



acquedottolucano

# **CARTA DELLA QUALITA'**

## **DEL SERVIZIO IDRICO**

### **INTEGRATO**

Redatto da Acquedotto Lucano S.p.A. in data:	Verificato da ATO Basilicata in data:12.10.2005	Approvato da C.d.A. Acquedotto Lucano S.p.A. in data: 19.11.04	Rev. 1 del 12.10.2005
-------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	--------------------------

In vigore dal

# **Carta del Servizio Idrico Integrato**

## **I**

### **PREMESSA**

#### **I.1 La Carta del Servizio idrico integrato.**

1. La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione delle direttive impartite dal DPCM 27 gennaio 1994 e dal DPCM 29 aprile 1999 recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato.
2. La Carta fissa i principi e i criteri per l'erogazione del S.I.I. e costituisce, unitamente al Regolamento, parte integrante del contratto di fornitura, stipulato tra gestore del servizio medesimo ed i singoli utenti.
3. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura e nello stesso Regolamento.
4. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce uno strumento d'informazione e trasparenza nel rapporto tra Gestore ed Utenti. Essa garantisce le informazioni utili alla corretta interpretazione dei diritti dei Clienti e il mezzo per ottenere il rispetto degli impegni assunti dal Gestore relativamente ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. Inoltre, rappresenta per l'Utente il metro di valutazione delle attività svolte dal Gestore, impegnando quest'ultimo a perseguire obiettivi di continuo miglioramento, di qualità e di gestione attenta del territorio.

#### **I.2 Ambito di applicazione soggettiva**

1. La presente Carta si applica a tutti gli utenti di Acquedotto Lucano Spa (d'ora in avanti AL), dal momento della stipula del contratto di fornitura.
2. Nelle more dell'approvazione del presente Regolamento i rapporti con gli utenti sono stati regolati facendo riferimento a norme previste per casi analoghi da precedenti gestori presenti sul territorio

#### **I.3 Riferimenti legislativi**

1. Questo documento è stato predisposto nel rispetto del quadro normativo di Settore:
  - a) Testo unico sulle opere idrauliche n° 523 del 1904;
  - b) Testo unico sulle acque n° 1775 del 1933;
  - c) Legge 4 febbraio 1963, n° 129, riguardante il Piano regolatore generale degli acquedotti;
  - d) Legge 08 luglio 1986, n° 349, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
  - e) Legge 18 maggio 1989, n° 183, relativa alla difesa del suolo che tra l'altro prevede l'istituzione delle Autorità di Bacino e il potenziamento dei Servizi Tecnici Nazionali;
  - f) Legge 5 gennaio 1994, n° 36, di riforma e riordino del settore risorse idriche;
  - g) Legge 21 gennaio 1994, n° 61, istitutiva dell'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente;

h) Legge Regionale - Basilicata - 23 dicembre 1996, n.63 "Istituzione del servizio idrico integrato. Delimitazione dell'unico ambito ottimale e disciplina delle forme e dei modi di cooperazione fra gli enti locali";

i) Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n.112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n.59";

l) Decreto Legislativo 11 maggio 1999, n.152 "Disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271/CEE concernente il trattamento delle 1 G.U. n° 92 del 21.04.1998 S.O. n°77/L acque reflue urbane e della direttiva 91/676/CEE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole." 2 ;

m) Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.258 "Disposizioni correttive e integrative del decreto legislativo 11 maggio 1999, n.152, in materia di tutela delle acque dall'inquinamento, a norma dell'articolo 1, comma 4, della legge 24 aprile 1998, n.128" .

n) Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali".

In particolare la presente Carta dei Servizi è predisposta in riferimento a:

o) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

p) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici;

q) Legge 11 luglio 1995, n° 273 "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";

r) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n°36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA, direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico Integrato, i livelli minimi che devono garantirsi nell'ATO, nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;

s) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";

t) Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59" ;

u) Convenzione e regolamento per l'affidamento del S.I.I. ad A.L. come approvato dall'AATO Basilicata con delibera n. 19 del 3 settembre 2002.

v) Legge Regionale 10 aprile 2000 n. 40 "Norme per la tutela del Consumatore e l'Utente"

#### **I.4 Rapporti con le Associazioni dei Consumatori**

1. La presente Carta è stata sottoscritta dalle seguenti organizzazioni dei consumatori nello spirito di un dialogo continuo e per il miglioramento della qualità del servizio:

*ADICONSUM, ADOC, ARCOCONSUMATORI BASILICATA, FEDERCONSUMATORI* riconosciute a livello regionale ed iscritte all'albo come previsto dalla L.R. 40/2000.

La sottoscrizione della Carta è comunque aperta a tutte le altre Associazioni dei Consumatori legalmente riconosciute ai sensi della L.R. Basilicata n. 40/2000 iscritte nell'albo regionale di cui alla legge medesima.

2. I contenuti del presente documento, nonché ogni eventuale variazione, saranno resi noti tramite le Associazioni firmatarie e gli appositi strumenti informativi predisposti dalla Società, descritti nel Capitolo III della presente Carta.

3. Acquedotto Lucano, coerentemente con la sua filosofia aziendale, ha attivato un percorso partecipato e condiviso con le Associazioni dei consumatori, per garantire e tutelare l'Utente. A tal fine, A.L. ha istituzionalizzato, in concerto con le associazioni dei consumatori, il "tavolo permanente", come momento di confronto in merito alle questioni ed alle problematiche che si verificheranno nel rapporto Utente – Società e per attivare, nel rispetto dei ruoli di ognuno, iniziative di sensibilizzazione rivolte all'Utente sulla risorsa idrica, sottoscrivendo un Protocollo di intesa.

## **II**

### **PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE E PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **II.1 Principi Fondamentali**

1. AL gestisce il Servizio Idrico Integrato nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" salvo deficienze del sistema infrastrutturale non riconducibili alla gestione.

#### **II.2. Eguaglianza ed imparzialità**

1. La Società assume l'obbligo di conformare il proprio comportamento, nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità dovendosi interpretare in funzione di tale obbligo le clausole del regolamento (principio di non vessatorietà).

2. L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, essendo uguali per tutti le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizio pubblico e per l'accesso al medesimo (principio di eguaglianza).

3. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta dalla Società per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, censo ed opinioni politiche (principio di eguaglianza).

4. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, impegnandosi la Società ad adottare nei rapporti con l'utenza le iniziative necessarie nei confronti degli utenti portatori di handicap (principio di eguaglianza).

5. La Società garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a prescindere dalle situazioni precostituite antecedentemente alla presente Carta (parità di trattamento).

#### **II.3 Continuità**

1. La Società si obbliga ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di durata. I casi di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio sono eccezionali e si verificano in conseguenza ad esigenze di manutenzione e miglioramento della rete

idrica e/o fognaria o per cause di forza maggiore quali siccità, terremoti, alluvioni ecc.. In tali circostanze, la Società è obbligata ad adottare tutte le misure sostitutive volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

2. L'impegno prioritario della Società è di garantire un servizio continuo e regolare cercando di evitare eventuali disservizi, ovvero riducendone la durata ai tempi strettamente necessari all'intervento tecnico.

3. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

- guasti;
- manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere e la qualità dell'acqua;
- cause di forza maggiore.

4. Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio, il gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza dando le opportune e tempestive informazioni tramite i mass media, manifesti ed altre forme di pubblicità ritenute opportune. In tali casi saranno messi in atto i piani di distribuzione alternativa di acqua potabile, mediante autobotti, con il coinvolgimento delle competenti autorità.

#### **II.4 Partecipazione**

1. L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dalla Società ogni informazione che lo riguarda.

2. Acquedotto Lucano garantisce la partecipazione dell'utente alle diverse fasi del servizio affinché:

- l'utente possa verificare la corretta erogazione dei servizi forniti;
- gli utenti e A.L. possano collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'utente:

- ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- ha altresì diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso della Società, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n° 241 e dal D.P.R. 27 giugno 1992 n.352. In particolare è consentito l'accesso agli atti della Società che riguardano la gestione del servizio pubblico e la sua organizzazione limitatamente agli atti suscettibili di incidere sulla qualità del servizio, sul rispetto delle norme che proteggono gli utenti e sul soddisfacimento delle loro esigenze.

3. A.L. garantisce l'identificabilità del personale preposto al front office con cartellini e l'esposizione in ogni ufficio dell'organigramma della struttura commerciale con l'indicazione del Responsabile.

4. La Società dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate ed acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utente sulla qualità del servizio reso.

#### **II.5 Cortesia**

1. Il personale della Società è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, nonché ad agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. In tal senso la Società si impegna a dare le opportune istruzioni e motivazioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

## **II.6 Efficienza ed efficacia**

1. A.L. persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche più funzionali allo scopo, compatibilmente alle effettive possibilità.

## **II.7 Chiarezza e comprensibilità**

1. A.L. pone la massima attenzione ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile possibile nei rapporti con gli utenti.

2. La Società provvede alla razionalizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, riducendo, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornendo altresì la massima informazione su detti adempimenti.

3. Inoltre, ove possibile, provvede alla massima semplificazione e all'informatizzazione dei rapporti con l'utenza e delle forme di pagamento delle prestazioni. Le procedure interne degli uffici non devono limitare l'esercizio dei diritti degli utenti.

## **II.8 Fornitura**

1. Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate nella presente Carta, nonché nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, il quale viene consegnato assieme alla Carta al momento della sottoscrizione del contratto.

# **III**

## **INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E SERVIZI FORNITI**

### **III.1. Aspetti generali**

1. La Società si obbliga, in un'ottica di trasparenza e miglioramento dei rapporti con l'utenza, alla piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

2. Fermo restando gli impegni assunti sulla riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente si evidenzia che le procedure di dialogo tra Utente e Società oltre a quelle tradizionali postali e quelle previste al Front Office, sono anche quelle tenute telefonicamente attraverso il numero verde 800992292 e sul sito Internet [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it)

3. Le casistiche di rimborsi e le relative procedure sono contemplate nello specifico capitolo della Carta.

4. La Società si impegna a:

a) costituire un tavolo permanente con le associazioni dei consumatori firmatarie e predisporre un Osservatorio per monitorare la dinamica dei reclami presentati dagli utenti ed il grado di soddisfazione ed efficienza del servizio idrico percepito dall'utenza;

b) convocare le stesse associazioni e quelle che ne facessero richiesta, per le consultazioni preventive all'emissione di nuove regolamentazioni dei Servizi in genere;

c) curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso per via telefonica, attraverso il numero verde;

d) riportare nella carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;

e) rendere noti annualmente alle associazioni dei consumatori firmatarie, i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio in merito al numero di reclami ed al relativo seguito dati ad essi, nonché le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti, rendendoli disponibili attraverso il sito Internet.

5. Al fine di garantire la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative della Società che possano interessare l'utente, A.L. pubblicherà specifici opuscoli informativi, che in fase di prima applicazione della presente carta dei servizi saranno inoltrati a domicilio degli utenti stessi, o a disposizione presso qualsiasi ufficio aperto al pubblico.

6 Al fine di informare gli utenti, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano il servizio reso dalla Società, presso ogni ufficio aperto al pubblico di A.L. saranno affissi, in formato manifesto, gli aggiornamenti delle principali condizioni di fornitura e le tariffe.

7. La Società si impegna a:

- rendere noto agli utenti, con la collaborazione delle associazioni dei consumatori firmatarie, attraverso opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;

- informare tempestivamente gli utenti, garantendo la massima diffusione, circa ogni eventuale variazione delle modalità tecniche ed economiche di erogazione del servizio;

- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione;

- fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

- informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti. Le comunicazioni rivolte al singolo utente verranno inoltrate all'indirizzo indicato in contratto o al domicilio ivi eletto, quelle dirette alla totalità degli utenti verranno effettuate tramite mass media o riportate sulle bollette. La Società assicura chiarezza e comprensibilità su quanto viene segnalato all'utente attraverso un linguaggio facile ed accessibile.

A tale scopo, attraverso il tavolo permanente Società/associazioni dei consumatori, percepiranno eventuali ulteriori esigenze dell'utente ed attueranno specifiche azioni.

### **III.2 Servizio informazioni telefoniche e segnalazioni - Call Center**

1. La Società effettua un servizio informazioni telefoniche a mezzo di un numero verde 800992292, con selezione dedicata, tramite il quale è possibile ottenere:

- Informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi)

- Informazioni sui servizi ovvero nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e bollette, verifiche ed interventi.

2. E' attivo un sistema di segnalazione guasti attraverso il Numero verde 800992292.

### **III.3 Il sito Internet e il servizio di comunicazione on line**

1. Al fine di rendere maggiormente conoscibile la propria attività, AL ha istituito apposito sito internet denominato [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it)
2. E' inoltre possibile comunicare con la Società, per via telematica, attraverso l'invio di e-mail ad uno dei seguenti indirizzi:
  - [utenti@acquedottolucano.it](mailto:utenti@acquedottolucano.it);
  - [scrivi@acquedottolucano.it](mailto:scrivi@acquedottolucano.it);
  - dall'apposita sezione del sito internet.

### **III.4 Sportello on line**

1. Attraverso il sito internet di AL è possibile accedere ad uno sportello polivalente, che consente di verificare i propri consumi, comunicare l'autolettura, effettuare vulture, conoscere l'importo della propria bolletta, oppure fare richieste di intervento. L'accesso al sito è gratuito.

### **III. 5 La struttura organizzativa della Società**

1. La Società ha la propria sede legale in Potenza, alla Via della Chimica s.n.c.. Sono inoltre situati sull'intero territorio regionale i centri operativi, in grado di garantire il corretto svolgimento e la regolare gestione del servizio idrico integrato.
2. Tutte le informazioni dei centri sono inserite sul sito Internet.

### **III.6 Condizioni di somministrazione dei servizi**

1. Per ottenere la somministrazione del servizio di distribuzione idrica, di fognatura, depurazione o integrata l'interessato deve presentare alla Società l'apposito modulo di richiesta debitamente compilato e sottoscritto.
2. Nella domanda dovranno essere indicati e autocertificati ai sensi di legge:
  - a) l'uso al quale la somministrazione è destinata;
  - b) l'ubicazione dell'immobile o del punto di fornitura e/o scarico;
  - c) la concessione edilizia dell'immobile da servire;
  - d) il numero delle unità abitative e delle unità ad uso diverso che costituiscono l'immobile;
  - e) il numero delle presenze medie stabili per le strutture pubbliche o di uso pubblico nonché commerciali (ad es. scuole, ospedali, caserme, alberghi);
  - f) le ulteriori fonti idriche di approvvigionamento;
  - g) l'autorizzazione allo scarico, salvo che la stessa non debba essere rilasciata dalla Società per cui in luogo va presentata la relativa richiesta.
3. La domanda conterrà, inoltre, il nulla osta scritto da parte del proprietario dell'immobile, se diversa dal richiedente, alla esecuzione delle opere necessarie alla installazione degli impianti.  
All'atto della presentazione della domanda dovranno essere versati dall'interessato i relativi oneri per spese di istruttoria.

4. Le somministrazioni sono effettuate all'utilizzatore reale (proprietario residente, affittuario conduttore locatore, comodatario, appaltatore, promittente l'acquisto, titolare di un diritto reale di godimento) solo a seguito di avvenuta sottoscrizione del contratto.

5. I contratti di somministrazione sono, di norma, a tempo indeterminato, salvo i contratti provvisori con scadenza non superiore ai quattro anni.

6. Gli utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione a tempo indeterminato devono darne comunicazione scritta ad A.L. mediante raccomandata a/r ovvero consegnata dall'utente presso gli sportelli della Società e riscontrata mediante ricevuta, comunicando anche l'eventuale nuovo recapito per la fattura di chiusura. L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto oltre alle spese per il sigillo del misuratore ed eventualmente per la chiusura della presa stradale.

### **III. 7 Distribuzione idrica**

1. La Società somministra il servizio di distribuzione idrica nei limiti delle disponibilità idriche e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio.

2. Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie.

### **III.8 Fognatura**

1. La Società somministra il servizio di fognatura nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante depurativo.

2. Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie.

3. La Società provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi, controlli sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura.

### **III.9 Depurazione**

1. La Società somministra il servizio di depurazione nei limiti delle capacità di ricezione dell'impianto gestito ed in esercizio compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso impianto.

2. Le acque depurate vengono restituite all'ambiente in un recipiente naturale denominato "recapito finale" che, a seconda delle tipologie può essere:

- il mare, al quale i reflui pervengono con o senza condotta sottomarina;
- i corpi idrici superficiali, tra i quali anche canali naturali, gravine, canali di bonifica;
- il suolo, in apposite aree confinate denominate "campi di spandimento" dalle quali il refluo depurato percola nel terreno che, con la propria azione (filtrazione naturale), depura ulteriormente il liquame;
- il sottosuolo, attraverso voragini naturali, in genere di limitata profondità rispetto al piano campagna, o attraverso pozzi trivellati.

3. In accordo con quanto previsto dal D.Lgs. n.152/99 e sue modifiche ed integrazioni, il recapito sul suolo e nel sottosuolo è da considerarsi, a secondo dei casi, temporaneo in attesa dell'adeguamento degli impianti e delle relative opere di scarico.

4. Tutte le acque depurate vengono periodicamente controllate nel rispetto delle norme vigenti prima di essere restituite all'ambiente.

5. Compatibilmente con le capacità residue degli impianti di depurazione la Società fornisce anche, in conformità all'art.36 del D.Lgs. n.152/99, il servizio di trattamento delle acque reflue rivenienti dagli insediamenti non allacciati alla pubblica fognatura che vengono conferite a mezzo di autobotti presso gli impianti di depurazione.

### **III. 10 Qualità dell'acqua erogata**

1. La qualità dell'acqua erogata dalla Società è corrispondente ai vigenti standard di legge ex DPR 236/88 e successive modifiche ed integrazioni.

2. La Società dispone di propri laboratori di analisi che svolgono i controlli di legge a seconda delle necessità con cadenza giornaliera, settimanale, quindicinale e mensile.

3. A.L. fornisce su richiesta i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti omogenei precisando la data dell'ultimo test:

- Durezza totale in gradi (°F) ovvero in mg/l di Ca;
- Concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
- Residuo fisso a 180°C in mg/l;
- Nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub> ;
- Nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub> ;
- Ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub> ;
- Fluoro in µ/l di F;
- Cloruri in mg/l di Cl.

### **III.11 Procedure di pagamento**

1. Per il pagamento delle fatture l'utente potrà avvalersi delle seguenti modalità:

a) A mezzo servizio MAV pagabile presso qualsiasi sportello bancario o postale e presso gli sportelli delle concessionarie indicate sul bollettino di pagamento;

b) A mezzo c/c postale, in caso di smarrimento del bollettino MAV, n°44329852 intestato ad "Acquedotto Lucano S.p.A." specificando sul retro, quale causale del versamento, "Pagamento vostra fattura n°\_\_\_\_\_, Data emissione \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_";

2. Nel caso in cui l'utente rilevi errori nella fattura può avanzare, entro i termini di pagamento della stessa, reclamo, nei modi e nelle forme di cui al paragrafo V.1 della presente Carta, chiedendo la sospensione del pagamento. In tal caso vengono interrotti i termini di pagamento salvo che la Società non comunichi l'infondatezza della richiesta ed i nuovi termini di pagamento.

3. A.L. si propone di istituire il servizio di domiciliazione bancaria e postale per il pagamento delle fatture.

### **III.12 Modalità di lettura e verifica dei misuratori**

1. La Società effettua le letture dei misuratori di acqua presso gli utenti almeno una volta all'anno. Nel caso in cui il misuratore non sia accessibile per cause non dipendenti dalla Società,

quest'ultima, tramite proprio incaricato, richiederà l'accesso all'utente tramite avviso che verrà depositato presso l'immobile servito.

2. La Società, decorsi 45 giorni senza ricevere comunicazione alcuna dall'utente, invierà apposita diffida all'accesso inviata con raccomandata a.r..

3. A. L. fornisce anche il servizio di autolettura del contatore da parte dell'utente per telefono e/o a mezzo del sito Internet così come illustrato al paragrafo successivo.

4. La Società offre il servizio di verifica del misuratore a pagamento a seguito di richiesta scritta da parte dell'utente; qualora dovessero risultare anomalie di funzionamento, l'utente non è tenuto al pagamento della verifica. La richiesta può essere effettuata tramite l'apposito modello allegato alla presente Carta ed inoltrata al Compartimento territorialmente competente.

5. La Società si impegna a comunicare preventivamente la data della eventuale rimozione del misuratore e quella della verifica presso il proprio laboratorio. L'utente può presenziare alle suddette operazioni o delegare persona di sua fiducia al fine di tutelare i propri diritti.

### **III. 13 Autolettura del contatore**

1. L'utente può procedere alla autolettura del proprio contatore, secondo le modalità indicate in appendice, comunicandola alla Società telefonando al numero dedicato o collegandosi al sito Internet [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it) sezione "Sportello on line".

2. L'utente, seguendo le istruzioni che riceverà per telefono o gli esempi che troverà sul sito Internet, dovrà comporre i propri codici identificativi riportati nell'ultima fattura:

Codice utente

Codice contatore

e quindi il numero dei metri cubi letti sul proprio contatore.

Dopo aver composto il numero dei metri cubi letti, il sistema confermerà all'utente il buon esito della lettura o altrimenti fornirà le indicazioni per procedere correttamente.

La telefonata sarà effettuata attraverso il numero dedicato al costo di 1 scatto, e sarà possibile effettuarla da tutto il territorio nazionale mediante telefoni fissi.

Va sempre verificato che il Codice contatore, riportato in fattura, corrisponda a quello punzonato sul bordo esterno del contatore. Diversamente non si potrà procedere all'autolettura perché il contatore è stato nel frattempo sostituito e la lettura già rilevata dalla Società.

### **III. 14 Consumi**

1. La Società informa i propri utenti dei consumi imputabili per il pagamento tramite opportuno prospetto informativo chiaro, allegato alla fattura.

### **III. 15 Agevolazioni**

1. Per comprovate necessità, su richiesta scritta e documentata dell'utente, la Società potrà disporre la riscossione rateizzata salvo l'applicazione degli interessi pari al T.U.BCE più due punti. Tale agevolazione è da intendersi anche per gli importi afferenti le spese di allacciamento, per gli altri servizi erogati da A.L., nonché dovuti ai consumi causati da incuria accertata dall'utente.

2. In caso di consumi anomali ed eccezionali, indipendentemente dalla causa, la fatturazione (in quanto consumo involontario o comunque non imputabili ad un atto consapevole dell'utente), deve

essere calcolata facendo riferimento alla tariffa media riferita all'ultimo anno, ferma restando l'abbattimento della quota relativa alla depurazione.

3. La Società predisporrà un sistema per segnalare ai propri utenti i casi in cui i consumi registrati si discostano da quelli storici al fine di invitare gli stessi utenti ad un controllo del proprio impianto interno.

### **III. 16 Scadenza delle bollette**

1. La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe in vigore, come stabilite dal Piano Tariffario dell'AATO di Basilicata teso al superamento del sistema di calcolo del minimo impegnato verso un sistema equo, improntato al consumo responsabile.

2. La Società emetterà fatture con 4 rate trimestrali.

3. Le somme dovute dagli utenti, sia per i consumi di acqua e/o ad altro titolo, dovranno essere pagate entro la data di scadenza indicata sulla bolletta che non sarà mai fissata prima di 15 giorni dalla data di emissione della stessa.

### **III. 17 Reclami**

1. Per effettuare i reclami gli utenti possono utilizzare la modulistica allegata alla presente Carta inviandola a mezzo posta, fax, e-mail o presentandola presso uno dei nostri sportelli.

I reclami possono essere presentati:

- direttamente (colloquio con il responsabile, del quale viene redatto apposito verbale sottoscritto dall'utente);

- a mezzo posta con gli appositi modelli predisposti nella presente Carta ovvero con lettera in carta semplice indirizzata o consegnata al Compartimento A.L. di appartenenza riportato in fattura;

- a mezzo fax, utilizzando gli appositi modelli predisposti nella presente Carta dei Servizi, o e-mail al numero ed indirizzo del Compartimento AL di appartenenza riportato in fattura.

2. Inoltre, i reclami possono essere inoltrati attraverso il sito internet della Società, nella sezione "Sportello on line".

3. Le procedure di reclamo sono riportate in apposito paragrafo della presente Carta e sono disponibili al pubblico presso ogni ufficio commerciale della Società.

## **IV**

### **IMPEGNI, STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA**

#### **IV. 1 Dichiarazione di impegno della Società**

1. La presente Carta fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato.

2. La Società assume l'impegno di fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta.

3. Gli impegni assunti con questo documento sono vincolanti per la Società e rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con gli utenti.

4. Ove le carenze nell'erogazione dei Servizi siano dipendenti dalla Società sarà corrisposto un rimborso, per il mancato rispetto degli impegni, come previsto al paragrafo V.2 della presente Carta.

#### **IV. 2 Crisi qualitativa**

1. Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, la Società può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle associazioni dei consumatori firmatarie, all'utenza ed alle autorità competenti, salvo in ogni caso il rilascio del nullaosta delle Autorità Competenti. La Società informerà comunque i soggetti di cui sopra circa le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità.

#### **IV. 3 Sistema Qualità**

1. A.L. intende avviare la certificazione di un Sistema Qualità, conformemente alle norme della serie UNI EN ISO 9000, relativamente a tutte le fasi dalla progettazione alla gestione delle utenze, nonché a tutte le componenti materiali ed immateriali del servizio.

#### **IV. 4 Livelli minimi di servizio**

1. La Società garantisce una dotazione per utenza alla consegna non inferiore al quantitativo stabilito in contratto, inteso come volume attingibile dall'utenza nelle 24 ore.
2. La Società, si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

#### **IV. 5 Ulteriori impegni**

1. La Società si impegna ad assicurare e garantire, alle tariffe previste, i seguenti servizi di controllo all'interno della stessa Società:

Servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita; i prelievi e le analisi di laboratorio debbono garantire, al punto di consegna all'utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;

Servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;

Servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione e del corpo ricettore attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

#### **IV. 6 Standard di Qualità**

1. La Società, in coerenza con le norme vigenti in materia, ha fissato tre tipologie di standard.

- Standard generale - riferito a un complesso di prestazioni fornite dalla Società e quantizzabili tramite un valore medio.
- Standard specifico - riferito a una specifica prestazione resa dalla Società e misurabile con un valore massimo o minimo.

- Standard qualitativo - riferito a prestazioni o impegni della Società non misurabili in termini di valori minimi, medi o massimi.
2. Gli standard espressi in giorni sono da intendersi lavorativi e dunque al netto delle festività e riposo settimanale.

#### **IV. 7 Avvio del rapporto contrattuale**

1. Gli standard definiti di seguito riguardano la le attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.
2. I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per le seguenti attività:
- rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;
  - superamento di impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dalla Società , dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;
  - eventuali ulteriori adempimenti a carico dell'utente.
3. La Società si impegna a comunicare all'utente, qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

#### **IV.8 Preventivazione**

1. Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di quelli esistenti, devono essere presentate nelle modalità di cui alla presente Carta e del Regolamento del SII. Per la decorrenza dei tempi si considererà la data di protocollo di entrata della Società. A fronte della domanda, nel caso in cui ci sia necessità di eseguire lavori per l'allaccio, si applicheranno le disposizioni e procedure previste all'art. 25 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato e nei relativi allegati.
2. Per la preventivazione A.L. ha definito il tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata dell'utente e fino alla data di disponibilità del preventivo per le successive determinazioni dello stesso, misurato in giorni con le seguenti distinzioni:
- Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti ove si presenti la necessità di procedere ad un sopralluogo  $T_{max} = 45$  gg .
3. Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati oltre al sopralluogo ulteriori verifiche, e/o posa di tubazioni stradali e/o si dovranno ricevere permessi di terzi, A.L. invierà risposta scritta entro 30 gg per precisare i tempi necessari per i successivi interventi.
4. A.L. si impegna a ridurre progressivamente i suddetti tempi, per meglio e più efficacemente rispondere alle esigenze degli utenti.

#### **IV. 9 Allacciamento alla rete idrica pubblica**

1. Per l'allacciamento alla rete idrica si seguiranno le procedure specificate dettagliatamente all'art. 25 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato e nei relativi allegati
2. A decorrere dalla data di acquisizione delle dovute autorizzazioni e, dove non necessarie, dalla data di accettazione del preventivo, i lavori necessari per attivare la fornitura saranno completati entro un tempo, misurato in giorni al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, di  $T_{max} = 90$  gg . Per situazioni più complesse, nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, A.L. invierà nota scritta per precisare i tempi necessari,

nonché le ragioni, di natura oggettiva, che generano tale necessità. Nel caso in cui i ritardi sono addebitabili ad Acquedotto Lucano S:p.A. verranno applicate le sanzioni di cui al punto V.2 (Rimborso per mancato rispetto degli impegni) di questa Carta.

#### **IV. 10 Attivazione della fornitura**

1. Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il tempo di attivazione della fornitura, misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione, fermo restando l'avvenuta stipula del contratto, dovrà essere coerente con il seguente standard  $T_{max} = 15$  gg
2. Il contratto deve essere consegnato all'utente al momento della stipula.
3. Il contratto può essere stipulato presso gli uffici commerciali della Società dislocati sul territorio.
4. Anche per quanto riguarda la fase di processo contrattuale il servizio è decentrato alle sedi compartimentali competenti per territorio.
5. Nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, per motivazioni indipendenti da questa Società, sarà data comunicazione all'utente indicando specificatamente le ragioni che generano tale necessità. Nel caso in cui i ritardi sono addebitabili ad Acquedotto Lucano S:p.A. verranno applicate le sanzioni di cui al punto V.2 (Rimborso per mancato rispetto degli impegni) di questa Carta.

#### **IV. 11 Riattivazione della fornitura**

1. Quando siano già state realizzate le eventuali modifiche alle opere di allacciamento alla rete, il tempo di riattivazione della fornitura, misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione, fermo restando l'avvenuta regolarizzazione del contratto, dovrà essere coerente con il seguente standard  $T_{max} = 15$  gg . Nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, per motivazioni indipendenti da questa Società, sarà data comunicazione all'utente indicando specificatamente le ragioni che generano tale necessità. Nel caso in cui i ritardi sono addebitabili ad Acquedotto Lucano S:p.A. verranno applicate le sanzioni di cui al punto V.2 (Rimborso per mancato rispetto degli impegni) di questa Carta.

#### **IV. 12 Cessazione della fornitura**

1. Il tempo massimo entro cui A.L. provvede a disattivare la fornitura dell'acqua, misurato in giorni dal ricevimento della richiesta dell'utente corredata dal versamento dei relativi oneri è di:  $T_{max} = 30$  gg .
2. Nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, per motivazioni indipendenti da questa Società, sarà data comunicazione all'utente indicando specificatamente le ragioni che generano tale necessità. Nel caso in cui i ritardi sono addebitabili ad Acquedotto Lucano S:p.A. verranno applicate le sanzioni di cui al punto V.2 (Rimborso per mancato rispetto degli impegni) di questa Carta.

#### **IV. 13 Allacciamento alla pubblica fognatura**

1. Per l'allacciamento alla rete fognaria si seguiranno le procedure specificate dettagliatamente all'art. 25 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato e nei relativi allegati

2. Il tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio, misurato in giorni, al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, nonché dei tempi per eventuali autorizzazioni di terzi, è di: Tmax= 90 gg .

3. Per situazioni più complesse, nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, per motivazioni indipendenti da questa Società, sarà data comunicazione all'utente indicando specificatamente le ragioni che generano tale necessità. Nel caso in cui i ritardi sono addebitabili ad Acquedotto Lucano S:p.A. verranno applicate le sanzioni di cui al punto V.2 (Rimborso per mancato rispetto degli impegni) di questa Carta.

4. In particolare per il rilascio o rinnovo delle autorizzazioni agli scarichi industriali o produttivi in pubblica fognatura, la Società si impegna a rispettare tale tempistica a condizione che vengano rilasciate le autorizzazione previste dalle normative vigenti.

#### **IV. 14 Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione .**

1. L'attivazione del servizio di trattamento avviene con la stipula del relativo contratto. La Società si riserva un tempo max di 60 giorni per l'attivazione del servizio di trattamento, dalla data della relativa richiesta.

2. Per situazioni più complesse, nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, per motivazioni indipendenti da questa Società, sarà data comunicazione all'utente indicando specificatamente le ragioni che generano tale necessità. Nel caso in cui i ritardi sono addebitabili ad Acquedotto Lucano S:p.A. verranno applicate le sanzioni di cui al punto V.2 (Rimborso per mancato rispetto degli impegni) di questa Carta.

#### **IV. 15 Accessibilità ai Servizi**

1. L'utente può accedere ai servizi forniti da AL, presso l'ufficio commerciale della Società competente territorialmente al quale sono attribuite anche le seguenti funzioni:

- a) fornire all'utente tutte le informazioni necessarie in ordine ai regolamenti della Società, al diritto di accesso, alla struttura e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla presente Carta;
- b) esaminare le istanze di accesso agli atti e provvedere a rilasciare i documenti richiesti;
- c) ricevere tutte le osservazioni, denunce, reclami, richieste di rimborso o indennizzo e i ricorsi presentati dall'utente.

2. L'utente interagisce con la Società, utilizzando sportelli diretti, Call Center e servizio utenti on line accedendo al sito Internet nonché a mezzo posta per usufruire dei seguenti servizi:

- Nuove forniture;
- Nuovi contratti;
- Variazioni di forniture su contratti esistenti;
- Disdette;
- Subentri;
- Interventi di manutenzione;
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere;

- Addebiti lavori chiesti dal Utente;
- Reclami;
- Rimborsi.

3. I pagamenti delle bollette possono essere effettuati presso qualsiasi sportello bancario o postale del territorio italiano a mezzo dell'apposito bollettino ``MAV" inviato dalla Società o presso gli sportelli delle Concessionarie indicate sul bollettino di pagamento.

#### **IV. 16 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

1. Presso le sedi di Acquedotto Lucano, gli sportelli sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, nei seguenti orari:

- dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 a.m. alle 13:00 a.m.
- Lunedì e Mercoledì dalle 15:30 p.m. alle 17:00 a.m.

#### **IV. 17 Svolgimento di pratiche per via telefonica**

1. Per facilitare l'accesso ai servizi, AL ha predisposto il numero verde 800-992292 per:

- Segnalazione guasti;
- Informazioni commerciali;
- informazioni preventivi e contratti di fornitura.

#### **IV. 18 Svolgimento di pratiche per corrispondenza**

1. Per facilitare l'accesso ai servizi, A L ha previsto alcune procedure per:

- Richiesta preventivo;
- Richiesta sospensione fornitura;
- Richiesta cessazione fornitura;
- Richiesta modifica impianto;
- Richiesta verifica contatore;
- Richiesta di attestati sul servizio erogato.

#### **IV. 19 Modalità di pagamento delle bollette**

1. Le bollette possono essere pagate secondo le seguenti modalità:

- a) Presso qualsiasi sportello postale;
- b) Presso qualsiasi sportello di banca;
- c) Presso gli sportelli delle Concessionarie indicate sul bollettino di pagamento.

#### **IV. 20 Rispetto degli appuntamenti concordati**

1. A.L. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, secondo le seguenti modalità:

- la data è concordata entro un periodo massimo di 15 giorni a partire dal giorno successivo alla data della ricezione della richiesta. Non sono accettate contestazioni per aumenti di tale periodo indotti o provocati dall'utente;
- rispetto all'ora fissata per l'appuntamento, all'utente è chiesta una disponibilità massima di attesa 30 minuti
- per tenere sotto controllo il rispetto del presente impegno sugli appuntamenti concordati, A.L. calcola periodicamente l'indicatore Ira e ne divulga l'andamento (Ira = N° reclami per inadempienza / N° appuntamenti fissati 10)

#### **IV. 21 Tempi di attesa agli sportelli**

1. Il numero degli sportelli sarà tale da:
  - Garantire gli utenti un tempo accettabile in funzione del numero di utenze da servire;
  - Contenere i costi di gestione.
  - Garantire i tempi di attesa di seguito indicati: tempo massimo di attesa 60 minuti.

#### **IV. 22 Risposta alle richieste scritte degli utenti**

1. A.L. si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni, dalla data di ricevimento, in via definitiva o in via interlocutoria.
2. Nel calcolo del tempo di risposta, è assunta come riferimento la data di protocollo della Società.

#### **IV. 23 Risposta ai reclami**

1. La Società prevede procedure di reclamo da parte dell'utente in ordine alla violazione dei principi sanciti nella presente Carta dando ad esse piena pubblicità.
2. Le procedure di reclamo sono accessibili e di semplice comprensione e garantiscono un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedono una risposta esaustiva all'utente.
3. L'utente può presentare reclami contro atti e comportamenti che costituiscano impedimento o limitazione alla piena fruibilità dei servizi o al mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta.
4. Il reclamo può essere presentato personalmente presso gli uffici di A.L. o potrà pervenire a mezzo posta, fax, o e-mail ed essere registrato al protocollo della Società e dovrà, in ogni caso, essere registrato al protocollo di A.L.
5. A.L. riferisce in ogni caso all'utente entro 30 giorni dal momento della presentazione del reclamo l'esito degli accertamenti compiuti, ancorché provvisori, indicando altresì i termini entro i quali la Società provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.
6. La Società garantisce i tempi di risposta su indicati solo per comunicazioni di reclamo inoltrate secondo le modalità riportate al successivo paragrafo V.1.
7. La Società informerà, comunque, l'utente che, nel caso non si ritenesse soddisfatto della risposta, potrà attivare la procedura di riesame del proprio reclamo davanti la Commissione Conciliativa Mista paritetica.

#### **IV. 24 Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente**

1. Tutto il personale della Società è munito di apposito tesserino di riconoscimento rilasciato dalla Società sul quale è riportato la foto del dipendente, il nome, il numero di matricola e la sede di lavoro.
2. Il personale in servizio è tenuto ad esporre il proprio cartellino di identificazione e ad esibirlo in caso di richiesta dell'utente, comunque a presentare le proprie generalità all'utente.
3. Gli obblighi di cui sopra sono estesi in modo particolare nel caso in cui gli operatori AL per esigenze aziendale devono effettuare la propria attività professionale, nella proprietà privata o domicilio dell'Utente.
4. Il personale della Società è tenuto a rispettare i principi generali stabiliti nella presente Carta.
5. E' fatto assoluto divieto al personale della Società di chiedere o ricevere compensi da parte degli Utenti per le prestazioni eseguite per conto della Società.
6. Agli stessi obblighi è sottoposto il personale delle imprese appaltatrici di lavori e servizi per conto della Società.
7. Ai fini del monitoraggio della corretta osservanza a quanto stabilito la Società rileva il seguente indice:

$I_{rp} = N^{\circ} \text{ reclami utenti (mancata identificazione)} / N^{\circ} \text{ dipendenti che interagiscono con gli utenti}$

#### **IV. 25 La Bolletta**

1. La Società si impegna a rendere le fatture di più semplice interpretazione.
2. La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta.
  - a. Il corrispettivo del servizio, fatturato all'utente con pagamento di norma trimestralmente anche in acconto o anticipo sui consumi, viene determinato sulla base dei consumi pregressi o sulla scorta di quelli riconducibili mediamente in ragione del tipo di utenza nel caso in cui, per cause non dipendenti dalla Società, non è stato possibile effettuare la lettura dei consumi o l'utente non ha proceduto all'autolettura. Resta l'obbligo per la Società di effettuare il conguaglio almeno una volta l'anno addebitando o accreditando all'utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto addebitato con le fatture di acconto o di anticipo salvo i casi in cui, per cause non dipendenti dalla Società, non è stato possibile effettuare la lettura dei consumi.
  - b. Costo dei servizi: omnicomprendivo.

La fattura non deve essere aggravata di alcun contributo di spese spedizione della fattura

#### **IV. 26 Rettifiche dei corrispettivi del servizio**

1. Qualora nei processi di lettura, e fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, la Società provvede alla correzione degli stessi, al ricalcolo dei corrispettivi ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 90 giorni dalla data dell'accertamento dell'errore o dalla acquisizione della richiesta dell'utente, purché la richiesta pervenga entro 15 giorni dalla data di emissione della fattura.

#### **IV. 27 Morosità**

1. Per il periodo di ritardato pagamento la Società applicano gli interessi pari al T.U. BCE più tre (3) punti, addebitandoli sulla successiva fattura.
2. La Società procede alla sospensione della fornitura provvedendo alla chiusura della presa stradale qualora non risultino pagate, entro i termini massimi concessi, n. 3 fatture consecutive.
3. La Società comunica, con raccomandata a/r, la data di sospensione del servizio 30 giorni prima dalla stessa nonché le modalità per evitare la sospensione e invia le copie delle fatture non pagate comprensive degli interessi di mora.
4. Qualora l'utente, successivamente alla sospensione del servizio, richieda la relativa riattivazione dovrà corrispondere, oltre alle fatture non pagate ed ai relativi interessi di mora, le spese di sospensione e quelle per la chiusura e la riapertura della presa stradale.
5. La Società si riserva 2 giorni per il riavvio della fornitura dalla acquisizione della relativa richiesta.

#### **IV. 28 Verifica del contatore**

1. Qualora l'utente chieda la verifica del corretto funzionamento del proprio misuratore in contraddittorio con i tecnici della Società, sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica nel caso in cui fosse riscontrato il regolare funzionamento dello stesso, e cioè entro i limiti di tolleranza del più o meno 5%; in caso contrario le spese saranno a carico della Società. La Società procederà, comunque, a proprie spese, alla sostituzione del misuratore nel caso in cui lo stesso risulti installato da più di 14 anni e la tolleranza risulti a danno dell'utente.
2. Il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, a partire dalla segnalazione o richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica o a delegare a tanto persona di propria fiducia, è fissato al massimo in 30 giorni.
3. La Società comunica i risultati della verifica per iscritto indicando altresì la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati in base alla media dei consumi storici dell'utenza.

#### **IV. 29 Verifica del livello di pressione**

1. Qualora l'utente chieda la verifica del livello di pressione in contraddittorio con i tecnici della Società, sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica nel caso in cui fosse riscontrato la regolarità del servizio, e cioè una pressione non inferiore a n.0,5 atmosfere misurate immediatamente a valle del rubinetto d'arresto posto immediatamente dopo il misuratore della Società; in caso contrario le spese saranno tutte della Società.
2. Il tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione, a partire dalla segnalazione o richiesta dall'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica o a delegare a tanto persona di propria fiducia, è fissato al massimo in giorni 15.

#### **IV. 30 Strumenti di comunicazione**

1. La Società, ove occorra, provvede ad informare, con tempestività, gli utenti attraverso opportuni ed adeguati strumenti di comunicazione ed informazione avvalendosi anche del supporto delle associazioni dei consumatori.

#### **IV. 31 Continuità e servizio di emergenza**

1. 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.
2. La Società indica come standard di qualità per la continuità del servizio il Rapporto tra la somma dei tempi di sospensione del servizio ed il numero di interventi con un Tempo medio di intervento pari a  $T_{med} = 5$  ore ad intervento .
3. La Società si impegna ad attivare un servizio di emergenza sostitutivo alla distribuzione idrica quando i tempi di interruzione del servizio si stimano superiori alle 8 ore.
4. La distribuzione alternativa avviene tramite autobotti per acqua potabile.

#### **IV. 32 Tempi di preavviso per interventi programmati**

1. La Società indica come standard di qualità per il preavviso, secondo le modalità previste nella presente Carta, per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura un tempo minimo di 3 giorni prima della interruzione del servizio.

#### **IV. 33 Durata delle sospensioni programmate**

1. La Società assicura che la durata massima delle sospensioni del servizio derivante da interventi programmati non sarà superiore alle 15 ore al giorno.

#### **IV. 34 Pronto Intervento**

La Società assicura il servizio di pronto intervento 24 ore su 24.

La Società interviene a chiamata sui guasti sopra indicati con i tempi di seguito indicati:

Livello urgenza	Con i propri operatori	Con squadra di manutenzione
1	1 gg	2 h
2	2 gg	6 gg
3	3 gg	10 gg
4	6 gg	15 gg

CLASSIFICAZIONE GUASTI		
Fughe d'acqua	Disservizi e varie	Livello urgenza
<ul style="list-style-type: none"> <li>? All'interno del fabbricato con discreta fuoriuscita</li> <li>? In prossimità delle pareti esterne e quando vi è la presenza di interrati e/o seminterrati</li> <li>? In strada con rilevante fuoriuscita in qualsiasi stagione</li> <li>? In strada con possibilità di gelate anche con poca fuoriuscita</li> <li>? In prossimità di edifici pubblici</li> <li>? Dove esistono apparecchiature elettriche</li> <li>? Allagamento di acque di fogna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>? Manca l'erogazione del servizio acqua a qualsiasi cliente</li> <li>? Servizio discontinuo ad attività produttiva e pubbliche</li> <li>? Chiusura e riapertura presa a servizio di allacciamento di utenza</li> <li>? Misuratore acqua bloccato</li> <li>? Impianti danneggiati da incidenti, frane o calamità naturali</li> <li>? Contatore rotto per gelo</li> <li>? Acqua con potabilità sospetta</li> <li>? Avvallamenti del terreno improvvisi in corrispondenza di opere gestite da AL</li> <li>? Occlusione scarico di allacciamento fogna</li> <li>? Acque reflue in ambienti a destinazione d'uso umano</li> <li>? Ricontrata grave difformità dell'impianto interno</li> </ul>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>? Fuga da allacciamento in piccola quantità</li> <li>? Fuga discreta da reti in campagna o cortili interni</li> <li>? Fuga in strada con incanalamento dell'acqua in fogna o canaletta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>? Controllo tempi di esecuzione e qualità dei ripristini stradali</li> <li>? Verifica avvallamento stradale</li> <li>? Rubinetti contatori rotti o bloccati</li> <li>? Controllo o verifica di danni agli impianti gestiti da AL ove non esista fuoriuscita</li> <li>? Ricontrata lieve difformità dell'impianto interno</li> <li>? Piccoli cedimenti del manto stradale</li> </ul>	2

<p>? Piccola fuga al misuratore posto all'esterno in pozzetto</p> <p>? Fuga acqua in campagna o in luogo tale da non destare pericolo con piccole fughe che non pregiudicano il servizio sia alle reti che agli allacciamenti</p> <p>? Piccole fughe su pezzi speciali tipo sfiati o valvolame</p>	<p>? Sistemazione chiusino o pozzetto</p> <p>? Ubicazione condotte e/o presa</p> <p>? Contatore sporco</p> <p>? Demolizione o sezionamento impianto</p>	3
	<p>? Spurgo tubazione</p> <p>? Verifica potenzialità impianto</p> <p>? Controllo funzionalità del misuratore</p> <p>? Difformità non sostanziali dell'impianto interno</p> <p>? Richiesta modifiche di reti ed allacciamenti fatti da terzi</p>	4

#### **IV. 35 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

1. Verifica e monitoraggio capillare della risorsa acqua a disposizione e condotte e delle tecnologie di adduzione
2. AL sottopone le reti gestite ad un controllo di verifica mirato alla ricerca delle perdite, ed assume come indicatore di qualità il rapporto tra la lunghezza di rete verificata rispetto alla lunghezza totale delle reti gestite entro l'anno solare.

Pertanto fissa come standard di qualità generale rispettivamente:

- ? Per le reti di acquedotto 20%
- ? Per le reti fognarie 10%

#### **IV. 36 Crisi idrica per scarsità**

1. In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, la Società, con adeguato preavviso, informerà l'utenza, proponendo all'Autorità competente, sentite le associazioni dei consumatori, 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 di risorse destinate ad altri usi;
  - c. limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
  - d. turnazione delle utenze.

#### **IV. 37 Valutazione del Grado di Soddisfazione**

1. La Società, al fine di verificare la qualità dei servizi resi, il grado di soddisfazione dell'utente e gli eventuali interventi sulla qualità, acquisisce i giudizi dell'utenza.
2. A tale scopo effettua, con cadenza periodica annuale e adeguati strumenti, rilevazioni campionarie che consentano di verificare, con la maggiore rispondenza possibile, l'effettivo grado di soddisfazione della utenza.
3. Sulla base delle rilevazioni effettuate, la Società pubblica annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e si impegna a renderlo disponibile agli utenti medesimi con opportune forme di comunicazione.
4. *Per l'espletamento di tale attività al Società potrà avvalersi delle associazioni dei consumatori.*

### **V**

#### **PROCEDURE DI RECLAMO, MODALITÀ DI RIMBORSO E RISTORO**

##### **V.1 Procedure di reclamo**

1. L'utente può esercitare il proprio diritto di reclamo con:
  - lettera in carta semplice indirizzata o consegnata al Compartimento di appartenenza riportato in fattura;
  - segnalazione a mezzo fax o e-mail dello stesso Compartimento;
  - apposito modello, in dotazione anche delle associazioni dei consumatori firmatarie, da compilare e sottoscrivere presso i Centri Operativi di A.L.;
  - registro dei reclami presso la sede di A.L. sottoscritto dall'utente.
2. Nella predisposizione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso e, in ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, ha l'obbligo di descrivere i fatti e di allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari.
3. La Società riferisce in ogni caso all'utente entro 30 giorni dal momento della presentazione del reclamo l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali la stessa provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.
4. Per il calcolo dei giorni fa fede la data del protocollo di spedizione aziendale.
5. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

##### **V. 2 Rimborsi per mancato rispetto degli impegni**

1. AL prevede un indennizzo agli utenti in caso di non rispetto degli standard, di seguito specificati, in misura forfettaria giornaliera di € 2 per ogni standard specificato.
2. A seguito della richiesta di rimborso avanzata dall'utente, nei modi e nelle forme di cui al paragrafo precedente, la Società dopo aver effettuato le necessarie verifiche, sulla base dell'istruttoria d'ufficio, procederà al relativo indennizzo.

3. E' previsto l'indennizzo nel caso in cui, per cause dipendenti dalla Società, non vengano rispettati i tempi massimi stabiliti per gli standard di seguito specificati:

IV.2.1.1 Preventivazione di € 2

IV.2.1.2 Allacciamento alla rete idrica pubblica di €. 2

IV.2.1.3 Attivazione della fornitura di € 2

IV.2.1.4 Riattivazione della fornitura di € 2

IV.2.1.5 Cessazione della fornitura di € 2

IV.2.1.6 Allacciamento alla pubblica fognatura di € 2

IV.2.1.7 Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura di € 2

IV.2.1.8 Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione di €. 2

IV.2.2.9 Risposta alle richieste scritte degli utenti di € 2

IV.2.2.10 Risposta ai reclami di €. 2

IV.2.3.2 Rettifiche dei corrispettivi del servizio di €. 2

IV.2.3.4 Verifica del contatore di €. 2

IV.2.3.5 Verifica del livello di pressione. di €. 2

V.3 Organo di tutela interno di € 2

4. In ottemperanza ai principi di trasparenza e di partecipazione, viene istituito:

Un tavolo permanente con le associazioni dei consumatori al fine di dirimere, quasi in tempo reale le problematiche che dovessero sorgere ai fini di una ottimizzazione dei servizi, la cui conseguenza è un aggiornamento periodico, a vantaggio degli utenti, della presente carta dei servizi, nonché l'accesso al sistema della conciliazione nei soli casi di particolare rilevanza e gravità.

Una Commissione Paritetica Conciliativa che assolve alle funzioni di favorire la presenza e l'attività delle associazioni dei consumatori con lo specifico obiettivo di tutela del cittadino/utente.

Essa è composta da due componenti nominati uno dalla Società e l'altro dall'utente e da questi scelto all'interno di un elenco di conciliatori indicati da ciascuna Associazione dei Consumatori firmataria la presente Carta.

L'esame dei reclami, afferenti le inadempienze della Società rispetto agli impegni assunti con la presente Carta, viene deferito a questa Commissione solo e soltanto quando l'utente si dichiara insoddisfatto degli esiti prodotti dalla sua istanza di reclamo e, pertanto, attivi la procedura di riesame del reclamo stesso davanti alla Commissione per il tramite delle Associazioni dei Consumatori firmatarie la presente Carta. Il deferimento alla Commissione non comporta oneri di spesa per l'utente e per i conciliatori.

La Commissione si riunisce presso la Sede della Società, o le sedi territorialmente competenti, entro trenta giorni dalla richiesta di deferimento. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche. I dati le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute, devono considerarsi riservate. La Commissione in ogni caso redige un verbale che viene successivamente comunicato all'utente. Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, secondo il modello allegato in Appendice, l'utente e A L si impegnano ad accettare integralmente le risultanze del verbale di conciliazione.

#### **V. 4 Organi di tutela esterni**

1. L'utente, che non si ritiene soddisfatto, e non ritiene di deferire alla Commissione Mista Conciliativa, può rivolgere apposita informativa scritta al Difensore Civico comunale, ove esistente, ovvero a quello regionale.
2. Le associazioni dei consumatori e degli utenti inserite nell'elenco di cui all'articolo 5 della Legge n.281/98 e/o riconosciute dalla L.R. Basilicata n.40/2000 sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi, richiedendo al giudice competente:
  - a) di inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti;
  - b) di adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate;
  - c) di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale oppure locale nei casi in cui la pubblicità del provvedimento può contribuire a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni accertate.
3. Dette associazioni possono attivare, prima del ricorso al giudice, la procedura di conciliazione dinanzi alla camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura competente per territorio a norma dell'articolo 2, comma 4, lettera a) della Legge n. 580/93.

## APPENDICE

### *VI.1 Le sedi degli uffici commerciali*

Le Nostre sedi per l'accesso ai servizi sono:

Potenza: via del Gallitello – 0971-601107

Matera: via Tacito n. 1 - tel. 0835-268311

Tricarico : viale Regina Margherita n. 100 - tel. 0835-723005

Marconia di Pisticci– via Genova - tel. 0835.412055

Stigliano– via Giustino Fortunato n. 1 - tel. 0835.566098

Policoro– via Puglia n. 69 - tel. 0835.972383

Melfi : - via Cezza n. 4, palazzo Catapano – tel. 0972.239890

Venosa: via Colonello Maddalena n. 67 – tel. 0972.274311

Genzano di Lucania: via Bachelet – tel. 0971.775451 fax 0971.776733

Bella – S.P. 14 Bella Muro Scalo - tel. 0976.394029

Castelluccio Inferiore: via Caricchio n.7 – tel. 0973.663764

Lauria: via Rocco Scotellaro ex Scuola Materna

Latronico: via Pietro Lacava n. 40/H – tel. 0973.859440

Senise: – tel. 0973.585555 fax 0973.683277

Villa D'Agri - Paterno – c.da Peschiera - tel. 0975.314169

Sant'Arcangelo – Largo S. Antonio n. 27

### decentramento

Decentramento decisionale nelle sedi operative presenti sul territorio.

VI. 2 Moduli di reclamo

Acquedotto Lucano S.p.A.

\_\_\_\_\_

Oggetto: Istanza di reclamo e messa in mora.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il

\_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ telefono

\_\_\_\_\_ titolare del contratto n. \_\_\_\_\_

interessato all'emanazione del provvedimento relativo alla propria richiesta di

\_\_\_\_\_,

presentata il \_\_\_\_\_ e assegnata in qualità di responsabile a \_\_\_\_\_

visti i termini stabiliti dalla Vostra Carta del Servizio, avanza formale istanza di reclamo e chiede la definizione della pratica entro il \_\_\_\_\_, salvo azione di responsabilità e risarcimento danni.

Distinti saluti

\_\_\_\_\_

(firma)

Allega:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

Acquedotto Lucano S.p.A.

\_\_\_\_\_

OGGETTO: Segnalazione disfunzioni

SEGNALAZIONE EFFETTUATA :

dal Sig. /Sig.ra \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ telefono  
\_\_\_\_\_ titolare del contratto n. \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione:

Ricevuta il \_\_\_\_\_ dal Sig. \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Per la risposta all'utente si trasmette la segnalazione a:

L'operatore \_\_\_\_\_

## GLOSSARIO DELLE SIGLE E DEGLI ACRONIMI

A.L.: Acquedotto Lucano S.p.A.

Servizio M.AV.: Incasso fatture Mediante Avviso

Ira: N° reclami per inadempienza / N° appuntamenti fissati 10

T.U.B.C.E.: Tasso Unitario Banca Centrale Europea

Tabella sinottica dei tempi		
Riferimento	Classificazione	Tempi previsti
Art. IV.8 Preventivazione	- Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata dall'utente e fino alla data di disponibilità del preventivo	a) 45 giorni b) per situazioni complesse la Società invierà risposta scritta entro 30 giorni indicando i tempi necessari per i successivi interventi.
Art. IV.9 Allacciamento alla rete idrica pubblica	- Tempo massimo per eseguire l'allacciamento alla rete idrica pubblica dopo che il utente abbia accettato il preventivo e siano state acquisite le autorizzazioni necessarie.	a) 90 giorni b) per situazioni complesse, nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, la Società invierà nota scritta per precisare i tempi necessari .
Art. IV.10 Attivazione della forniture	- Tempo massimo per l'attivazione della fornitura successivamente alla richiesta di attivazione e quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete	a) 15 giorni b) per situazioni complesse, nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, la Società invierà nota scritta per precisare i tempi necessari .
Art. IV. 11 Riattivazione della fornitura	- Tempo massimo per la riattivazione della fornitura quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete.	a) 15 giorni b) nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, la Società invierà nota scritta per precisare i tempi necessari .
Art. IV. 12 Cessazione della fornitura	- Tempo massimo per la disattivazione della fornitura dell'acqua a partire dal ricevimento della richiesta del utente.	a) 30 giorni b) nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, la Società invierà nota scritta per precisare i tempi necessari .

Art. IV. 13 – Allacciamento alla pubblica fognatura	Tempo massimo per eseguire l'allacciamento alla rete fognaria pubblica dopo che il utente abbia accettato il preventivo e siano state acquisite le autorizzazioni necessarie	a) 90 giorni b) nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, la Società invierà nota scritta per precisare i tempi necessari .
Art. IV. 14 – Allacciamento del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso gli impianti di depurazione	Tempo massimo per l'attivazione del servizio di trattamento dalla data della relativa richiesta	a) 60 giorni b) nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, la Società invierà nota scritta per precisare i tempi necessari
Art. IV. 20 – Rispetto degli appuntamenti concordati	Tempo massimo per concordare data	a) 15 giorni a partire dal giorno successivo alla data della ricezione della richiesta (rispetto all'ora fissata per l'appuntamento, all'utente è chiesta una disponibilità massima di attesa di 30 minuti)
Art. IV. 21 – Tempi di attesa agli sportelli	Tempo medio di attesa	a) 30 minuti
Art. IV. 22 – Risposta alle richieste scritte dei utenti	Tempo massimo per rispondere alle richieste pervenute per iscritto	a) 30 giorni dalla data di protocollo della Società
Art. IV. 23 – Risposta ai reclami	Tempo massimo per rispondere ai reclami	a) 30 giorni dalla data di presentazione
Art. IV. 25 – Rettifiche dei corrispettivi del servizio	Tempo massimo per la correzione degli errori commessi durante la lettura e la fatturazione	a) 90 giorni dalla data di accertamento dell'errore o dalla acquisizione della richiesta dell'utente purché essa pervenga entro 15 giorni dalla data di emissione della fattura
Art. IV. 26 – Morosità	Tempo necessario per la comunicazione della sospensione del servizio per morosità e successivo riavvio della fornitura	a) 30 giorni prima della sospensione (a mezzo raccomandata A/R). La riattivazione, verificate le condizioni, avverrà entro 2 giorni dall'acquisizione della relativa richiesta.
Art. IV. 27 – Verifica contatore	Tempo massimo di intervento dalla segnalazione o richiesta	a) 30 giorni.

	del utente	
Art. IV. 28 – Verifica del livello di pressione	Tempo massimo di intervento dalla segnalazione o richiesta del utente	a) 15 giorni.
Art. IV. 29 – Strumenti informativi	Tempo massimo di comunicazione di un evento attraverso gli strumenti informativi	a) stampa – giorni 1 b) televisione – giorni 1 c) internet – ore 8 d) call center – ore 8
Art. IV. 31 – Tempi di preavviso per gli interventi programmati	Tempo minimo per comunicare la sospensione della fornitura dovuta a interventi programmati	a) 3 giorni prima dell'interruzione del servizio
Art. IV. 32 – Durata delle sospensioni programmate	Durata massima giornaliera della sospensione del servizio derivata da interventi programmati	a) 15 ore al giorno
Art. IV. 33 – Pronto intervento	Tempo massimo di intervento su segnalazione	a) intervento su reti adduttrici – 2 ore b) intervento su reti distributrici primarie – 24 ore c) intervento su reti distributrici secondarie – 48 ore d) intervento sulle diramazioni utenze – 72 ore
Art. V. 1 – Procedure di reclamo	Tempo massimo per comunicare, a seguito reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti	a) 45 giorni dal momento della presentazione del reclamo (nella risposta verranno indicati i tempi entro i quali la Società provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. b) Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.