Autorità d'ambito Torinese 3

CARTA DEL SERVIZIO

Approvata con Deliberazione della Conferenza dell'Autorità d'ambito dell'8 giugno 2017, n. 651

Giugno 2017

INDICE

PREMESSA 2

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO 2

1.1. Accesso universale all'acqua 3
1.2. Eguaglianza e imparzialità del trattamento 3
1.3. Continuità del servizio 3
1.4. Partecipazione 3
1.5. Rappresentanza 3
1.6. Cortesia 3
1.7. Efficacia ed efficienza del servizio 4
1.8. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 4
1.9. Condizioni principali del servizio erogato 4

2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÁ DEL SERVIZIO 4

2.1. Servizio acquedotto 5
2.2. Qualità dell'acqua distribuita 5
2.3. Servizio di fognatura e depurazione 6
2.4. Qualità dell'acqua immessa in fognatura e restituita all'ambiente 7
2.5. Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio 8
2.6 Interventi per guasti e disservizi 9
2.7. Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei servizi e dei lavori 9
2.8. Misurazione e fatturazione dei consumi 9

3. INFORMAZIONI ALL'UTENZA - TRASPARENZA 11

3.1. Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza 11
3.2. Accesso alla documentazione 13
3.3. Trattamento della privacy 15

4. PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO 15

4.1 La tutela dell'Utente 15
4.2 Mancato rispetto degli Standard specifici di qualità 16
4.3 Danni a terzi 17
4.4. Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente 17
4.5. Servizi di assistenza e consulenza agli Utenti 17
4.6. Disciplina dello sciopero (rinvio) 17

5. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO 17

6. IMPEGNO DELL'AUTORITA' D'AMBITO A FAVORE DEGLI UTENTI 18

7. DEFINIZIONE DEI PRINCIPALI TERMINI UTILIZZATI 18

ALLEGATI A e B

PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (SII), nel seguito Carta, è adottata dall'Autorità d'ambito n. 3 "Torinese", nel seguito ATO3, in attuazione della normativa vigente e recepisce le direttive delle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema idrico, nel seguito AEEGSI (nn. 655/2015/R/idr, 217/2016/R/idr, 218/2016/R/idr), dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le Associazioni di tutela dei Consumatori e gli altri soggetti interessati.

La Carta costituisce parte integrante del contratto di utenza stipulato tra il Gestore e i singoli Utenti finali, nel seguito Utenti, e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei rapporti e dei servizi forniti.

La Carta:
- fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti e le tempistiche per le relative risposte da parte del Gestore;
- specifica gli indennizzi all'Utenza in caso di inadempienza del Gestore ai propri obblighi.

La Carta è pubblicata sul sito Internet dell'ATO3 e del Gestore e consegnata agli Utenti al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura.

Negli allegati A e B della presenta Carta sono riportati gli standard generali e specifici di qualità garantiti agli Utenti.

Procedura di revisione e verifica
La Carta è soggetta a revisione periodica ed ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti. Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'ATO3 dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le Associazioni dei Consumatori e gli altri soggetti interessati, fatto salvo i meri adeguamenti alle disposizioni normative sopravvenute. Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione. L'ATO3 promuove il confronto con le Associazioni dei Consumatori finalizzato alla verifica della Carta, previo monitoraggio della stessa effettuato con la Relazione sullo stato e sulla qualità del servizio idrico d'ambito di cui all'Art. 5 "Monitoraggio della qualità del servizio".

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Il Servizio Idrico Integrato deve essere garantito nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

1.1. Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.
È garantito a tutti gli utenti il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.
Agli utenti domestici del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

1.2. Eguaglianza e imparzialità del trattamento

Il rapporto tra l'ATO3, gli Utenti e il Gestore è stabilito da regole che vanno applicate indistintamente con principi di eguaglianza senza alcuna discriminazione. L'ATO3 e il Gestore garantiscono parità di condizioni impiantistico - funzionali da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.
Il Gestore facilita l'accesso alle operazioni di sportello agli Utenti diversamente abili; agisce inoltre secondo criteri di obiettività ed imparzialità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

1.3. Continuità del servizio

Il Gestore deve erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua o le funzionalità dei sistemi fognari e depurativi, il disservizio dovrà essere limitato al tempo strettamente necessario e preannunciato con adeguato anticipo, quando ciò è possibile. Il Gestore deve inoltre attivare Servizi sostitutivi di emergenza ed adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli Utenti.

1.4. Partecipazione

L'Utente ha diritto ad avere dall'ATO3 e dal Gestore, per i rispettivi ruoli, tutte le informazioni relative al rapporto di Utenza ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami; tali elementi saranno per l'ATO3 ed il Gestore ottimi strumenti per il miglior Servizio. L'ATO3 deve dinamicamente aggiornare il Piano d'ambito ed il Gestore elaborare piani di miglioramento del Servizio, redatti anche sulla base delle valutazioni degli Utenti raccolte nel corso dello svolgimento della gestione e in occasione di periodici sondaggi a campione.

1.5. Rappresentanza

L'ATO3 riconosce nelle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Intesa o incluse nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e utenti rappresentative a livello regionale, la rappresentanza organizzata degli Utenti in grado di cooperare per migliorare la qualità del servizio attesa e percepita dall'Utente stesso.

1.6. Cortesia

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

1.7. Efficacia ed efficienza del servizio

L'ATO3 e il Gestore devono perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

1.8. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale del Gestore a contatto con l'Utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi. Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Utente (lettere, contratti, fatture, altro) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

1.9. Condizioni principali del servizio erogato

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio. Le attività di servizio che coinvolgono l'Utenza, sono riportate in uno specifico Regolamento per la fornitura del Servizio, avente lo scopo di disciplinare i rapporti contrattuali con i singoli Utenti sotto il profilo sia della somministrazione di acqua potabile sia della raccolta e del trattamento delle acque reflue.

2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÁ DEL SERVIZIO

I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri. Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione dell'Utente. Misurare la qualità del servizio è importante per il cittadino, al fine di far valere i suoi diritti di Utente del servizio, ma anche per l'ATO3 che lo controlla e per il Gestore che lo eroga, al fine del continuo miglioramento del servizio stesso.
Per questo l'ATO3 ha definito con la presente Carta in applicazione del d.P.C.M. 4 marzo 1996 ed in applicazione delle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Settore Idrico una serie di parametri di misura della qualità del servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali il Gestore si impegna nei confronti dei propri Utenti.

Il Gestore deve assicurare alle Utenze i livelli minimi di Servizio, stabiliti dal sopra citato decreto del 1996.

Tali livelli minimi riguardano i diversi aspetti del servizio:
2.1. Servizio acquedotto;
2.2. Qualità dell'acqua distribuita;
2.3. Servizio di fognatura e depurazione;
2.4. Qualità dell'acqua immessa in fognatura e restituita all'ambiente
2.5. Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
2.6. Interventi per guasti e disservizi;
2.7. Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei servizi e dei lavori;

2.8. Misurazione e fatturazione dei consumi.

Tali parametri si integrano con le condizioni economiche ed infrastrutturali definite nel Piano d'Ambito, al fine di completare il quadro generale del servizio reso all'Utente.

2.1. Servizio acquedotto

I livelli minimi da rispettare per il Servizio di acquedotto sono:

⇒ *per le utenze domestiche:*

1. dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/ab./giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore;
2. portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa;
3. pressione minima di esercizio di 0,5 kg/cm^2, corrispondente ad un carico idraulico di 5 m, misurata al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato;
4. pressione massima di esercizio di 7 kg/cm^2, corrispondente ad un carico idraulico di 70 m, misurata al punto di consegna, rapportato al piano stradale;

⇒ *per edifici pubblici:*

1. portata minima e massima definita di volta in volta con l'Utente in fase di sopralluogo;
2. pressione minima di esercizio di 0,5 kg/cm^2, corrispondente ad un carico idraulico di 5 m, misurata al punto di consegna, relativa al solaio di copertura del piano abitabile più elevato;
3. pressione massima di esercizio di 7 kg/cm^2, corrispondente ad un carico idraulico di 70 m, misurata al punto di consegna**,** rapportata al piano stradale;

⇒ *per le altre utenze*:

1. portata minima e massima definita di volta in volta con l'Utente in fase di sopralluogo;
2. pressione minima di esercizio di 0,5 kg/cm^2, corrispondente ad un carico idraulico di 5 m, misurata al punto di consegna, relativa al solaio di copertura del piano abitabile più elevato;
3. pressione massima di esercizio di 7 kg/cm^2, corrispondente ad un carico idraulico di 70 m, misurata al punto di consegna, rapportata al piano stradale.

Qualora l'altezza dell'edificio da servire sia tale da non risultare compatibile con il valore minimo di pressione al punto di consegna, oppure l'edificio sorga in località altimetricamente sfavorevole rispetto ai locali serbatoi della rete di distribuzione, sono ammesse delle deroghe; in questi casi sono gli Utenti a dover predisporre gli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili e devono essere informati dal Gestore in modo adeguato ed in forma scritta al momento del preventivo ed in fase di stipula del contratto di fornitura.

2.2. Qualità dell'acqua distribuita

La qualità delle acque destinate al consumo umano deve essere garantita dal Gestore, nel rispetto dei requisiti minimi definiti della normativa vigente, costituita dal D.Lgs. n. 31 del 2001 modificato dal D.Lgs. n. 27 del 2002. L'attività di controllo è svolta dalle ASL e dall'ATO3 che, sentito il parere dell'ASL in merito a possibili rischi derivanti dalla non conformità ai valori di parametro in

relazione alle specifiche normative, dispone che vengano presi provvedimenti intesi a ripristinare la qualità delle acque ove ciò sia necessario per tutelare la salute umana.

Il Gestore deve eseguire, nei punti più significativi della rete di distribuzione, sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici (coliformi totali, streptococchi fecali, ecc.), chimico-fisici (calcio, solfati, cloruri, ecc.) ed organolettici (sapore, odore, colore, ecc.) per assicurare la potabilità dell'acqua. Le verifiche devono avere una frequenza stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'Utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Ulteriori controlli da parte del Gestore devono essere effettuati:

a) ai punti di prelievo delle acque superficiali e sotterranee da destinare al consumo umano;
b) agli impianti di adduzione, di accumulo e di potabilizzazione;
c) sulle acque fornite mediante contenitori fissi o mobili.

Spetta al Gestore assicurare il rispetto dei parametri di qualità prescritti dalla legge al punto di consegna.
Qualora sussista il rischio che le acque destinate al consumo umano, pur essendo nel punto di consegna rispondenti ai valori di parametro fissati dal D.Lgs. 31/2001, non siano conformi a tali valori al rubinetto, l'ATO3 e il Gestore collaborano con l'ASL affinché l'Utente adotti misure appropriate per eliminare il rischio e gli Utenti interessati siano informati sui comportamenti da adottare.
Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei "piani di intervento" volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge. Il processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, sarà sempre definito in modo da garantire l'assenza di batteri patogeni nell'acqua limitando al contempo l' incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche.

In caso di problemi sulla qualità dell'acqua, il Gestore, su semplice segnalazione dell'Utente al servizio di Pronto Intervento, garantisce l'avvio dell'intervento nell'arco di 3 ore dall'inizio della conversazione e, ove necessario, attiva le unità di prelievo e analisi entro 24 ore (Allegato B STANDARD 45).

2.3. Servizio di fognatura e depurazione

Per il servizio di fognatura i livelli minimi di servizio da rispettare sono i seguenti.
Tutti gli agglomerati con un numero di abitanti equivalenti superiore a 2000 devono essere serviti da una rete fognaria per la raccolta delle acque reflue urbane.
L'allacciamento dell'impianto dell'utente alla fognatura pubblica è realizzato in via preferenziale dall'utente previa approvazione da parte del gestore del progetto di allacciamento secondo i tempi e le modalità stabilite nel Regolamento del servizio idrico integrato (STANDARD 51).
Il posizionamento della fognatura dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti da Utenze site fino a 1,0 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento.
Le reti fognarie miste devono essere dimensionate sulla portata di acque reflue urbane scaricate dalle utenze (acque domestiche, acque industriali e acque meteoriche di dilavamento) per una portata commisurata alla massima portata addotta delle reti di acquedotto oltre alla portata necessaria allo smaltimento di acque di drenaggio compatibile con il sistema di depurazione che serve la rete.
Per il servizio di depurazione i livelli minimi di servizio da rispettare sono i seguenti.

Per gli agglomerati superiori a 2000 abitanti equivalenti le acque reflue urbane devono essere sottoposte ad un trattamento secondario o ad un trattamento più spinto secondo quanto stabilito dalla direttiva europea CEE 271/91 e nel rispetto dei limiti di cui al dlgs 152/06 come integrato dalla pianificazione regionale in merito alla tutela delle acque.
Per gli agglomerati inferiori a 2000 abitanti equivalenti le acque reflue urbane devono essere sottoposte ad un trattamento che garantisca il rispetto dei limiti allo scarico stabiliti dalla legge regionale Legge regionale 26 marzo 1990, n. 13.
Fermo il principio di assicurare la tutela del corpo idrico secondo i livelli di qualità stabiliti dalla Regione Piemonte, fatta salva la verifica della fattibilità tecnica e della compatibilità economica gestionale, le infrastrutture depurative devono fornire il servizio di depurazione anche agli insediamenti produttivi i cui scarichi rispettano i limiti stabiliti dal dlgs 152/06 tenuto conto delle deroghe in esso consentite.
I residui della depurazione delle acque reflue urbane dovranno essere gestiti nel rispetto delle norme di tutela ambientale, secondo principi di sostenibilità privilegiando il recupero di materia o in subordine il recupero di energia e solo da ultimo garantendo l'inertizzazione dei residui non diversamente riutilizzabili.

In assenza di allacciamento alla pubblica fognatura il corrispettivo per tale servizio non è dovuto. In tal caso, si applica il Regolamento per gli utenti non allacciati alla fognatura adottato dall'ATO3, pertanto l'utenza è tenuta a effettuare la raccolta delle acque reflue in una fossa biologica e conseguentemente, a svolgere le seguenti attività:

1. far prelevare periodicamente (almeno una volta l'anno) i condensati depositati in detta fossa;
2. a provvedere allo smaltimento degli stessi presso un impianto di depurazione pubblico nell'ATO3. In tale caso, all'Utente sarà applicata la tariffa vigente per il servizio di depurazione;
2. b provvedere allo smaltimento degli stessi presso un impianto di depurazione diverso. In tale caso, l'Utente deve darne comunicazione al Gestore del Servizio Idrico Integrato secondo quanto previsto dal Regolamento citato.

2.4. Qualità dell'acqua immessa in fognatura e restituita all'ambiente

Al fine di assicurare la tutela dei corpi idrici ricettori, il Gestore svolge l'attività di controllo degli scarichi nelle pubbliche fognature, secondo adeguati criteri di periodicità, efficacia ed imparzialità.
Il gestore effettua in particolare il controllo degli scarichi produttivi in pubblica fognatura attraverso ispezioni periodiche programmate presso gli insediamenti e sulla base di un sistema di autocontrolli sulla qualità delle acque scaricate effettuati dall'utente secondo le frequenze stabilite nei provvedimenti autorizzativi.
Il gestore inoltre effettua un monitoraggio qualitativo dei reflui in ingresso agli impianti di depurazione e sui nodi delle reti fognarie che servono le aree produttive. Sulla base delle risultanze di questo monitoraggio possono essere svolte tempestive verifiche dirette presso i singoli insediamenti.
La qualità delle acque allo scarico dei depuratori deve essere garantita dal Gestore, nel rispetto dei requisiti del D.Lgs. n. 152 del 2006 e s.m.i., nonché dalla Legge Regionale n. 13 del 1990. L'attività di controllo è svolta dall'ARPA Piemonte sulla base dei provvedimenti autorizzativi dei singoli scarichi rilasciati dai SUAP (Sportello Unico attività produttive) e determinati dalla Città Metropolitana di Torino.
Il Gestore assicura il controllo dei processi depurativi effettuati negli impianti di trattamento delle acque reflue urbane mediante l'analisi di laboratorio delle acque scaricate su corpo superficiale. In

particolare per gli scarichi derivanti da agglomerati superiori a 2000 abitanti equivalenti è previsto un sistema di autocontrolli, all'ingresso ed allo scarico dei depuratori, la cui frequenza è funzione della potenzialità dell'impianto. I risultati dei controlli sono trasmessi all'ARPA Piemonte.
Negli impianti superiori ai 10.000 abitanti equivalenti è previsto il controllo in continuo dei parametri di processo più significativi.

2.5. Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio
Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni; la mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'Utenza.
Inoltre il Gestore, al fine di una regolarità nell'erogazione del Servizio, garantisce all'Utenza:

⇒ *Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite*
Il Gestore svolge un'attività di ricerca programmata delle perdite di acqua potabile sulla rete pubblica dallo stesso gestita al fine di verificare e tenere sotto controllo lo stato di efficienza delle reti di distribuzione. Si misura come il rapporto tra i chilometri di rete sottoposti a ricerca programmata in un anno e l'estensione complessiva della rete. Detto rapporto dovrà essere reso noto annualmente nella Relazione predisposta dal Gestore (Allegato B STANDARD 46).

⇒ *Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione*
Allo scopo di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, Il Gestore svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, gli Utenti sono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio, nonché della durata complessiva della sospensione. Il tempo minimo di preavviso è di 2 giorni e la durata massima della sospensione di 24 ore, per lavori di manutenzione programmata (Allegato B STANDARD 47, 48).

⇒ *I casi di emergenza - Servizio sostitutivo*
Se, per cause di forza maggiore, dovessero verificarsi carenze nel Servizio di erogazione della acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, il Gestore attiva tempestivamente (e comunque non oltre 48 ore dall'inizio della sospensione) un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto di quanto disposto dalle Autorità Sanitarie competenti. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale Servizio si deve ricorrere ad unità mobili di potabilizzazione, autobotti o altri mezzi idonei (Allegato B STANDARD 49).

⇒ *Crisi idrica da scarsità*
In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del Gestore, questo deve informare l'Utenza, proponendo ATO3 le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.
Tali misure possono comprendere:
- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

In ogni caso devono essere assicurate le condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.

2.6 Interventi per guasti e disservizi

Il Gestore garantisce la prestazione di primo intervento con sopralluogo a seguito di guasto o disservizio in qualunque punto del territorio entro 3 ore dal verificarsi dell'evento (Allegato A STANDARD 28). Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, gli Utenti possono ricorrere al servizio telefonico gratuito di "Pronto Intervento" che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno sull'intero territorio servito dal Gestore garantendo i tempi di risposta indicati nell'Allegato A STANDARD 41. Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento deve essere riportato in fattura, sul sito Internet e sull'elenco telefonico.

Il Gestore deve:

- predisporre una centrale operativa 24 ore su 24 per ricevere le segnalazioni;
- definire sedi, attrezzature e personale dislocato sul territorio dell'ambito in grado di garantire la tempistica di intervento prevista;
- riparare i guasti che comportano pericolo (ex art. 33.2 della delibera 655/15 AEEGSI) entro 18 ore dalla avvenuta verifica del Pronto Intervento (Allegato B STANDARD 50);
- controllare l'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adottare un "piano di gestione" delle interruzioni del Servizio.

2.7. Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei servizi e dei lavori

I servizi e i lavori richiesti dagli Utenti devono essere eseguiti nel più breve tempo possibile, e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard previsti dalla Carta. I tempi garantiti per l'esecuzione dei lavori non includono quelli necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene al Gestore, e precisamente:

1. tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (privati, Comune, Anas, Città Metropolitana, Ferrovie, ecc.);
2. tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte dell'Utente;
3. ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore.

Se l'Utente richiede, esplicitamente e con opportune motivazioni, variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati.

L'Allegato A elenca gli standard generali e specifici garantiti all'Utente e relativi alla tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei servizi e dei lavori, segnatamente:

⇒ *Lavori per allacci*: all'Utente sono garantiti gli STANDARD 1-8 dell'Allegato A;

⇒ *Lavori diversi dagli allacci:* all'Utente sono garantiti gli STANDARD 15-18 dell'Allegato A;

⇒ *Gestione del contratto:* relativamente alle richieste di attivazione, volturazione, disattivazione, riattivazione della fornitura sono garantiti agli Utenti gli STANDARD 9-14 dell'Allegato A;

⇒ *Verifica del livello di pressione:* all'Utente sono garantiti gli STANDARD 26, 27 dell'Allegato A;

2.8. Misurazione e fatturazione dei consumi

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento (tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura), rilevati

attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

Il Gestore esplicita chiaramente e rende note all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.
Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.
In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi sono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

In caso di assenza del misuratore, il Gestore è tenuto all'installazione quanto prima di un apposito misuratore in corrispondenza del punto di consegna per ciascuna utenza. Inoltre, quanto prima e comunque entro il 31 dicembre 2018 il Gestore deve provvedere all'installazione di "misuratori di zona" laddove si ravvisino rilevanti interventi da parte del Gestore medesimo e/o dell'utente per la pronta installazione dei singoli misuratori d'utenza. Per le utenze attualmente prive di misuratore e in attesa dell'attuazione della posa dei misuratori di cui prima, la fatturazione sarà effettuata a decorre dal 1° gennaio 2017 sulla base del consumo stimato in applicazione degli art. 10 e 11 dell'allegato A alla deliberazione AEEGSI del 5 maggio 2016, n. 218/2016/R/IDR.

È garantito all'utente un tempo massimo per l'emissione della fattura (Allegato A STANDARD 29). La frequenza delle fatture è differenziata in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità (Allegato A STANDARD 30).

Il personale incaricato del Gestore per le letture deve essere regolarmente munito di tesserino di riconoscimento. Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

La comunicazione della lettura da parte del Utente può essere effettuata:

- telefonicamente – Servizio Telefonico di autolettura;
- messaggio SMS;
- maschere di interfaccia interattiva sul sito del Gestore disponibili 365 giorni l'anno e 24 ore su 24.

⇒ Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
Il Gestore garantisce almeno una modalità di pagamento gratuita e mette a disposizione dell'utente almeno i seguenti mezzi di pagamento delle bollette: contanti, assegni bancari, circolari o postali, bonifico bancario, domiciliazione bancaria, bollettino postale, carte bancarie, carte di credito.
In caso di modalità di pagamento onerose, l'onere addebitato all'utente non può essere superiore al costo sostenuto dal Gestore per l'utilizzo di tale modalità di pagamento.

Il Gestore garantisce un termine di pagamento della bolletta di almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Disguidi e ritardi nella ricezione della bolletta non possono in alcun caso essere imputati all'Utente (Allegato A STANDARD 31).

⇒ Rettifiche di fatturazione
Può accadere che l'Utente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate. Se, eseguite le opportune verifiche, la segnalazione dell'Utente risulta esatta, il Gestore aggiorna i dati

dell'archivio, annulla o rettifica le fatture inesatte emettendone eventualmente di nuove. All'Utente sono garantiti gli STANDARD di qualità di cui ai punti 34 e 35 dell'Allegato A.

Se l'Utente ha già versato una somma superiore al dovuto, il Gestore provvederà a restituirgliela sottraendola dall'ammontare delle fatture successive oppure, in caso di importi particolarmente rilevanti o qualora l'Utente lo richieda, attraverso bonifico bancario o assegno circolare.

⇒ *Morosità*
Quando l'Utente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, il Gestore ha titolo a richiedere i relativi interessi di mora, che verranno addebitati a decorrere dalla fattura successiva. Se il mancato pagamento si protrae nel tempo, all'Utente viene inviato un messaggio di sollecito con invito a saldare il debito e se anche il sollecito si rivelasse inefficace, il Gestore, ai sensi del DPCM 4/3/1996 (Allegato, punto 8.4.5), potrà sospendere/limitare l'erogazione dell'acqua potabile, avvisando l'Utente con almeno 20 giorni di anticipo.

⇒ *Verifica del misuratore*
L'Utente può richiedere una verifica del corretto funzionamento del misuratore installato; in tal caso il misuratore viene rimosso e verificato presso il laboratorio metrologico del Gestore o altro laboratorio accreditato indicato dall'Utente. Qualora il gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata sulla base dei consumi medi annui, definiti ai sensi della deliberazione AEEGSI 218/2016. Sono assicurati agli Utenti gli STANDARD 22, 23, 24, 25 dell'Allegato A.

3. INFORMAZIONI ALL'UTENZA - TRASPARENZA

Il Gestore deve instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Utenti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale del Gestore deve fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e Utente e a favorire un corretto utilizzo del Servizio e delle risorse.
Negli uffici del Gestore aperti al pubblico sono situati angoli informativi, nei quali sono a disposizione materiali informativi e le comunicazioni sulle procedure relative alla prestazione dei servizi; il personale incaricato è a disposizione per ogni e qualsiasi informazione relativa ai servizi forniti .

In caso di presenza di gestori diversi nei segmenti che compongono il Servizio idrico integrato, sono garantiti agli Utenti gli STANDARD 42-44 dell'Allegato A.

3.1. Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza
È garantita l'operatività nel territorio dell'ATO3 di almeno uno sportello aperto al pubblico per un orario non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 - 18:00 nei giorni lavorativi (lunedì-venerdì) e un orario non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 - 13:00 il sabato).

*** <u>Per le gestioni in forma autonoma dei comuni montani autorizzati</u> ***
Gli sportelli del Gestore devono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'Utenza nel territorio e devono essere aperti al pubblico per un orario non inferiore alle 5 ore giornaliere nei giorni compresi tra lunedì e sabato.

Sono definiti i tempi massimi e medi di attesa agli sportelli Allegato A, STANDARD 36, 37.

*** Per SMAT ***

SMAT inoltre garantisce l'operatività di n. 7 ulteriori sportelli, distribuiti sul territorio in relazione alle esigenze dell'utenza e aperti al pubblico per un monte ore complessivo pari a 36 settimanali, da ripartire secondo modalità funzionali alle reciproche esigenze utente- società. Anche in questi sportelli sono garantiti gli standard 36 e 37 Allegato A della Carta del Servizio.

⇒ *Rapporto con l'Utente*

Il personale del Gestore a contatto con il pubblico deve essere riconoscibile grazie all'esibizione del tesserino di riconoscimento con fotografia e, nel rapporto telefonico, grazie all'enunciazione del codice identificativo. Il Gestore si deve adoperare per facilitare gli Utenti mediante la limitazione degli adempimenti richiesti per la fornitura del Servizio; in particolare per gli Utenti portatori di handicap e anziani o soggetti con difficoltà motorie possono essere effettuate, su richiesta, visite a domicilio. Per gli Utenti in situazione di grave e comprovata indigenza il Gestore può concedere particolari modalità di riscossione del credito. Gli Utenti sono invitati a segnalare all'Autorità d'ambito, oltreché al Gestore, disservizi ed effettuare proposte e osservazioni relative al Servizio presso gli sportelli, per mezzo telefono, lettera e-mail o fax.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti, e alle richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al paragrafo precedente:

a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
c) le seguenti informazioni contrattuali: il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono); la tipologia di uso; per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata; l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui sopra, l'esito della verifica, ed in particolare:

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

e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'Utente, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione

⇒ *Svolgimento delle pratiche*
Le pratiche potranno essere svolte sia presso gli uffici del Gestore aperti al pubblico sia per via telefonica.
Il Gestore dispone un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa. Il servizio telefonico con presenza di operatori deve essere assicurato per almeno 35 ore settimanali. È, inoltre, tenuto a dotarsi di un call center.
Nel caso in cui il Gestore ritenga di dotarsi di un servizio telefonico ad albero fonico, in aggiunta a quanto sopra:

- inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

All'Allegato A sono definiti gli standard generali garantiti all'Utente sulla qualità del servizio telefonico (Allegato A STANDARD 38, 39, 40, 41).

*** <u>Per le gestioni in forma autonoma dei comuni montani autorizzati</u> ***
Il Gestore dispone un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa. Il servizio telefonico con presenza di operatori deve essere assicurato per almeno 35 ore settimanali. Il Gestore garantisce, inoltre, un orario minimo di apertura del servizio telefonico non inferiore alle 4 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato. Nel caso in cui il Gestore ritenga di dotarsi di un servizio telefonico ad albero fonico, valgono gli stessi obblighi di cui sopra. Inoltre, è esentato dal monitoraggio degli indicatori nn. 38, 39, 40 di cui all'Allegato A.

⇒ *Rispetto degli appuntamenti concordati*
Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore deve concordare con l'Utente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento. La fascia oraria non potrà superare le 3 ore, ovvero all'Utente non potrà essere richiesto di essere reperibile in casa propria per un periodo di tempo superiore alle 3 ore (Allegato A STANDARD 19, 20).

In caso di disdetta per appuntamenti concordati, il tempo di preavviso minimo è di 24 ore (Allegato A STANDARD 21).

3.2. Accesso alla documentazione
L'Utente deve essere posto al centro delle strategie di comunicazione del Gestore; ha inoltre diritto di accedere ai dati e ai documenti in possesso del Gestore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità di legge.

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- gli sportelli Utenti dove saranno rilasciate informazioni sulle procedure di allacciamento, pagamento fatture, modalità di stipula dei contratti, tariffe e quant'altro attiene al rapporto commerciale;
- le bollette;
- pieghevoli, dépliant e materiale vario a disposizione dei clienti negli uffici aperti al pubblico;
- i comunicati stampa via TV e testate giornalistiche anche on line;
- il proprio sito internet che deve essere costantemente aggiornato e ispirato a criteri che assicurino la massima accessibilità e conoscibilità delle informazioni utili all'utente;
- i servizi telefonici.

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

- pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'Utenza;
- incentivare l'utilizzo della PEC tra Utenti, Associazioni dei Consumatori e Gestore;
- divulgare la Carta del Servizio;
- consegnare a richiesta degli Utenti copia della Carta e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- portare a conoscenza degli Utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del SII;
- fornire consulenza agli Utenti e informazioni sui contratti di fornitura in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti); a tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto attraverso appositi sportelli e tramite il Call Center;
- effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- informare su attività, notizie ed eventi che l'Utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- assicurare gli Utenti sulla corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata (sempre disponibili sul sito aziendale): pH, Residuo fisso a 180°, Durezza, Conducibilità, Calcio, Magnesio, Ammonio, Cloruri, Solfati, Potassio, Sodio, Arsenico, Bicarbonati, Cloro residuo, Fluoruri, Nitrati, Nitriti, Manganese;
- informare sulle modalità di pagamento delle bollette, sulle possibilità e modalità per la rateizzazione dei pagamenti e sulle modalità di lettura dei contatori;
- informare sul meccanismo di determinazione della tariffa e sulle variazioni intervenute;
- informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- fornire agli Utenti la possibilità di aderire ad una assicurazione di tutela a fronte di eventuali perdite occulte sulla rete interna di loro proprietà;
- rendere noti periodicamente i dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo;
- rendere noti agli Utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente";
- informare l'Utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa.

Il Gestore comunica in forma scritta agli Utenti i risultati delle verifiche effettuate sui misuratori (Allegato A STANDARD 23 e 24) e sul livello di pressione (Allegato A STANDARD 27).

Il Gestore, inoltre, predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione dei consumi anomali, anche per consentire agli Utenti la richiesta di eventuali modifiche sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio. Informa, altresì, sui costi di verifica del contatore e della pressione.

Il Gestore si impegna a fornire risposte alle richieste scritte di informazioni entro 30 giorni (Allegato A STANDARD 33).

3.3. Trattamento della privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i.

4. PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO

4.1 La tutela dell'Utente

L'Utente per tutelarsi dal mancato rispetto degli impegni della presente Carta, può rivolgersi al Gestore, all'ATO3 o a Enti esterni competenti in materia.

⇒ *Autorità d'ambito*

L'ATO3 si impegna a mantenere aggiornato il proprio sito internet informando sulle decisioni adottate per la regolazione del servizio e a riscontrare le istanze degli utenti, per valutare inadempienze da parte del Gestore e per monitorare gli interventi previsti nel Piano d'ambito apportando le relative modifiche in relazione al grado di soddisfazione dell'Utente per il Servizio reso.

⇒ *Gestore*

I reclami rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Pertanto, ogni volta che lo ritengano opportuno, gli Utenti possono inoltrare i reclami al Gestore.

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.
Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet e presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente.
È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
a) nome e cognome;
b) l'indirizzo di fornitura;
c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono);
e) codice Utente;

f) motivo del reclamo.

Ricevuta la segnalazione, il Gestore deve compiere i necessari accertamenti, comunicare gli esiti all'Utente nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami e impegnarsi a rimuovere al più presto le cause del disservizio. Il tempo per la risposta ai reclami è stabilito all'Allegato A STANDARD 32.

Se la complessità della pratica di reclamo non consente al Gestore di rispettare lo standard di risposta, l'Utente deve essere tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta secondo le modalità da lui medesimo indicate (carta, e-mail, sms…), in modo chiaro, esaustivo e assicurando la tracciabilità del reclamo.

⇒ *Controlli da parte di soggetti diversi dall'Autorità d'ambito*
L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dalla presentazione dei reclami al Gestore, può sporgere reclamo, con la relativa documentazione in relazione ai rispettivi ruoli, oltre che all'ATO3, all'ASL, all'ARPA, alla Regione Piemonte e all'AEEGSI.

4.2 Mancato rispetto degli Standard specifici di qualità
Il Gestore deve rispettare quanto indicato nella presente Carta del Servizio e riconoscere agli Utenti un risarcimento per eventuali disservizi.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui all'Allegato A il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo di erogare la prestazione, un indennizzo automatico base pari a trenta (30,00) euro.
Tale indennizzo, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

L'indennizzo automatico non si applica nei casi in cui:

- il mancato rispetto dello standard specifico sia dovuto a cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- il mancato rispetto dello standard specifico sia dovuto a cause imputabili all'Utente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- non sia possibile identificare l'Utente in quanto il reclamo o la comunicazione ricevuta non contengono le informazioni minime previste per tale identificazione;
- nel caso in cui l'Utente non sia contrattualizzato.

Nei casi in cui l'Utente risulti moroso, l'erogazione dell'indennizzo automatico è sospesa fino al pagamento delle somme dovute.

E' stabilito, inoltre, su richiesta dell'utente, un risarcimento di trenta (30,00) euro qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente al Gestore, dei seguenti standard:

- durata massima di interruzione della fornitura (Allegato B STANDARD 48);
- preavviso minimo di interruzione della fornitura in caso di manutenzione programmata (Allegato B STANDARD 47).

4.3 Danni a terzi

Il Gestore deve contrarre idonea copertura assicurativa contro eventuali danni causati a terzi nell'esercizio delle reti idriche e in generale nella gestione del Servizio. Un ufficio del Gestore sarà a disposizione dell'Utente per definire le relative procedure.

4.4. Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche annuali sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di monitorare l'applicazione della Carta e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore redige annualmente entro il mese di marzo un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente.

4.5. Servizi di assistenza e consulenza agli Utenti

Personale del Gestore, esperto e qualificato nei diversi settori aziendali, è disponibile agli utenti presso gli uffici, negli orari di apertura, per fornire assistenza, pareri ed informazioni.

In particolare, è istituito il Garante dell'Utente, deputato a svolgere, in forma autonoma ed indipendente rispetto a tutte le altre strutture del Servizio Gestione Clienti, un'attività di supporto e tutela dell'Utente.

L'Utente si può rivolgere al Garante per segnalare disservizi, qualora ritenga di non aver ricevuto una risposta chiara e soddisfacente o abbia riscontrato carenze e problemi nella gestione della propria pratica. Il Garante riceve inoltre le segnalazioni circa eventuali ritardi, irregolarità o non soddisfacente trattamento delle richieste della clientela rispetto agli impegni ed agli standard assunti dal Gestore con la Carta o con le procedure stabilite nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Nello svolgimento dei suoi compiti, il Garante ha come priorità costante il soddisfacimento delle esigenze degli Utenti.

4.6. Disciplina dello sciopero (rinvio)

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/90.

5. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La qualità del Servizio rappresenta uno dei fattori strategici attraverso i quali l'ATO3 adempie alla sua responsabilità di funzione regolatrice – separata dalla gestione industriale – per governare le criticità intrinseche legate alla situazione di monopolio "naturale" e anche per dare visibilità positiva alla Gestione stessa. A tal fine l'ATO3 avvia un monitoraggio continuo della qualità del Servizio reso all'Utente, considerando i diversi aspetti tecnici, amministrativi, ambientali ed

economici connessi all'erogazione del Servizio e il grado di soddisfazione dell'Utente, in applicazione della disciplina AEEGSI. Degli indicatori elencati all'Allegato B, il Gestore presenta annualmente all'ATO3 una Relazione sulla rendicontazione del rispetto degli standard garantiti.
I risultati del monitoraggio, comprendenti gli indicatori elencati agli Allegati A e B, consentiranno di dare una valutazione oggettiva del Servizio in atto e verranno raccolti annualmente in una "Relazione sullo stato e sulla qualità del Servizio idrico d'ambito"; tale Relazione sarà pubblicata sul sito internet dell'ATO3.

6. IMPEGNO dell'AUTORITA' D'AMBITO A FAVORE DEGLI UTENTI

ATO3 si impegna a vigilare sul corretto e puntuale adempimento di quanto previsto dalla presente Carta ed è a disposizione per ogni iniziativa di tutela degli Utenti.
In particolare, ATO3 si impegna:

- a monitorare la qualità del Servizio reso all'Utenza;
- a mantenere aggiornato il proprio sito internet informando sulle decisioni adottate per la regolazione del servizio
- a riscontrare le istanze degli Utenti.

ATO3 persegue l'interesse economico degli utenti nella regolazione della tariffa che dovrà essere la minore e più omogenea possibile, compatibilmente con gli obiettivi di infrastrutturazione e gestione da raggiungere; inoltre si impegna a proseguire una politica di riqualificazione, salvaguardia e ottimizzazione delle risorse idriche naturali, nell'ambito delle proprie competenze.

7. DEFINIZIONE DEI PRINCIPALI TERMINI UTILIZZATI

Ai termini utilizzati nella presente Carta è attribuito il seguente significato:

Servizio Idrico Integrato
è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII

Dotazione pro capite giornaliera
Per dotazione pro capite giornaliera si intende la quantità in litri per abitante per giorno di acqua potabile di cui ciascun abitante può liberamente disporre nell'arco della giornata (24 h).

Acqua erogata
Per acqua erogata si intende il quantitativo complessivo di acqua potabile fornito alle Utenze servite dal Gestore al punto di consegna.

Punto di consegna dell'acqua potabile
è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale.

Edifici pubblici

Per edifici pubblici si intendono le strutture destinate all'attività di pubblica amministrazione o di pubblico servizio, quali scuole, ospedali, caserme, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti e strutture similari.

Personale del Gestore

Per personale del Gestore si intende il personale alle dirette dipendenze di quest'ultimo o di terzi da questo incaricati per lo svolgimento di specifiche attività. Il personale deve sempre dimostrare la propria identità mediante tessera di riconoscimento rilasciata dal Gestore.

Reclamo dell'Utente

Ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Sistema di Monitoraggio

Per sistema di monitoraggio si intende la verifica periodica del livello qualitativo del servizio e della sua rispondenza agli standard stabiliti nella Carta.

Torino, 21 giugno 2017

AUTORITÀ D'AMBITO N. 3 "TORINESE"	**SMA TORINO S.P.A.**
(Dott. Giannetto Massazza)	(Ing. Paolo Romano)
(firmato digitalmente)	(firmato digitalmente)

Allegato A

Standard generali e specifici di qualità (deliberazione 655/2015/R/idr AEEGSI)

N.	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	
1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente
2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.
3	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.
4	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.
5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte di SMAT con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale
6	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici	Specifico	20 giorni	Id. c.s.
7	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.
8	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.
9	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore
10	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa
11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.
12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore
13	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte di SMAT
14	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale
15	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di SMAT, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte di SMAT
16	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.
17	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte di SMAT
18	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.
19	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui SMAT riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento

21	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata
22	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte di SMAT
23	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito
24	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito
25	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui SMAT intende sostituire il misuratore stesso
26	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte di SMAT
27	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito
28	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento
29	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa
30	Periodicità di fatturazione	Specifico	- 2 bollette/anno se consumi minori o uguali a 100mc - 3 bollette/anno se consumo tra i 100 e i 1000 mc - 4 bollette/anno se consumi tra i 1000 e i 3000 mc - 6 bollette/anno se consumi superiori a 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi
31	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-
32	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
33	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
34	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.
35	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SMAT della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta
36	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto
37	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello

				fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto
38	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con operatore, moltiplicato per 100
39	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore
40	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100
41	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione
42	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta
43	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto
44	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso

Allegato B

Standard ATO3

N.	Indicatore	Tipologia Standard	Standard	
45	Attivazione unità prelievo per problemi sulla qualità dell'acqua.	Specifico	24 ore	Tempo di attivazione delle unità di prelievo da avvenuta verifica del Pronto Intervento
46	Ricerca programmata delle perdite di acqua potabile.	Generale	Rilevazione annuale	Rapporto tra i chilometri di rete sottoposti a ricerca programmata in un anno e l'estensione complessiva della rete
47	Avviso agli Utenti per sospensione temporanea dell'erogazione di acqua potabile per manutenzione programmata degli impianti e delle reti di distribuzione.	Specifico	2 giorni	Il tempo minimo di preavviso è di 2 giorni
48	Sospensione temporanea dell'erogazione di acqua potabile per manutenzione programmata degli impianti e delle reti di distribuzione	Specifico	24 ore	durata massima della sospensione (tempo intercorrente tra inizio e fine sospensione)
49	Servizio sostitutivo di emergenza	Specifico	48 ore	Tempo intercorrente tra l'inizio della sospensione per emergenza e l'attivazione del servizio sostitutivo
50	Riparazione dei guasti	Specifico	18 ore	Tempo intercorrente da avvenuta verifica del Pronto Intervento (ex art. 33.2/655) e l'avvenuta riparazione
51	Autorizzazione ai lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta e la data di invio dell'autorizzazione al richiedente