reclami scritti degli Utenti

1. Entro 20 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Gestore s'impegna a riferire all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.
2. 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.
3. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico interno.
4. Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Gestore possono rivolgersi innanzitutto all'A.ATO e alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

7 RESOCONTO ANNUALE

7.1 Redazione del resoconto annuale

1. Il Gestore predispone annualmente, entro la scadenza del 31 marzo, un resoconto, a seguito di confronto con le principali associazioni dei consumatori coinvolti in sede di redazione della Carta e con l'A.ATO.
2. Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.
3. Il resoconto è a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta e viene pubblicato sul sito internet del Gestore.
4. Il Gestore è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:
 - a) la data di presentazione del medesimo;
 - b) l'autore del reclamo;
 - c) la data di invio della risposta motivata;
 - d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
 - e) la soluzione del problema e la data della stessa;
 - f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

8 RIMBORSI ED INDENNIZZI

8.1 Rimborsi ed indennizzi

1. Il Gestore riconosce agli Utenti un risarcimento automatico qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente allo stesso Gestore, degli standard di servizio.
2. L'allegato 2 riporta un quadro sinottico degli indicatori e del rimborso dovuto in caso di inosservanza degli stessi.
3. Il Gestore, a fronte di documentato mancato rispetto di tali indicatori, riconosce un rimborso forfettario di € 50,00 da corrispondere su richiesta dell'utente.
4. Le richieste di indennizzo, corredate da quanto può essere utile per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto all'ufficio indicato al punto 6 entro 30 giorni dall'avvenuta presunta inadempienza (fa fede il timbro postale o, in caso di recapito diretto, il protocollo di arrivo).
5. Riconosciuta la validità della richiesta IDROLARIO accredita l'importo di cui sopra sulla prima bolletta utile, in caso contrario, ne dà comunicazione scritta e motivata all'utente.
6. Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute all'Utente entro 20 giorni da quando il Gestore ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che il Gestore può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso.
7. In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Gestore accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna (indicare quale). In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'Utente. Se l'azienda non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.

17

8.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

1. Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:
 - a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
 - b) cause imputabili all'Utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente.
2. Inoltre il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti.
3. Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta.

9 TARIFE FATTURAZIONI CONTESTAZIONI SUL PAGAMENTO

9.1 Fatturazione

1. I consumi sono fatturati con periodicità quadrimestrale.
2. Le fatture possono essere emesse in base a consumi reali o presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate.
3. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, l'importo a credito verrà portato in detrazione nella prima fattura successiva.

9.2 Rettifica della fatturazione

1. Il Gestore, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazioni all'Utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.
2. In caso di importi già versati, la restituzione delle quote non dovute è effettuata entro sessanta giorni.
3. La restituzione avviene mediante bonifico bancario.

9.3 Forme e modalità i pagamento

1. Per il pagamento delle bollette deve essere garantito il pagamento a mezzo:
 - a) domiciliazione bancaria;
 - b) conto corrente bancario presso banche abilitate;
 - c) conto corrente postale;
 - d) carta bancaria o carta di credito;
2. Per il pagamento degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie deve essere consentito il pagamento anche a mezzo bonifico bancario.

9.4 Descrizione della bolletta

1. Sulla bolletta devono essere presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura dei contatori, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura, informazioni sulla qualità dell'acqua.

9.5 Pagamento della bolletta

1. Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato nel Regolamento del servizio di fornitura e distribuzione dell'acqua potabile.
2. Tra la data di invio della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno venti giorni.
3. In caso di mancato pagamento, trascorsi trenta giorni dalla scadenza della bolletta, il Gestore invia un sollecito di pagamento.

4. In caso di morosità persistente oltre 30 giorni dopo l'invio del sollecito di pagamento il Gestore, tramite lettera raccomandata, comunica all'utente che trascorsi altri 30 giorni, in assenza di pagamento, procederà alla sospensione della fornitura.
5. In tal caso la fornitura potrà essere pienamente riattivata soltanto dopo che l'Utente abbia pagato il debito pregresso nonché le spese di chiusura e riattivazione.
6. In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa.
7. In caso di contestazione relative al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture. In tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.
8. Nei casi in cui la contestazione del pagamento non venga accolta l'Utente è tenuto al pagamento delle spese di accertamento sostenute dal Gestore.

9.6 Diritto di accesso agli atti

1. E' assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Gestore, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e smi.
2. La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto a Ufficio Rapporti con l'Utenza.
3. Il Gestore deve rispondere al richiedente nel termine di 15 giorni lavorativi; il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore devono essere denunciati dall'Utente all'A.ATO.
4. L'accoglimento della richiesta consente all'Utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

ALLEGATO 1

Le associazioni dei consumatori di riferimento sono:

1. ADICONSUM LOMBARDIA – Via Besonda n.11 – Lecco (LC)
2. ADOC LOMBARDIA — Corso Martiri della Libertà n.54 – Lecco (LC)
3. CITTADINANZA ATIVA LOMBARDIA – Via Ghislanzoni n.28 – Lecco (LC)
4. CODACONS LOMBARDIA – Via Ponte Oscuro n.13— Asso (CO)
5. CONFCONSUMATORI LOMBARDIA — Via S.Giuseppe n.10 – Galbiate (LC)
6. FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA - Via Besonda n.11 – Lecco (LC)
7. LA CASA DEL CONSUMATORE – Via Partigiani n.40 – Lecco (LC)
8. LEGACONSUMATORI- Via S.Nicolò n.7 – Lecco (LC)
9. MOVIMENTO CONSUMATORI - Via Leonardo da Vinci n.32 - Lecco (LC)
10. CODICI —Centro per i Diritti del Cittadino - Via Giotto n.4 - Lecco (LC)
11. MOVIMENTO DI DIFESA DEL CITTADINO - Via Bezzecca n.23 - Lecco (LC)

ALLEGATO 2

RIFERIMENTO CARTA S.I.I. - PARAGRAFO	INDICATORE	STANDARD	RIMBORSO (€)
3.2.4	Tempi di attesa agli sportelli	medio 10 minuti - massimo 20 minuti	50
3.3.2	Tempi di attesa agli apparecchi telefonici	medio 30 secondi - massimo 1 minuto	//
3.3.3	Risposta alle richieste scritte	massimo 20 giorni lavorativi	50
3.5.3	Rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	massimo 2 ore	50
3.5.3	Annullamento degli appuntamenti già concordati	anticipo di almeno 24 ore rispetto al termine concordato	50
3.6.5	Attivazione servizio sostitutivo	Sospensioni di durata superiore a 36 ore	50
3.7.1	Rispetto delle tempistiche degli interventi programmati	Avviso agli utenti almeno 48 ore prima. Durata interruzione non superiore a 24 ore.	50
3.8.3	Intervento in caso di situazione di pericolo	tempo massimo di intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana: 1 ora;	50
3.8.4	Primo intervento	tempo massimo di primo intervento, con sopralluogo, dal momento della segnalazione di interruzione del servizio, guasti, occlusioni ecc...: 2 ore;	50
3.8.4a	Intervento in caso di guasto del contatore con perdita d'acqua	tempo massimo di intervento in caso di guasto del contatore con perdita d'acqua: 4 ore;	50
3.8.4b	Intervento in caso di rottura o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata	tempo massimo di intervento in caso di rottura o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata: 8 ore;	50
3.8.4c	Ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto	tempo massimo di intervento per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto: 24 ore;	50
3.8.4d	Interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti	tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti: 3 ore.	50
4.2.1	Rilascio del preventivo di allacciamento all'acquedotto e alla fognatura	tempo massimo 20 giorni lavorativi dalla richiesta	50
4.3.1	Allacciamento di una nuova utenza idrica	tempo massimo 20 giorni lavorativi dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).	50
4.4.1 a	Attivazione del servizio idrico	tempo massimo 7 giorni lavorativi dalla richiesta	50
4.4.1 b	Riattivazione del servizio idrico	tempo massimo 4 giorni lavorativi dalla richiesta	50
4.4.2	Riattivazione del servizio idrico seguente a sospensione per morosità	tempo massimo 2 giorni lavorativi dal pagamento del debito pregresso e delle spese di chiusura e riattivazione	50
4.5.2	Cessazione della fornitura idrica	tempo massimo 5 giorni lavorativi dalla richiesta	50
4.6.2	Rilascio del permesso di allacciamento alla fognatura	tempo massimo 45 giorni lavorativi dalla richiesta	50
4.7.1	Allacciamento alla pubblica fognatura	tempo massimo 20 giorni lavorativi dalla richiesta	50
4.8.1	Lettura contatori - rilevazione consumi	2 volte anno	//
4.9.2	Verifica funzionalità contatore	Tempo massimo sette giorni dalla segnalazione	50
4.10.2	Verifica livello pressione	Tempo massimo sette giorni dalla segnalazione	50

TARIFE FATTURAZIONI CONTESTAZIONI SUL
PAGAMENTO

5.2.1	Rispetto dei livelli di qualità del servizio - portata	portata minima 0,10 l/s per ogni unità abitativa	50
5.3.1	Rispetto dei livelli di qualità del servizio - Pressione	La pressione minima di esercizio è riferita al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato e risulta pari a ... kg/cm ² ; la pressione massima al livello del piano stradale risulta pari a ... kg/cm ² .	50
6.4.1	Risposta a reclami scritti	Tempo massimo venti giorni dalla segnalazione	50
8.1.6	Riconoscimento degli indennizzi	Tempo massimo 20 giorni da quando il Gestore ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo	50
8.1.7	Accreditamento degli indennizzi	Prima bolletta utile	rimborso di un indennizzo doppio
9.2.2	Restituzione quote versate a seguito di errori di fatturazione	Tempo massimo per la restituzione delle quote non dovute sessanta giorni dalla individuazione dell'errore	50
9.5.2	Tempo tra invio bolletta e scadenza di pagamento	tra la data di invio della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 20 giorni	50
9.6.3	Risposte ad istanze di accesso agli atti	tempo massimo 15 giorni lavorativi dalla richiesta	50