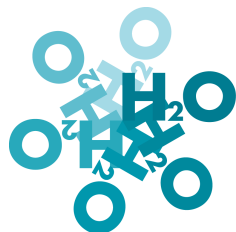


Ambito Territoriale Ottimale n. 5 Toscana Costa



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

*Approvato in Assemblea con Delibera n. 18/25.11.2011
In vigore dal 01.01.2012*



L'AUTORITÀ GARANTE:
Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n° 5

"Toscana Costa"

Viale Carducci 112

57124 Livorno (LI)

Tel: 0586.426222

Fax: 0586.443155

www.ato5acqua.toscana.it

info@ato5acqua.toscana.it



IL GESTORE:
Azienda Servizi Ambientali spa

Via del Gazometro 9

57122 Livorno (LI)

www.asaspa.it

commerciale@asaspa.it

PRESENTAZIONE	5
PREMESSA	7
PRIMA PARTE	8
1. Il Soggetto Gestore.....	8
2. I principi fondamentali della Carta.....	10
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	10
2.2 Continuità del Servizio.....	10
2.3 Partecipazione.....	10
2.4 Comportamento del personale.....	10
2.5 Efficienza ed efficacia.....	10
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	10
2.7 Sostenibilità.....	10
3. Condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato.....	12
4. Definizioni.....	12
4.1 Standard di qualità del servizio idrico integrato.....	13
5. Avvio del rapporto contrattuale.....	15
5.1 Tempo di preventivazione (standard specifico).....	15
5.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto (standard specifico) ..	15
5.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura (standard specifico).....	15
5.3 bis Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto con contestuale attivazione della fornitura (standard specifico).....	16
5.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (standard specifico).....	16
5.5 Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura (standard specifico).....	16
5.6 Rilascio ricevuta per calcolo standard.....	16
6. Accessibilità al servizio.....	17
6.1 Sportelli dedicati o partecipati: orario di apertura al pubblico.....	17
6.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o corrispondenza.....	17
6.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	18
6.4 Facilitazioni per utenti particolari.....	18
6.5 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli.....	18
6.6 Rispetto degli appuntamenti concordati, fascia di puntualità, tempi e modalità (standard specifico).....	18
6.7 Tempo di attesa agli sportelli e al telefono (standard generale e specifico) ...	19
6.8 Tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti (standard specifico).....	19
6.9 Tempo di risposta ai reclami (standard specifico).....	20
7. Gestione del rapporto contrattuale.....	21
7.1 Fatturazione e lettura dei contatori.....	21
7.2 Trasparenza nell'applicazione delle variazioni tariffarie e applicazione del pro-die.....	22
7.3 Trasparenza del documento di fatturazione.....	22
7.4 Deposito cauzionale.....	23
All'atto della stipula del contratto di fornitura verrà richiesto una forma di garanzia dei pagamenti in considerazione della natura del rapporto contrattuale che prevede il pagamento posticipato rispetto alla fornitura del servizio.	23
Lo scopo del deposito cauzionale è quello di garantire il gestore e gli utenti non morosi sui mancati pagamenti delle bollette.....	23
Le forme di garanzia previste sono dettagliate all'art. 48 del Regolamento del Servizio Acquedotto.....	23
7.5 Rettifiche di fatturazione (standard specifici).....	23

7.5 Bis Tempo di accredito dei rimborsi (standard specifici).....	23
7.6 Ritardato pagamento e morosità.....	24
7.7 Verifica del corretto funzionamento del contatore (standard specifico).....	25
7.8 Verifica del livello della pressione di fornitura, tempi e modalità (standard specifico).....	26
7.9 Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte.....	26
7.10 Consumi "anomali".....	28
7.11 Casi e modalità di sospensione della fornitura e risoluzione del contratto.....	28
8. Continuità del servizio.....	30
8.1 Continuità e servizio di emergenza (standard generale).....	30
8.2 Tempi di preavviso e durata delle interruzioni programmate (standard generale).....	30
8.3 Pronto Intervento (standard generale).....	30
8.4 Altri interventi per riparazione guasti (standard generale).....	31
9. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui ai paragrafi precedenti..	31
10. Informazione all'utenza.....	33
10.1 Accesso alla documentazione in possesso dell'Azienda.....	33
10.2 Trattamento dati sensibili.....	34
11. La Tutela.....	36
11.1 La gestione dei reclami (standard generale).....	36
11.2 Controlli esterni.....	37
11.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.....	37
11.4 Servizi di consulenza agli utenti.....	38
11.5 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.....	38
11.6 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato.....	38
11.7 Casi di indennizzo automatico.....	38
11.8 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo del servizio idrico.....	39
11.9 Sistema di Qualità.....	40

PER UNA CORRETTA INTERPRETAZIONE DEL PRESENTE TESTO è DA INTENDERSI PER:

Autorità di Ambito Territoriale Ottimale: l'Ente per la regolazione del Servizio Idrico Integrato istituito come forma di cooperazione tra comuni e province ai sensi dell'articolo 9 comma 3 della legge 5 gennaio 1994 n. 36 e con veste giuridica di Consorzio Obbligatorio di Comuni come previsto dalla L.R. Toscana 81/95. Nello specifico si tratta dell'AATO n° 5 "Toscana Costa";

Gestore: il soggetto aziendale, ASA spa, gestore unico del Servizio Idrico Integrato, così come definito dall'art. 2 comma 1 lettera o-bis) del decreto legislativo 11 maggio 1999, n. 152, e successive modifiche, individuato in base alla Convenzione di cui all'art. 11 L. 36/94;

Azienda: la società ASA SpA, con sede in Livorno, via del Gazometro, 9 LIVORNO, individuata come Gestore con Delibera Assemblea n.12/19.12.2001 per un periodo di 20 anni a partire dal 01.01.2002;

PRESENTAZIONE

L'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 5 Toscana Costa è stata costituita nella forma di consorzio in base alla legge della Regione Toscana n. 81 del 1995 in applicazione della legge n.36 del 5 gennaio 1994 "Disposizioni in materia di risorse idriche" (G.U. n.14 del 19 gennaio 1994).

L'emanazione della legge 5/1/94 n. 36, "Disposizioni in materia di risorse idriche" ha rappresentato un'innovazione radicale, sotto diversi aspetti, nella disciplina dei servizi pubblici di acquedotto, fognatura e depurazione.

Le fasi principali del processo di riorganizzazione istituzionale ed industriale che si è avviato con l'emanazione della legge 36/94 sono riassumibili nei seguenti passaggi fondamentali:

- i Comuni trasferiscono l'esercizio della titolarità del Servizio Idrico all'Autorità di Ambito (Ambito);
- l'Ambito definisce il piano e la tariffa del nuovo Servizio e provvede all'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato;
- l'Ambito controlla che il gestore realizzi il Piano e verifica l'applicazione della tariffa.

L'obiettivo di tale processo è quello di pervenire all'accorpamento delle gestioni esistenti largamente frammentate e, contemporaneamente, alla loro trasformazione in senso industriale ed imprenditoriale della gestione.

Tutto questo deve consentire all'Autorità d'Ambito di affidare la gestione ad un'impresa che per dimensione, organizzazione e capacità imprenditoriale sia in grado di finanziare e realizzare il Piano degli investimenti necessario al miglioramento del Servizio.

Inoltre la legge 36/94 introduce un nuovo schema di regolazione dei servizi che sostituisce la precedente organizzazione sia dal punto di vista istituzionale che tariffario.

Difatti, il nuovo schema prevede che vi sia una netta distinzione di ruoli fra l'Ambito, che definisce gli obiettivi e controlla la realizzazione del Piano, e il Gestore che organizza il servizio e realizza il Piano stesso. L'Ambito, quindi, svolge la sua attività di regolatore in ragione dell'assenza di concorrenza nel mercato di questi servizi, con l'obiettivo di assicurare la tutela del consumatore nei confronti del Gestore monopolista.

Questo compito di regolazione deve essere svolto dall'Ambito attraverso la definizione del Piano, l'applicazione della tariffa e il successivo controllo sulla realizzazione degli obiettivi contenuti nel piano stesso da parte del gestore. Piano, tariffa e controllo sono definiti nell'ambito del contratto sulla base del quale è affidata la gestione. Il controllo si eserciterà in primo luogo attraverso la verifica del raggiungimento degli obiettivi del piano da parte del gestore.

Il controllo sull'applicazione della tariffa consentirà all'Ambito di regolare il comportamento del Gestore in relazione all'attuazione del piano con la possibilità di revocare l'affidamento nel caso che il gestore sia gravemente inadempiente.

Il Gestore è tuttavia sottoposto anche ad altre attività di controllo fra cui quelle svolte dall'Agenzia Regionale per l'Ambiente della Toscana (ARPAT) e dalla AUSL in particolare sulla qualità delle acque potabili e sulle caratteristiche degli scarichi idrici. Il Gestore, con l'affidamento del servizio, diventa il responsabile dell'intero Servizio Idrico Integrato comprendente la gestione dell'acquedotto, delle fognature e la depurazione degli scarichi.

Un'ulteriore attività è svolta dalla Regione che, in base alla L. R. 81/95, si attribuisce compiti di indirizzo, programmazione e controllo sia sugli Ambiti che sul Gestore.

Tali funzioni attengono principalmente:

- ♦ alla verifica della compatibilità dei piani di Ambito con gli obiettivi e le priorità stabilite dalla Regione;
- ♦ alla verifica dello stato di attuazione degli strumenti di pianificazione (PRGA e PRAA);
- ♦ al controllo delle prestazioni dei gestori nei vari Ambiti per quanto riguarda i livelli di servizio assicurati.

Inoltre l'Ambito è chiamato a valutare nel proprio Piano il fabbisogno di risorse idriche e, conseguentemente, tutte quelle opere che permettono lo sviluppo e l'adeguamento dell'offerta rispetto a tale fabbisogno. Questa attività, che investe direttamente la gestione della risorsa idrica, non può comunque prescindere dalle competenze riconosciute all'Autorità di Bacino.

Dopo che l'Ambito ha provveduto, sulla base del piano e della convenzione, ad affidare la gestione integrata del servizio le sue attività riguardano principalmente:

- il controllo delle tariffe;
- il controllo dei livelli di servizi;
- il controllo degli investimenti;
- l'attività di tutela del consumatore;
- la revisione tariffaria triennale.

Di seguito sono elencati i Comuni appartenenti all'Ambito n. 5 "Toscana Costa"

COMUNE	Abitanti censimento 2001	Sup. Km ²	% ATO
Bibbona (LI)	3.051	65	0,85%
Campiglia Marittima (LI)	12.540	83	3,49%
Campo nell'Elba (LI)	4.155	56	1,16%
Capoliveri (LI)	3.105	39	0,87%
Capraia Isola (LI)	333	19	0,09%
Casale Marittimo (PI)	1.007	14	0,28%
Castagneto Carducci (LI)	8.226	142	2,29%
Castellina Marittima (PI)	1.817	83	0,51%
Castelnuovo Val di Cecina (PI)	2.467	88	0,69%
Cecina (LI)	26.515	43	7,39%
Collesalveti (LI)	15.871	110	4,42%
Guardistallo (PI)	1.026	24	0,29%
Livorno	156.274	105	43,54%
Marciana (LI)	2.162	45	0,60%
Marciana Marina (LI)	1.891	6	0,53%
Montecatini Val di Cecina (PI)	2.008	155	0,56%
Montescudaio (PI)	1.436	20	0,40%
Monteverdi Marittimo (PI)	701	98	0,20%
Orciano Pisano (PI)	628	11	0,17%
Piombino (LI)	33.925	130	9,45%
Pomarance (PI)	6.323	227	1,76%
Porto Azzurro (LI)	3.220	13	0,90%
Portoferraio (LI)	11.508	48	3,21%
Radicondoli (SI)	978	132	0,27%
Rio Marina (LI)	2.150	19	0,60%
Rio nell'Elba (LI)	952	17	0,27%
Riparbella (PI)	1.327	59	0,37%
Rosignano Marittimo (LI)	30.581	121	8,52%
San Vincenzo (LI)	6.540	33	1,82%
Santa Luce (PI)	1.465	67	0,41%
Sassetta (LI)	548	26	0,15%
Suvereto (LI)	2.897	93	0,81%
Volterra (PI)	11.264	253	3,14%
Totale	358.891	2444	100,00%

PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (Sii) è redatta in attuazione della Dir.P.C.M. 27.01.1994, recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", e dal D.P.C.M. 29.04.1999 contenente lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

La Carta del S.I.I. fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato e **costituisce allegato al contratto di fornitura**, stipulato fra il Gestore del servizio e i singoli utenti. Pertanto, le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella stessa s'intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti suddetti.

Relativamente **al servizio acquedotto** la Carta si riferisce agli usi civili non potabili ed ai sequenti usi potabili:

- a) Uso civile domestico;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (da intendersi i consumi di utenze quali: ENTI PUBBLICI TERRITORIALI, lo Stato, compreso i suoi organi di governo, le Regioni, le Province, i Comuni e le Unioni ed i Consorzi degli stessi, le Comunità Montane ed Isolane, ecc, ed ENTI ED ORGANI CHE COMPONGONO IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE, che concorrono cioè al raggiungimento degli obiettivi di tutela della salute dei cittadini (Aziende Unità Sanitarie Locali, Aziende Ospedaliere, ecc.);
- c) uso civile non domestico inteso come altri usi relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo industriale.

Per gli usi non potabili, il Gestore informerà gli utenti delle norme fissate dalla legge e dei limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito.

Per quanto riguarda, invece, il **servizio di fognatura e depurazione** la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Gestore si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici indicati al paragrafo 11.7 l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfettario.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli utenti: i cittadini-utenti sanno che cosa possono e devono attendersi dal Gestore, il Gestore sa che cosa deve garantire agli utenti.

La presente Carta è stata adottata dal Gestore in data 01.03.2004 ed è in vigore nell'attuale versione dal 01.04.2005.

La Carta è soggetta a revisione triennale. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra Gestore e Autorità di Ambito devono essere portate a conoscenza degli utenti (cfr. paragrafo 10 della Carta relativo a "Informazione all'utenza").

La Carta sarà consegnata a ciascun nuovo utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza.

La stessa è disponibile sul sito internet di A.S.A. S.p.A. all'indirizzo www.asaspa.it, e su quello dell'Autorità di Ambito www.ato5acqua.toscana.it.

PRIMA PARTE**1. Il Soggetto Gestore****1.1**

L'Azienda Servizi Ambientali di Livorno è una società per azioni. Costituita il 23/12/1971 come AMG (Azienda Municipalizzata Gas) per la gestione del gas si è nel tempo ampliata fino ad acquisire successivamente la gestione di alcuni dei principali servizi di utilità pubblica: nel 1976 col nome di AMAG (Azienda Municipalizzata Acqua e Gas) con l'affidamento del servizio idrico; il 01/05/1990 con l'affidamento delle farmacie comunali di Livorno muta il nome in ASEM (Azienda Servizi Municipalizzati) per effetto della polifunzionalità nella gestione dei servizi pubblici locali; il 01/03/1996 l'assetto giuridico diventa quello delle aziende speciali e con l'esternalizzazione di altri servizi comunali quali la fognatura, la depurazione, la manutenzione stradale, gli impianti semaforici, la segnaletica e l'illuminazione pubblica il nome diventa quello odierno di ASA (Azienda Servizi Ambientali).

Il 2/11/1998 ASA diventa Società per Azioni a capitale interamente pubblico (100 % Comune di Livorno).

ASA dal 1° gennaio 2002 è il Gestore Unico del servizio idrico integrato a seguito di delibera dell'Assemblea Consortile dell'Autorità di Ambito n° 5 "Toscana Costa". Nel mese di luglio 2003, in attuazione dell'art. 35 della L. 448/2001, ASA ha ceduto la proprietà delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni immobiliari, compresa la gestione delle farmacie, alla Livorno Reti Impianti spa.

Ad oggi la compagine societaria di ASA s.p.a. è costituita per il 60% dai Comuni dell'ATO 5, e per il restante 40 % da A.M.G.A S.p.a (quota ceduta a seguito di procedura di gara ad evidenza pubblica avvenuta nel Giugno 2004)

1.2

La missione tradizionale di ASA è quella di soddisfare le esigenze primarie delle comunità locali, fornendo acqua ed energia con la volontà di utilizzare le risorse naturali con la massima cura.. Con la presente Carta dei Servizi, ASA mantiene aperto un dialogo-confronto con i propri clienti.

I tre obiettivi sostanziali sono:

informare i Clienti sui servizi erogati dall'azienda;
 impegnare le strutture aziendali nel mantenere e migliorare il livello di qualità dei servizi;
 raccogliere il grado di soddisfazione degli Utenti, per migliorare ulteriormente i livelli di qualità prestabiliti.

L'impegno così profuso deve tendere alla massima efficienza, senza sottovalutare l'efficacia; in altri termini deve tendere ad ottenere il miglior rendimento possibile in rapporto alle risorse disponibili ed impegnate nell'applicazione della Carta. La Carta dei Servizi, per i settori e comuni considerati, vincola l'Azienda nel suo insieme Amministrativo, gestionale ed operativo.

1.3

ASA è il Gestore unico dell'ATO n°5 Toscana Costa (Deliberazione dell'Autorità di Ambito del 19/12/2001) e opera nel territorio così come individuato dall'Autorità di Ambito.

Reti

Trattamenti eseguiti: deferromanganizzazione, clorazione, clorazione-ozonizzazione, a queste reti, tramite il conferimento ad ASA dei rami d'impresa si aggiungono i servizi a rete di ASAV SPA Volterra (comuni di Volterra, Pomarance, Montecatini Val di Cecina, Radicondoli, Casale Marittimo,

Castelnuovo Val di Cecina e Bibbona) e di CIGRI SPA Venturina (comuni di Campiglia Marittima, San Vincenzo, Sassetta, Suvereto, Monte verdi Marittimo e Piombino).

Il volume complessivo medio annuo fatturato di acqua ad usi civili con riferimento al biennio 2002-2003 a 182.104 utenze è stato di mc 26.083.745 (escludendo le utenze della Comunità Montana dell'isola d'Elba).

CARATTERISTICHE DELL'ATO 5	
RETI ADDUTTRICI	Km 1.004
RETI DISTRIBUTRICI	Km 1.182
TOTALE RETI	Km 2.186
IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO	90
IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE	77
SERBATOI	253
VOLUME SERBATOI	Mc 84.004
SORGENTI	135
POZZI	285
CAPTAZIONI SUPERFICIALI	5
COLLETTORI FOGNARI	Km 299
RETI FOGNARIE	Km 1.044
IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO LIQUAMI	82
IMPIANTI DI DEPURAZIONE	57

Il Gestore effettua, secondo propri piani d'intervento, un servizio di ricerca programmata delle fughe sulle reti di adduzione e distribuzione idrica. Automezzi speciali, dotati di apparecchiature elettroniche, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrato, sono in grado di rilevare eventuali perdite non manifestate in superficie.

- ✓ Km di rete idrica sottoposti alla verifica "ricerca di fughe preventive": **100 km ogni anno.**

2. I principi fondamentali della Carta

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del Servizio Idrico Integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra Gestore e utenti prescindono le differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Particolare attenzione è posta sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto (in particolare telefonico e postale), nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Il Gestore s'impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

2.2 Continuità del Servizio

L'erogazione del Servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Difatti, eventuali interruzioni, potranno essere imputate esclusivamente ad eventi di forza maggiore o a guasti e manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti stessi. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.3 Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore tutte le informazioni che lo riguardano direttamente, ha la possibilità di avanzare proposte suggerimenti e, ovviamente, ha la facoltà di inoltrare reclami. A sua volta il Gestore, a tutela degli utenti, garantisce l'identificabilità del personale e l'individuazione dei responsabili delle strutture.

2.4 Comportamento del personale

Il personale del Gestore è tenuto a rapportarsi agli utenti con rispetto e cortesia, fornendo ai propri dipendenti opportune istruzioni al riguardo. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

2.5 Efficienza ed efficacia

L'Azienda, in qualità di Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste dell'utente.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

2.7 Sostenibilità

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio – lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ed un uso ecologicamente sostenibile evitando utilizzi in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi. Questo implica per il Gestore l'impegno costante di:

- assicurare la cura ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti;
- sviluppare gli studi idrogeologici per la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento;
- ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento;
- intervenire per la riparazione delle condotte, per garantire la continuità del servizio;
- programmare ed eseguire le opere di rinnovamento della rete idrica;

- potenziare e rinnovare le reti di adduzione e distribuzione tramite la razionalizzazione dei vari acquedotti e la loro progressiva interconnessione, al fine di migliorare il servizio all'utenza;
- perseguire l'obiettivo del potenziamento degli impianti di depurazione in termini di nuove tecnologie e l'ottimizzazione delle gestioni tramite la realizzazione di impianti consortili presidiati ed automatizzati.

3. Condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato che costituisce, insieme alla presente Carta, un allegato integrante e sostanziale del contratto di utenza.

4. Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **ATO** Ambito Territoriale Ottimale, il territorio regionale è stato diviso in ambiti (o bacini) territoriali il più possibile omogenei ai sensi della legge 36/1994 e della Legge Regionale Toscana 81/1995;
- **AUTORITA'** è l'**Autorità di Ambito Territoriale Ottimale**, istituita ai sensi della legge 36/1994 e della Legge Regionale Toscana 81/1995, il suo acronimo è AATO;
- **ATTIVAZIONE** si intende la prima fornitura dell'alimentazione dal punto di consegna o dal contatore previa esecuzione dell'allacciamento e dopo il perfezionamento del rapporto contrattuale;
- **AZIENDA** è la società ASA SpA, con sede in Livorno, via del Gazometro, 9 LIVORNO, individuata come Gestore con Delibera Assemblea n.12/19.12.2001 per un periodo di 20 anni a partire dal 01.01.2002;
- **CAUSA DI FORZA MAGGIORE** vi rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
- **COMPLETAMENTO DELL'INTERVENTO** si intende la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dell'utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale;
- **CONTATORE**: è lo strumento per la misurazione dell'acqua erogata installato dal Gestore;
- **CONTATORE ACCESSIBILE**: è il contatore collocato in un luogo al quale l'operatore incaricato della lettura può sempre accedere senza che sia richiesta la presenza dell'utente o di altra persona da questi deputata per consentirne l'accesso;
- **CONTATORE AD ACCESSIBILITÀ CONDIZIONATA**: è il contatore ubicato all'interno di aree condominiali potenzialmente accessibili da parte del personale dell'azienda (locali appositi, vani scale, ecc.);
- **CONTATORE NON ACCESSIBILE**: tutti gli altri contatori che non si trovano nelle condizioni di cui sopra;
- **CONTRATTO DI UTENZA** è il contratto di fornitura che il richiedente stipula con il Gestore;
- per **DEFINIZIONE DEL CONTRATTO** si intende la presentazione da parte del richiedente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato sez. 1 – Regolamento di Acquedotto, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- **GESTORE** è il Soggetto aziendale Gestore del Servizio Idrico Integrato così come definito dall'art.2 comma 1 lettera o-bis) del decreto legislativo 11 maggio 1999, n. 152, e successive modifiche, individuato in base alla Convenzione di cui all'art.11 L.36/94;
- **LAVORI COMPLESSI**: sono lavori di derivazione d'utenza che comportano la sostituzione o modifica della condotta principale e/o degli impianti esistenti della rete di distribuzione. Rientrano in questa categoria anche la realizzazione di nuove condotte, reti, impianti in zone non ancora servite e per le quali si rende necessario sviluppare un fase progettuale e realizzativa articolata e complessa.

- **LAVORI SEMPLICI:** sono lavori di derivazione d'utenza che consistono nella realizzazione di una presa senza dover operare modifiche alla condotta principale o agli impianti esistenti della rete di distribuzione;
- **MANUTENZIONI NECESSARIE** sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata;
- **PRO-DIE:** criterio di imputazione dei consumi rilevati o stimati consistente nella attribuzione di un consumo quotidiano costante, ottenuto dividendo il dato di consumo complessivo per i giorni del periodo preso in esame. In concreto consentirà di procedere all'attribuzione del consumo su uno specifico periodo di riferimento e di riportare su tale periodo gli scaglioni tariffari annui.
- **RIATTIVAZIONE:** ripristino dell'alimentazione dal punto di consegna o dal contatore che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa effettuata dal Gestore per uno dei motivi di sospensione di cui all'art. 45 del Regolamento Acquedotto;
- **SERVIZIO IDRICO INTEGRATO** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue (ex art. 4 comma 1 lett. f) L. 36/94);
- **STANDARD GENERALE DI QUALITA'** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni misurato da un idoneo indicatore di qualità;
- **STANDARD SPECIFICO DI QUALITA'** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente misurato da un idoneo indicatore di qualità;
- **UTENTE** è il fruitore finale di tutto o parte del Servizio Idrico Integrato, mediante allacciamento alle reti tecnologiche, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il contratto di utenza;
- **UTENTI PARTICOLARI** sono i portatori di handicap, gli anziani, gli stranieri e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative A.S.L. del Comune di appartenenza;

4.1 Standard di qualità del servizio idrico integrato

- **I fattori di qualità** sono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente.
- **Gli indicatori di qualità** sono le variabili quantitative o i giudizi parametrici in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo.
- **Lo standard** è il valore obiettivo da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Esso può essere formulato sulla base di indicatori qualitativi, senza far riferimento diretto a valori misurabili quantitativamente nel caso in cui esprima una garanzia rispetto a specifici aspetti del Servizio e quantitativi, cioè direttamente misurabili.

Si distinguono due categorie di standard misurabili:

- ◆ **specifico:** quando si riferisce alla singola prestazione resa ed è espresso da un valore minimo e/o massimo verificabile dal singolo utente. A tale scopo devono essere adeguatamente comunicati agli utenti;
- ◆ **generale:** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Lo standard ha essenzialmente due valenze:

- ◆ costituisce un obiettivo dinamico che i gestori prestabiliscono periodicamente, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- ◆ costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio, in modo tale da rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio. Periodicamente il Gestore pubblica i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati, affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno).

Gli standard di qualità, generali e specifici, fissati nella presente Carta si riferiscono a quattro distinte fasi caratteristiche del rapporto contrattuale con l'utente:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il cliente nella fase di avvio del rapporto medesimo;
- all'accessibilità al servizio;
- alla gestione del rapporto contrattuale;
- alla continuità e regolarità del servizio.

NOTA BENE.

I tempi indicati sono calcolati in relazione a tutti gli aspetti connessi all'avvio del rapporto contrattuale e sono considerati al netto del tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni e/o dei permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore provvederà a dare all'utente tempestiva comunicazione della nuova data e del motivo del rinvio.

5. Avvio del rapporto contrattuale

Il Gestore descrive appositi standard relativamente a tutte quelle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'Utente: la preventivazione, l'esecuzione di un nuovo allacciamento, la modifica di un allacciamento esistente, l'attivazione della fornitura e la cessazione della stessa.

5.1 Tempo di preventivazione (standard specifico)

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Azienda della richiesta documentata del cittadino e la data di spedizione da parte dell'Azienda del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente. Varia a seconda che si debba effettuare o meno il sopralluogo:

- CON SOPRALLUOGO **15 giorni** lavorativi dalla richiesta;
- SENZA SOPRALLUOGO **5 giorni** lavorativi dalla richiesta.

Il preventivo contiene:

- a. l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- b. l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'utente;
- c. l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, l'utente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- d. l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente;
- e. lo schema del contratto di fornitura.

Il preventivo costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a 90 giorni di calendario. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dall'Azienda nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

5.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto (standard specifico)

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Azienda dell'accettazione formale del preventivo, da intendersi come dimostrazione dell'avvenuto pagamento, e la data del completamento dell'intervento richiesto.

- **20 giorni lavorativi** dal ricevimento della accettazione del preventivo, da intendersi come dimostrazione dell'avvenuto pagamento, per l'esecuzione di lavori semplici
- **90 giorni lavorativi** dal ricevimento della accettazione del preventivo, da intendersi come dimostrazione dell'avvenuto pagamento, per l'esecuzione di lavori complessi

5.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura (standard specifico)

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione o la riattivazione della fornitura.

- Tempo di attivazione: 7 giorni lavorativi dalla definizione del contratto.
- Tempo di riattivazione: 5 giorni lavorativi dalla definizione del contratto.

La rilevazione del tempo di riattivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni della fornitura in seguito a sospensione della morosità dell'utente (per le quali il tempo di riattivazione non deve superare i 2 giorni lavorativi dal pagamento: si veda il paragrafo 7.6 della presente Carta), né alle variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione (quali volture o subentri immediati).

5.3 bis Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto con contestuale attivazione della fornitura (standard specifico)

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Azienda della contestuale accettazione formale del preventivo (e della firma del contratto di fornitura) e la data di attivazione della fornitura.

Tale standard è applicabile solo nei casi in cui le due operazioni vengano formalizzate e sottoscritte in unica soluzione. In tal caso l'addebito in bolletta delle quote fisse e variabili di consumo decorrerà dalla data di attivazione della fornitura.

- **27 giorni lavorativi** dalla accettazione del preventivo con contestuale definizione del contratto (per lavori semplici);
- **97 giorni lavorativi** dalla accettazione del preventivo con contestuale definizione del contratto (per lavori complessi);

5.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (standard specifico)

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Azienda della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura.

- **5 giorni** lavorativi dalla richiesta.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si applica a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di riattivazione, quali volture e subentri immediati.

5.5 Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura (standard specifico)

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente fra la data di ricevimento da parte dell'Azienda dell'accettazione formale del preventivo o dall'avvenuta visita di sopralluogo, a seguito di domanda di allaccio conseguente ad un obbligo, e la data di completamento dell'intervento richiesto.

- **20 giorni** lavorativi dal ricevimento dell'accettazione formale del preventivo o dall'avvenuta visita di sopralluogo, con o senza autorizzazione.

5.6 Rilascio ricevuta per calcolo standard

Nei casi di cui agli artt. 5.1, 5.2, 5.3, 5.3bis, 5.4, 5.5, l'Azienda al momento del perfezionamento della prestazione, o al massimo entro 5 (cinque) giorni lavorativi dovrà rilasciare al richiedente apposita ricevuta ove saranno indicati in relazione al tipo di intervento eseguito, la data iniziale per il computo dello standard e data di perfezionamento.

Resta inteso l'obbligo di specificare eventuali ritardi dovuti a cause di cui all'art. 9 della presente Carta.

6. Accessibilità al servizio

6.1 Sportelli dedicati o partecipati: orario di apertura al pubblico

L'Azienda assicura l'apertura di sportelli al pubblico presso ciascun principale distretto territoriale di:

- Area Livornese
- Area Bassa Val di Cecina
- Area Alta Val di Cecina
- Area Val di Cornia
- Area Elba

Gli indirizzi e gli orari di apertura saranno sempre indicati in bolletta e comunque idonei al rispetto degli standard della presente Carta.

Negli sportelli dedicati o partecipati sono espletate le seguenti pratiche:

- richiesta di informazioni e chiarimenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- richiesta allacciamenti;
- stipulazione contratti di utenza;
- effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- disdetta dei contratti di utenza;
- inoltra reclami;
- richiesta di verifica contatori.

6.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o corrispondenza

L'Azienda dispone di uno sportello telefonico attivo almeno 8 ore al giorno nei giorni feriali, il cui numero sarà sempre indicato in bolletta.

Contattando lo sportello telefonico l'utente può svolgere tutte le pratiche elencate all'art. 6.1.

Al termine del contatto telefonico l'operatore avrà l'obbligo di rilasciare all'utente il relativo numero di protocollo pratica.

L'Azienda ritiene fondamentale fare in modo che un numero sempre più elevato di operazioni possa

essere svolto via telefono senza che il cittadino debba recarsi presso gli sportelli.

6.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Sono previste le seguenti modalità di pagamento :

- per i contratti e preventivi: mezzo bollettino postale, con Carte di Credito convenzionate e bancomat anche presso gli uffici utenti, oppure presso le banche tramite bonifico;
- per le bollette: presso le banche convenzionate senza spese aggiuntive, presso gli uffici postali, presso gli sportelli bancari, tramite domiciliazione bancaria (obbligatoria per le forniture intestate a soggetti titolari di partita IVA), presso gli sportelli bancomat convenzionati, tramite carta di credito;
- per le bollette insolute: presso gli sportelli aziendali mezzo bancomat e carta di credito, presso le banche convenzionate senza spese aggiuntive, presso gli uffici postali, presso gli sportelli bancari tramite domiciliazione bancaria, presso gli sportelli bancomat convenzionati, tramite carta di credito.

6.4 Facilitazioni per utenti particolari

Le facilitazioni minime previste sono:

- a) sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap ed anziani con difficoltà motorie, in tali casi, per la stipula dei contratti di fornitura, personale del Gestore può recarsi direttamente presso l'utente per compiere tutte le operazioni necessarie evitando così all'utente stesso di recarsi presso gli uffici aziendali;
- b) tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno 1/3 più rapidi di quelli fissati nei paragrafi 5.2, 5.3, 5.5 per l'esecuzione di allacciamenti, per l'attivazione e riattivazione della fornitura, per l'esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura;
- c) presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS);
- d) tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 7 giorni (di calendario) rispetto a quello minimo ordinario di 30 giorni di calendario.

L'Azienda garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione delle barriere architettoniche di qualsiasi natura. Sono inoltre stabilite pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti. L'Azienda pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte ai soggetti predetti tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'utenza e tramite idonei strumenti informativi quali linee telefoniche di informazione, audio cassette, diffusione a mezzo stampa e coinvolgimento delle principali associazioni di utenti, consumatori, anziani e disabili.

6.5 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli

Sono previste agevolazioni tariffarie per fornitura di acqua potabile a nuclei familiari e soggetti/utenti che, versando in particolari condizioni socio/economiche, appaiono meritevoli di un intervento di agevolazione, come meglio indicato nel Regolamento Attuativo Tariffe Idriche per Utenze Deboli attualmente in vigore.

In questi casi l'Azienda concederà comunque la possibilità di rateizzare le somme dovute a congruo.

Tali agevolazioni devono essere portate a conoscenza dell'utenza nei modi, di volta in volta, ritenuti più idonei fra: lettere alle associazioni dei consumatori, ai sindacati pensionati, spot radiofonici, spot televisivi, inserzioni su quotidiani, affissione locandine e/o manifesti.

6.6 Rispetto degli appuntamenti concordati, fascia di puntualità, tempi e modalità (standard specifico)

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente. E', altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità richiesta (**fascia di**

puntualità) all'utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo. La fascia di puntualità è il periodo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini di allacciamenti, attivazioni o riattivazioni, verifiche sul contatore o dei parametri di fornitura (pressione).

Al momento di concordare un appuntamento con il cliente, l'Azienda è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità, presentandosi nel luogo e nel periodo concordati con l'utente. Egli assicura in tal modo la propria disponibilità a ricevere i tecnici dell'Azienda per tutta la fascia di puntualità concordata. Nel caso di disdetta dell'appuntamento, l'Azienda ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore.

- La fascia di puntualità è individuata in **tre ore (3 h)**

6.7 Tempo di attesa agli sportelli e al telefono (standard generale e specifico)

Rappresenta il tempo medio/massimo che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore.

- tempo **medio** di attesa agli sportelli: **15 minuti**;
- tempo **massimo** di attesa agli sportelli: **20 minuti**;
- Tempo **medio** di attesa al telefono per numero a tariffa ordinaria: **2 minuti**;
- Tempo **medio** di attesa al telefono per numero verde: **4 minuti**.

Per la misurazione del tempo medio al telefono l'Azienda dispone di rilevatori automatici.

6.8 Tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti (standard specifico)

L'utente può inoltrare richieste scritte di informazioni all'Azienda. Il tempo di risposta motivata a tali richieste è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta motivata al cliente. La rilevazione del tempo di risposta motivata a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio pervenute per iscritto.

L'indennizzo automatico di cui all'art. 11.7 della presente Carta sarà corrisposto per le sole richieste di informazioni inerenti il rapporto contrattuale intercorrente tra l'utente richiedente e l'Azienda pervenute per iscritto, ad eccezione di quelle facilmente reperibili in bolletta.

Tali richieste possono essere inoltrate:

- a mezzo del normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa ad "ASA SPA Via del Gazometro 9 - 57122 Livorno";
- a mezzo fax ad "ASA SPA Via del Gazometro 9 numero di telefax 0586 242632";
- a mezzo telematico all'indirizzo mail commerciale@asaspa.it;
- oppure utilizzando il sito internet www.asaspa.it

Le modalità d'inoltro delle richieste scritte di informazioni degli utenti saranno comunque riportate in bolletta.

Per quanto riguarda il tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

- **30 giorni di calendario** dal ricevimento della domanda per tutte le richieste.

La risposta motivata deve contenere il riferimento alla richiesta scritta dell'utente, l'indicazione dell'ufficio o della persona cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico interno della stessa.

6.9 Tempo di risposta ai reclami (standard specifico)

L'utente può presentare reclami all'Azienda, anche utilizzando apposito modulo allegato alla presente Carta.

Il tempo di risposta motivata ai reclami è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici dell'Azienda e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

Il tempo massimo di risposta motivata a reclami è di:

- **30 giorni di calendario**

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'utente deve essere informato entro 20 giorni di calendario dello stato di avanzamento della pratica di reclamo e della fissazione di un nuovo termine.

Per la "gestione dei reclami" si rinvia al paragrafo 11.1 della presente Carta.

7. Gestione del rapporto contrattuale

7.1 Fatturazione e lettura dei contatori

La fatturazione, distinta per tipologia di utenza, viene effettuata di norma con periodicità trimestrale, comunque mai superiore al semestre.

L'Azienda deve applicare con scrupolo ed imparzialità le disposizioni in materia e fare in modo che le bollette siano chiare e comprensibili.

L'utente può richiedere in ogni momento copia dei calcoli particolareggiati relativi alle proprie bollette, senza alcun onere aggiuntivo. Inoltre l'utente ha la facoltà di ottenere una fatturazione separata dai corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi.

In generale la lettura dei contatori deve essere effettuata di norma quattro volte l'anno (due a carico dell'utente e due a carico dell'Azienda), salvo ricorrere alla stima dei consumi presunti, calcolati sulla base di quelli dell'anno precedente, se disponibili.

Nello specifico per le utenze domestiche non residenti e per quelle non domestiche (ad esclusione delle utenze ad uso Pubblico – Comuni Consorziati – Allevamento – Non domestico Promozione sociale e volontariato – Demani Marittimi) l'Azienda effettua almeno una lettura in ogni semestre con proprio personale o con appositi incaricati adeguatamente identificabili con intervallo temporale tra le due letture effettuate dall'Azienda non inferiore a 120 giorni pena la nullità della fattura emessa. Per le altre utenze è prevista una sola lettura l'anno.

Resta intesa la possibilità di concordare tra le parti mediante sottoscrizione di apposita e specifica clausola contrattuale, letture mensili.

In caso di mancata lettura su contatori "non accessibili", l'Azienda, in occasione della visita per la lettura, avrà l'onere di lasciare una cartolina preaffrancata di "autolettura" indicante anche le modalità di comunicazione per la trasmissione dei consumi indicati dal contatore.

Nel caso in cui non sia possibile effettuare almeno una lettura annua del contatore da parte dell'Azienda per cause imputabili all'utente, questo ultimo potrà essere invitato, mediante raccomandata A.R., a provvedere alla comunicazione della lettura del consumo entro il termine di 15 giorni dal ricevimento, pena l'applicazione di un addebito pari a 10,00 EURO da addebitare nella prima fattura utile. Tale addebito non potrà essere applicato alle utenze provviste di contatori "ad accessibilità condizionata".

Il Gestore in ogni caso inviterà i clienti, attraverso un messaggio in bolletta, a comunicare la lettura del contatore quando questa non sia stata rilevata per oltre un anno .

In caso di mancata lettura annua (almeno una ogni 365 giorni) da parte dell'Azienda di contatore accessibile, è previsto l'indennizzo di cui all'art. 11.7 della presente Carta. In caso di contatore ad accessibilità condizionata tale indennizzo sarà dovuto nella misura del 50% a meno che l'Azienda non dimostri che la mancata lettura sia imputabile a causa alla stessa non attribuibile.

Deve essere sempre garantita all'utente la possibilità dell'autolettura, anche secondo le seguenti modalità:

- per telefono: avvalendosi del NUMERO VERDE ASAtel
- recandosi direttamente presso gli uffici dell'Azienda;
- mezzo posta elettronica scrivendo all'indirizzo: commerciale@asa.livorno.it;
- mezzo posta scrivendo all'indirizzo: ASA SPA Via del Gazometro 9 - 57122 Livorno.
- mezzo internet utilizzando il portale www.asaspa.it

In caso di impossibilità della lettura il consumo fatturato potrà essere presunto purché sia esplicitato in bolletta che:

- a. si opera in assenza di lettura/autolettura, quindi trattasi di una lettura presunta;
- b. siano utilizzati i dati storici più recenti per il calcolo dei consumi presunti, possibilmente con riferimento all'ultima annualità. In caso di cessazione verrà effettuato il ricalcolo sulla media prevista per la tipologia di utilizzo.

In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, sarà effettuato un conguaglio sulla base del criterio del pro-die.

7.2 Trasparenza nell'applicazione delle variazioni tariffarie e applicazione del pro-die

L'Azienda garantisce l' idonea pubblicità alle variazioni tariffarie utilizzando i mezzi a propria disposizione e facendone apposita menzione nella prima bolletta utile. Per le modalità di applicazione si rinvia all'art. 39 del Regolamento del servizio idrico integrato – Sez. 1 Regolamento di Acquedotto

7.3 Trasparenza del documento di fatturazione

Al fine di migliorare la leggibilità del documento di fatturazione l'Azienda si avvale del formato di stampa standard dei fogli A4, Le informazioni in bolletta debbono essere chiare, con caratteri grandi ed scritte in un linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta degli interessati il Gestore garantisce la possibilità di reindirizzamento (invio di copia delle bollette al recapito indicato dall'utente).

Il documento di fatturazione adempie agli obblighi posti dalle normative relative alla protezione dei dati personali.

In particolare la bolletta dovrà almeno contenere:

- ragione sociale, indirizzo dell'Azienda;
- la dicitura "fattura per la fornitura di servizi idrici";
- nome dell'intestatario del contratto;
- n° matricola contatore;
- calibro contatore;
- n° utenze finali;
- tipologia utenze finali;
- importo deposito cauzionale versato;
- consumo medio annua base di calcolo del deposito cauzionale versato;
- struttura della tariffa applicata;
- data e lettura del contatore a base della fatturazione;
- data e lettura del contatore precedente;
- tipo di fatturazione: "fattura in acconto" o "conguaglio";
- data di scadenza della fattura;
- situazione dei pagamenti precedenti.
- aliquota e ammontare dell'imposta;
- descrizione degli importi diversi da quelli derivanti dallo schema tariffario applicato;
- modalità di pagamento;
- descrizione del calcolo degli interessi per ritardo;
- modalità messe a disposizione dall'Azienda per la fornitura della autolettura;
- tipologie tariffarie con particolare riferimento agli usi in vigore con riferimento all'ultima Deliberazione AATO di approvazione;
- tempi e modi per le rettifiche di fatturazione (art. 7.5 Carta del Servizio);
- tempi e criteri di erogazione delle somme a credito (art. 7.5 bis Carta del Servizio);
- tempi e modi per presentazione dei reclami (art. 11.1 Carta del Servizio);
- tempi e modi per presentazione delle richieste scritte di informazioni (art. 6.8 Carta del Servizio);

In particolare alle informazioni relative all'importo, alla data di scadenza, al consumo fatturato, verrà dato opportuno rilievo grafico anche tramite l'utilizzo di caratteri facilmente leggibili.

7.4 Deposito cauzionale

All'atto della stipula del contratto di fornitura verrà richiesto una forma di garanzia dei pagamenti in considerazione della natura del rapporto contrattuale che prevede il pagamento posticipato rispetto alla fornitura del servizio.

Lo scopo del deposito cauzionale è quello di garantire il gestore e gli utenti non morosi sui mancati pagamenti delle bollette.

Le forme di garanzia previste sono dettagliate all'art. 48 del Regolamento del Servizio Acquedotto.

7.5 Rettifiche di fatturazione (standard specifici)

Qualora nel processo di fatturazione l'Azienda si accorga di errori, l'individuazione e la correzione degli stessi da parte dell'Azienda avverrà, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui l'utente ritenga che vi siano degli errori nella fatturazione dei consumi può rivolgersi all'Azienda entro il trentesimo giorno successivo alla scadenza della bolletta con la lettura del contatore:

- ✓ Presso gli sportelli aziendali
- ✓ Per scritto: a mezzo del normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa ad "ASA SPA Via del Gazometro 9 - 57122 Livorno";
- ✓ Mezzo fax ad "ASA SPA Via del Gazometro 9 numero di telefax 0586 242632";
- ✓ Mezzo telematico all'indirizzo mail: commerciale@asaspa.it;
- ✓ Telefonicamente al n° 800.010.303 (da rete fissa), 199.309.641 (da cellulare)

Eventuali istanze di contestazione presentate successivamente dovranno essere sottoposte al parere dell'A.A.T.O.

Bisogna distinguere:

- ✓ **TEMPO PER IL RICALCOLO SENZA SOPRALLUOGO:** nel caso in cui la bolletta risulti errata si provvederà al suo annullamento ed al calcolo di una fattura sostitutiva oppure alla parziale rettifica tramite nota di credito, che dovrà pervenire all'utente entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte di ASA.
- ✓ **TEMPO PER IL RICALCOLO CON SOPRALLUOGO** nel caso in cui sia necessario un sopralluogo di un tecnico l'attività di verifica ed eventuale rettifica di fatturazione dovrà comunque concludersi nel termine di 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte di ASA.

Resta inteso che:

- Qualora la bolletta risulti esatta l'utente dovrà provvedere al pagamento e saranno addebitati nella bolletta successiva i relativi interessi per ritardato pagamento.
- Qualora la fattura risulti errata e l'utente avesse già provveduto al pagamento dovrà essere emessa nota di credito per la differenza con restituzione della somma ai sensi dell'art. 7.5 bis.
- Qualora la fattura risulti errata il pagamento rimane sospeso fino a quando l'utente non venga messo a conoscenza dell'esito dell'istanza nei tempi sopra indicati.

7.5 Bis Tempo di accredito dei rimborsi (standard specifici)

In ogni caso i rimborsi saranno erogati dall'Azienda mediante accredito sulle successive bollette in forma scalare fino a completa liquidazione dello stesso.

A richiesta dell'utente, da effettuarsi con le modalità di cui all'art. 6.8 entro i 45 giorni successivi alla avvenuta emissione della bolletta dalla quale si evince il credito, tali rimborsi dovranno essere erogati dall'Azienda in unica soluzione mediante bonifico o assegno bancario che dovrà accreditarsi o pervenire presso l'indirizzo indicato dall'utente entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta da parte del Gestore.

Nel caso di cessazioni l'Azienda dovrà versare all'utente uscente l'eventuale credito mediante assegno o bonifico entro i 90 giorni successivi alla data di emissione della bolletta di chiusura.

Resta inteso che l'Azienda dovrà attivarsi al fine di acquisire tutte le informazioni utili dall'utente uscente prima della emissione della bolletta di chiusura.

In caso di mancato rispetto dei tempi di accredito sarà corrisposto all'utente un indennizzo automatico a titolo di penale pari al 5% della somma a credito per i primi 30 giorni di ritardo, pari al 10% se corrisposto entro i successivi 60 giorni, e pari al 25% se erogato oltre il sessantesimo giorno.

Nel caso di ulteriori ritardi sarà facoltà dell'utente imputare il credito comprensivo dell'indennizzo maturato in compensazione sulle successive bollette.

7.6 Ritardato pagamento e morosità

Il termine di scadenza per il pagamento non può essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della bolletta.

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato all'articolo 49 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato Sezione I – Regolamento Acquedotto, ossia:

- nei primi **10 giorni** di ritardo dalla data di scadenza della fattura sarà applicato un interesse pari al Tasso Ufficiale di Riferimento maggiorato di 3 punti e commisurato in funzione dell'importo dovuto e dei giorni effettivi di ritardo;
- dal **11° giorno**, agli interessi sopra descritti sarà applicata una maggiorazione di 5 punti percentuali a titolo di indennità sul debito non pagato, anch'essa rapportata ai giorni effettivi di ritardo;
- gli interessi per ritardato pagamento saranno dovuti solo **successivamente al 5° giorno** di pagamento della relativa fattura.

Tali somme saranno addebitate all'utente nella prima fattura emessa successivamente alla contabilizzazione del pagamento.

Trascorsi **almeno 15 giorni** dalla scadenza della fattura ed a pagamento non ancora avvenuto, l'Azienda provvede a costituire in mora l'utente, mediante raccomandata o nelle forme equivalenti previste per legge. In tal caso verrà addebitato all'utente un addebito per messa in mora per l'importo previsto dall'Allegato E del Regolamento Acquedotto.

Nella stesso atto di costituzione in mora l'Azienda dovrà allegare un bollettino per il pagamento della bolletta rimasta insoluta e dare preavviso circa i termini e le modalità relativi alla eventuale sospensione della fornitura. In caso di morosità persistente **oltre 10 giorni** dalla costituzione in mora e superiore al minimo tollerabile, pari a **3 m³**, è prevista la sospensione del servizio. In caso di utenza aggregata con almeno quattro utenze finali il Gestore potrà apporre presso di essa un avviso di chiusura.

In luogo della sospensione del servizio l'Azienda ha facoltà di applicare riduttori di portata.

L'utente che effettui il pagamento prima della sospensione del servizio, dovrà provvedere a darne comunicazione all'Azienda, indicando in maniera esaustiva i termini dell'avvenuto pagamento, nel caso lo stesso non sia stato effettuato direttamente presso le casse aziendali, con le modalità indicate nell'art. 6.3 della presente Carta.

Qualora l'utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, l'Azienda sospende il servizio secondo le modalità indicate nel preavviso contenuto nell'atto di costituzione in mora.

Dopo la sospensione del servizio dovuto al protrarsi di una situazione di morosità e, comunque, non oltre 15 giorni dopo la chiusura del contatore, per ottenere la riattivazione, l'utente dovrà saldare tutte le fatture scadute oltre le penali e le prestazioni previste dal tariffario. Nel caso delle Grandi Utenze non domestiche sarà contestualmente richiesta una fidejussione bancaria secondo quanto previsto all'art. 7.4 punto 2.

In tal caso la riattivazione della fornitura deve avvenire entro 2 giorni lavorativi dal pagamento.

Diversamente, se la sospensione del servizio per morosità persiste da oltre 15 giorni, il contratto sarà considerato risolto e sarà avviata la procedura di recupero crediti, ponendo a carico dell'utente tutte

le spese che l'Azienda si troverà a sostenere. In quest'ultimo caso, qualora l'utente provveda al pagamento totale delle somme dovute, comprese le spese per il recupero crediti, il servizio potrà essere riattivato solo a seguito della stipula di un nuovo contratto di fornitura e previo pagamento del corrispettivo previsto.

Nel periodo d'interruzione della fornitura, e fino alla risoluzione del contratto o cessazione per disdetta o voltura, decorrerà l'addebito della quota fissa.

Ai fini di una maggior tutela degli utenti a basso reddito, l'Azienda prevede forme rateizzate di pagamento, qualora l'utente ne faccia espressamente richiesta.

Vi sono dei casi in cui la fornitura non può essere sospesa e per questi si rinvia all'art. 45 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Nel caso invece di erronea azione per morosità, l'Azienda si impegna a risarcire i danni subiti dall'utente. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

7.7 Verifica del corretto funzionamento del contatore (standard specifico)

L'utente può richiedere, in ogni tempo, la verifica del corretto funzionamento del contatore collocato ed attivo al momento della richiesta, rivolgendosi direttamente agli sportelli aziendali, presentando apposita richiesta scritta o a mezzo sportello telefonico.

Le richieste di verifica funzionamento dei contatori sostituiti potranno essere effettuate entro il termine massimo di sei mesi entro la data di sostituzione.

Nel caso in cui si renda necessario rimuovere il contatore per effettuare la verifica, l'Azienda dovrà eseguire l'intervento di rimozione su appuntamento entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla rimozione dello stesso e quindi sottoscrivere la lettura.

La verifica di funzionamento del contatore sarà effettuata secondo quanto previsto all'art. 41 del Regolamento.

Nel caso in cui l'Azienda abbia eseguito la verifica di funzionamento senza preventivamente fissare l'appuntamento con l'utente che aveva esplicitamente richiesto la propria presenza, è dovuto un indennizzo pari al 5% dell'importo della bolletta che ha dato origine alla richiesta di verifica.

Il risarcimento suddetto dovrà essere regolarizzato entro 90 giorni dalla data di esecuzione della verifica. Per la disciplina di eventuali ritardi nella regolarizzazione dell'indennizzo si veda la disciplina dei "rimborsi" (art. 7.5 Bis Carta del Servizio).

L'Azienda dovrà comunicare per scritto all'utente i risultati della verifica entro 15 giorni di calendario dalla medesima.

Qualora la richiesta pervenga per scritto i tempi garantiti decorrono dalla data di registrazione del protocollo aziendale.

Nel caso in cui il contatore risulti idoneo, l'utente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo, previsto nel tariffario (Allegato E Regolamento del Servizio e distribuzione e fornitura acqua potabile) e saranno addebitate nella prima bolletta utile successiva.

Se risulta, invece, un errore superiore ai limiti di tolleranza stabiliti, l'Azienda:

- si accollerà tutti i costi di tale operazione compreso quello del nuovo contatore;
- provvederà alla sostituzione del contatore;
- ricostruirà i consumi in base al coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta ove lo stesso sia determinabile. Nei casi di indeterminabilità il periodo di riferimento per la ricostruzione dei consumi non può superare i 365 giorni precedenti la data in cui è stata effettuata la verifica.

In caso di guasto del contatore accertato a seguito delle normali verifiche operate su iniziativa dell'Azienda, si provvederà ad una immediata sostituzione delle apparecchiature (previo appuntamento con l'utente salvo i casi di emergenza) ed alla fatturazione, di norma, del consumo riscontrato nel corrispondente periodo dell'anno precedente oppure, nel caso in cui non esistano consumi precedenti, in base ai consumi registrati successivamente alla sostituzione del contatore per un periodo che il Gestore ritenga sufficientemente attendibile sulla base della stagionalità dei consumi.

In ogni caso la ricostruzione non potrà superare una annualità di consumi.

7.8 Verifica del livello della pressione di fornitura, tempi e modalità (standard specifico)

L'utente può richiedere la verifica del corretto livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna della fornitura acqua. Per procedere alla verifica l'Azienda propone all'utente, **entro il termine massimo di 7 giorni** lavorativi dalla richiesta, una data di effettuazione dell'intervento tecnico necessario alla verifica del livello di pressione, illustrando per iscritto tutte le caratteristiche relative all'intervento stesso e gli eventuali oneri a suo carico.

- Tempo massimo di esecuzione comunicazione dell'esito della verifica della pressione: **30 giorni** lavorativi dalla richiesta

Se dall'esito della verifica risulterà un valore di pressione non compreso nei limiti previsti dalla normativa, l'Azienda dovrà provvedere a risolvere il problema.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, l'Azienda dovrà addebitare in bolletta, nel periodo successivo all'effettuazione della verifica, un risarcimento così come indicato all'art. 50 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato sez. 1 - Regolamento Acquedotto.

- L'Azienda dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica **entro 30 giorni** di calendario dalla medesima.

L'Azienda rende note le modalità e i costi di verifica almeno una volta l'anno nella parte della bolletta relativa alle informazioni all'utenza.

7.9 Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte

Una perdita è occulta quando:

- non è individuabile dall'utente secondo il principio della normale diligenza;
- non rilevabile né a vista e né eseguendo le normali manutenzioni periodiche;
- si riferisce di norma solo a tratti di tubazione o impianti interrati non ispezionabili;
- sia dimostrata attraverso idonea documentazione e subordinata ad un sopralluogo del gestore;
- si registra un consumo superiore al 40% per le utenze aggregate e domestiche residente, o del 60% nel caso delle altre utenze, rispetto ai consumi medi rilevati negli ultimi due anni o del minor periodo fatturato. Nel caso non fosse disponibile alcun consumo medio dovrà farsi riferimento ai consumi registrati successivamente alla riparazione della perdita per un periodo che il Gestore ritenga sufficientemente attendibile sulla base della stagionalità dei consumi.

Il Gestore è tenuto, nel caso in cui riscontra un consumo superiore al 40% per le utenze aggregate e domestiche residente, o del 60% nel caso delle altre utenze, a comunicare all'utente tale l'anomalia di consumo, mediante comunicazione scritta o direttamente sulla fattura.

In caso di dimostrata perdita occulta l'utente può richiedere il ricalcolo dei consumi, secondo e subordinatamente a quanto di seguito riportato.

Il riconoscimento delle agevolazioni tariffarie per le perdite occulte è subordinato:

- all'accertamento della perdita da parte dell'utente, all'esecuzione delle opere necessarie all'eliminazione della stessa.
- alla presentazione di una richiesta scritta corredata obbligatoriamente da un versamento pari al 30% della bolletta oggetto di ricalcolo e da idonea documentazione costituita da:
 - relazione sottoscritta da tecnico/operatore abilitato;
 - ricevute di pagamento/fatture inerenti la riparazione, salvo per i lavori in economia;
 - fotografie comprovanti il danno e la riparazione nelle quali siano anche evidenti i luoghi in cui è avvenuto il guasto e le fasi della riparazione, salvo al caso di cui al punto successivo;
- Relazione tecnica – progettuale nel caso di realizzazione di tracciati alternativi ovvero di realizzazione di nuovo impianto interno.

- al sopralluogo del personale aziendale o di altro incaricato, da effettuarsi nei 15 giorni lavorativi successivi al ricevimento della richiesta, il cui costo, resta a carico dell'utente, ed in occasione del quale dovranno essere confermati i contenuti della documentazione già presentata dall'utente compresa l'avvenuta riparazione, ovvero permettere al personale aziendale in ogni caso di poter visionare la riparazione effettuata pena il rigetto dell'istanza, salvo che la documentazione fotografica e tecnica siano sufficientemente probanti dell'ubicazione e delle fasi della riparazione dell'intervento eseguito.

L'istanza corredata da tutta la documentazione dovrà essere comunque presentata all'Azienda da parte dell'utente non appena riparato il danno e comunque entro e non oltre i 60 giorni di calendario successivi alla data di scadenza della fattura oggetto della contestazione pena l'inammissibilità della richiesta.

Il periodo di ricostruzione dei consumi è pari all'intervallo fra il momento del guasto (se determinabile con certezza) e la sostituzione o la riparazione della tubazione. In caso di incertezza del momento del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno dalla data della lettura del contatore che evidenzia la perdita.

Nei casi di mancata lettura da parte dell'Azienda di contatore accessibile o ad accessibilità condizionata e di impossibilità a determinare il momento in cui si è verificato il guasto, la ricostruzione dei consumi avverrà su un periodo non superiore a due anni.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici dei due anni precedenti, quando disponibili. Nel caso di indisponibilità degli stessi dovrà farsi riferimento ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza, quando possibile per utenze similari per attività e per dimensioni o, quando l'Azienda lo ritenga opportuno, ai consumi reali dell'utente successivi alla perdita.

Nel caso di accettazione dell'istanza verrà riconosciuta dall'Azienda una agevolazione tariffaria data dalla fatturazione dei maggiori consumi derivanti dalla perdita a tariffa base con esclusione della quota fognatura e depurazione.

Nel caso di utenze il cui schema tariffario corrisponda alla sola "tariffa base" è prevista quale agevolazione per la perdita occulta la rateizzazione ordinaria di cui all'art. 46 del Regolamento Acquedotto senza l'applicazione di interessi.

L'utente non potrà in alcun modo richiedere il ricalcolo derivante da perdite occulte per consumi successivi a 18 mesi alla precedente richiesta, anche se non riconosciuta ai sensi del presente articolo.

L'Azienda dovrà comunicare all'utente per scritto l'eventuale rifiuto della pratica entro 45 giorni lavorativi dal ricevimento.

Nel caso in cui l'utente non abbia ricevuto alcuna comunicazione dall'Azienda entro il suddetto termine, è dovuto all'utente un indennizzo nella misura del 5% della bolletta contestata.

In caso di accettazione dell'istanza l'Azienda provvederà a comunicare i nuovi importi ricalcolati entro 60 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

In caso di mancato rispetto da parte di ASA dei tempi suddetti sarà corrisposto all'utente un indennizzo automatico a titolo di penale pari al 2% della somma inizialmente dovuta.

Per le utenze con contatore accessibile, nel caso in cui il Gestore non abbia rispettato gli obblighi di cui all'art. 7.1 della Carta del Servizio corrisponderà un indennizzo pari al doppio di quello previsto per le mancate letture successive al 2008, corrisponderà il secondo prezzo attualmente previsto per le mancate letture antecedenti al 2008.

Allo scopo di verificare la validità della richiesta presentata dall'utente, l'Azienda si riserva la facoltà di effettuare i dovuti accertamenti.

Non sarà ammesso alcun riconoscimento delle agevolazioni previste per le perdite occulte ad utenti sprovvisti di contatore o con contatore privo di sigilli.

Resta inteso che, qualora si accerti la non validità della richiesta presentata dall'utente, il Gestore provvederà al rigetto dell'istanza nonché ad addebitare gli interessi maturati per ritardato pagamento.

Il Gestore è tenuto ad informare gli utenti sulla possibilità di sottoscrivere la polizza assicurativa relativa all'addebito di perdite d'acqua occulte, così come descritte nel presente articolo, secondo i termini e le condizioni previste dalla polizza assicurativa disponibile presso i canali di contatto del Gestore.

7.10 Consumi "anomali"

In caso di consumi dimostrabili, da parte dell'utenza, come effettivamente anomali, ossia determinati dall'erogazione di un volume registrato dal contatore connesso ad eventi che non hanno trovato esito nell'accertamento di perdite a valle del contatore (impianto privato del cliente) e nella verifica di funzionamento del contatore (risultato funzionante), riconducibili ad interventi o manovre sulla rete che possano aver determinato il cosiddetto "colpo di ariete", l'AATO può porsi come soggetto terzo imparziale nella definizione finale della pratica.

Il ricorso all'Autorità sarà accolto nel caso in cui:

- a) il consumo contestato sia superiore ad almeno tre volte il consumo medio fatturato dell'ultimo triennio o comunque del consumo medio associabile all'utenza o, in subordine, ai consumi statistici riferibili alla tipologia contrattuale dell'utenza;
- b) alla comprovata e certificata inesistenza di perdite occulte;
- c) all'esito negativo della verifica del contatore effettuata ai sensi dell'art. 7.7 della Carta del Servizio e art. 41 del Regolamento Acquedotto;
- d) all'esistenza certificata dal Gestore di lavori/manovre effettuati sulla rete nei pressi dell'utenza nel periodo oggetto di contestazione che possano aver determinato, a giudizio del Gestore, una misurazione temporaneamente errata del contatore a causa del cosiddetto "colpo di ariete".

L'istanza di ricorso dovrà essere corredata dalla documentazione di cui ai punti b-c-d, quest'ultima da richiedere al Gestore a cura del cliente entro 20 giorni dal ricevimento della comunicazione aziendale circa l'esito della verifica del contatore. Il cliente ricevuta la documentazione dal Gestore di cui al punto d, dovrà presentare l'istanza all'Autorità entro 30 gg dal ricevimento della comunicazione. L'istanza si potrà riferire ad una sola fattura che sia stata contestata entro i termini previsti dalla Carta e dal Regolamento o per la quale, entro lo stesso termine, sia stata richiesta la verifica del contatore (vedi art. 7.5).

Nel caso siano rispettate le suddette condizioni l'Autorità provvederà all'istruzione della pratica e successiva definizione.

Resta a carico dell'Azienda l'onere di informare, in occasione della comunicazione di esito negativo della verifica del contatore, sui termini e le modalità di presentazione del ricorso all'Autorità.

Le comunicazioni di cui ai punti c – d andranno inviate a cura del Gestore mediante raccomandata A/R e farà fede ai fini dei termini previsti dal presente articolo la data di ricevimento da parte dell'utente.

7.11 Casi e modalità di sospensione della fornitura e risoluzione del contratto

Come disciplinato nei precedenti articoli, l'Azienda si riserva il diritto di sospendere la fornitura del servizio:

- ✓ per cause di forza maggiore;
- ✓ per ragioni di servizio;
- ✓ per sopperire a fabbisogni d'emergenza.

In questi casi l'utente non può avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta, sul presupposto del rispetto degli standard di continuità del servizio, del preavviso e durata della sospensione.

La fornitura può inoltre essere sospesa per le seguenti cause:

- a) mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di vulture o variazioni;
- b) utilizzo della risorsa idrica per un immobile od un uso diverso da quello per il quale è stato stipulato il contratto;
- c) prelievi abusivi;
- d) cessione dell'acqua a terzi;

- e) irregolarità nell'installazione o mancanza di tenuta degli impianti in proprietà privata;
- f) opposizione dell'utente al controllo e alla lettura del contatore da parte dell'Azienda;
- g) opposizione dell'utente al controllo dell'impianto interno da parte dell'Azienda;
- h) in caso di pericolo per persone o cose, in caso di mancata realizzazione da parte dell'utente di modifiche suggerite dall'Azienda o in caso di irregolarità riscontrata dalla stessa;
- i) manomissione del contatore e delle opere di proprietà demaniale, compresa la manomissione dei sigilli del contatore stesso;
- j) morosità persistente oltre la data indicata nella regolare messa in mora.

La sospensione sarà disposta dopo 30 giorni dal preavviso di sospensione contenente l'invito a regolarizzare la situazione, nel caso in cui l'utente non abbia provveduto. Il preavviso non è dovuto nei casi di cui alle lettere c), i) e j). Il preavviso è ridotto a 24 ore nel caso di cui alle lettere f) e h). Trascorsi 30 giorni dalla sospensione del servizio per i casi come sopra dettagliati, senza che l'utente abbia provveduto a regolarizzare la propria situazione, facendo venire meno la causa della sospensione, il contratto si intende risolto per inadempimento e l'Azienda potrà rimuovere il contatore. Qualora non sia possibile né chiudere, né rimuovere il contatore, il contratto potrà essere unilateralmente risolto dall'Azienda, a mezzo raccomandata A/R inviata all'utente, che sarà legittimata a richiedere la restituzione del contatore.

Non è in ogni caso possibile procedere alla sospensione della fornitura:

- a) nei giorni prefestivi o festivi;
- b) quando il pagamento, pur essendo effettuato, non è ancora stato trasmesso per cause non imputabili all'utente;
- c) in presenza di eccezioni mosse dall'utente relative alla ricostruzione dei consumi, prima che l'Azienda le abbia verificate;
- d) in casi eccezionali rimessi ad insindacabile giudizio dell'AATO per consumi comunque inferiori a 3 mc/annuo persona riconducibile all'utenza;

8. Continuità del servizio

8.1 Continuità e servizio di emergenza (standard generale)

L'Azienda fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, massimizzando l'utilizzo delle soluzioni tecniche organizzative di seguito descritte:

- a) impiega una rete di distribuzione prevalentemente di tipo magliato, che consente di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto;
- b) dispone di un sistema di telecontrollo che consente di monitorare con continuità, da un posto centrale presidiato costantemente, lo stato di gran parte della rete e di mantenere i parametri di esercizio entro valori prestabiliti;
- c) in caso di lavori sulla rete di distribuzione, attiva tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione, anche realizzando sistemi provvisori di tubazioni o autobotti.

Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie (per la cui definizione cfr. paragrafo 4 della presente Carta) per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi sono fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

L'Azienda si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 12 ore, l'Azienda è tenuta ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante autobotte, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

8.2 Tempi di preavviso e durata delle interruzioni programmate (standard generale)

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, l'Azienda ha l'obbligo di avvisare gli utenti almeno 48 ore prima, indicando la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

Le modalità con le quali vengono effettuate le sospensioni sono le seguenti:

- viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta;
- l'utente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari;
- nel caso di un condominio, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista;
- qualora il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore e/o volantaggio.

- tempo minimo di preavviso: almeno **48 ore**.

Le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle:

- **12 ore** per gli interventi sulle condotte fino a 600 mm
- **36 ore** per le altre condotte

8.3 Pronto Intervento (standard generale)

L'Azienda garantisce la disponibilità di un servizio continuo di reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni. Il livello di attenzione e di guardia è garantito dal servizio di telecontrollo in tempo reale, dal ponte radio attivo su tutto il territorio gestito (in grado di consentire la comunicazione via radio tra la sede e gli operatori e tra questi) e dall'accesso per mezzo del centralino telefonico aziendale al numero 0586 242616.

L'intervento è immediato, comunque mai superiore ad 1 ora in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, ed è

pari al tempo strettamente necessario al trasferimento sul posto, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso e fatte salve le cause di forza maggiore.

- Il tempo massimo di primo intervento è **immediato**, comunque mai superiore ad **1 ora** in caso di situazioni di pericolo;
- Il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà dell'Azienda installati fuori terra è stabilito in **3 ore** dall'avviso di chiamata

8.4 Altri interventi per riparazione guasti (standard generale)

La riparazione dei **guasti ordinari** del servizio acquedotto deve avvenire:

- Entro **12 ore** dalla segnalazione per gli impianti e per le tubazioni sino a 300 mm di diametro;
- Entro **24 ore** dalla segnalazione per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm;

La riparazione dei **guasti straordinari** del servizio acquedotto deve avvenire:

- Entro **48 ore** dalla segnalazione;

Nel caso di esondazione della fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati **entro 12 ore**.

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa l'Azienda ne dà adeguato preavviso all'utenza e adotta una delle misure contenute nel Piano di gestione delle interruzioni al servizio approvato dall'Autorità di Ambito. Le modalità adottate sono portate a conoscenza dell'utenza mediante mezzi idonei (si veda il paragrafo 10 della Carta).

9. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui ai paragrafi precedenti

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità si intende espresso in giorni di calendario, qualora la Carta non specifichi che si tratta di giorni lavorativi.

Per il calcolo dei tempi delle prestazioni indicate nei paragrafi 5.1, 5.2, 5.3, 5.3 bis, 5.4, 5.5 non si tiene conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità dell'Azienda (es. scioperi): in particolare non viene considerato il tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente. A tal fine il tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per ultima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore (per la cui definizione vedere il par. 4) o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, l'Azienda comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non venga fatto nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

Nel caso di cui al par. 5.2 si tiene conto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente, mentre non si computa il tempo per l'elaborazione del preventivo nei casi in cui questo sia necessario.

Nel caso di cui al par. 5.5 non si tiene conto dei tempi per gli eventuali lavori di adeguamento a carico dell'utente indicati nel preventivo. Pertanto, se l'utente non completa i lavori a proprio carico entro 60 giorni, la richiesta di esecuzione dell'allacciamento si intende annullata.

Nei casi di cui ai par. 6.7 e 6.8 (in quest'ultimo per i reclami scritti), le date di arrivo e di partenza della corrispondenza, ai fini della decorrenza dei tempi di esecuzione delle prestazioni, sono

certificate dal protocollo aziendale (compresi i reclami inoltrati a mezzo telematico) o dal timbro postale.

Nel caso di cui al paragrafo 7.5 le date di arrivo e di partenza della corrispondenza sono certificate dal protocollo aziendale, a meno che vi sia una segnalazione diretta da parte dell'utente per la quale fa fede la data di protocollo della comunicazione. Il tempo per la rettifica di fatturazione comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Qualora, tuttavia, il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo per la rettifica decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

10. Informazione all'utenza

Negli uffici utenti sono situati angoli informativi, nei quali sono a disposizione materiali informativi e le comunicazioni dell'Azienda sulle procedure relative alla prestazione dei servizi; il personale incaricato è a disposizione per ogni e qualsiasi informazione relativa ai servizi forniti e si avvale (al momento negli uffici di Livorno e San Pietro Palazzi) di un moderno sistema di elimina-code computerizzato. Anche negli altri uffici sono disponibili gli stampati informativi e, comunque, tutti gli utenti hanno piena disponibilità di accesso alle informazioni chiamando le postazioni telefoniche a loro espressamente dedicate.

10.1 Accesso alla documentazione in possesso dell'Azienda

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso dell'Azienda che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 07/08/90, n° 241. In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di produzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata all'Azienda, il quale ha **30 giorni** di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta dell'Azienda deve essere denunciato dall'utente all'Autorità di Ambito nei successivi **30 giorni**.

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

- accesso agli sportelli di tutti gli Uffici Clienti dove saranno rilasciate informazioni sulle procedure di allacciamento, pagamento fatture, modalità di stipula dei contratti, tariffe e quant'altro attiene al rapporto commerciale;
- allegati ai contratti, ovvero le condizioni principali di fornitura, che contengono gli aspetti di impegno reciproco che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente e la Carta del Servizio;
- eventuali pubblicazioni periodiche inviate gratuitamente a tutti gli utenti;
- le bollette come strumento d'informazione periodico per messaggi generici, cioè utili al miglioramento dell'accesso al servizio e particolari; viene inoltre utilizzato anche lo spazio dei bollettini di pagamento:
 - regolarità dei pagamenti;
 - dati contrattuali e caratteristiche degli strumenti di misura
 - valori medi di consumo;
 - ubicazioni uffici clienti;
- pieghevoli e depliant a disposizione dei clienti all'interno dei Saloni Utenti di Livorno e di San Pietro in Palazzi, nonché materiale vario in tutti gli altri uffici aperti al pubblico;
- comunicati stampa via radio, TV e pubblicazioni locali o altre modalità analoghe per informazioni brevi ed urgenti;
- televideo di emittenti locali;
- sito internet www.asaspa.it e www.asasi.it che consente all'utente una parziale interazione di alcuni dati di consumo e di richieste d'informazioni e per i contatti rapidi alla casella di posta elettronica *indicata sul sito stesso*;
- campagne promozionali;
- visite presso gli impianti aziendali.

Utilizzando tali strumenti, l'Azienda si impegna a:

- a) rendere disponibile a tutti gli utenti copia della Carta del servizio;

- b) rendere disponibile a tutti gli utenti copia del Regolamento del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
 - c) portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;
 - d) attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza 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;
 - e) effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
 - f) informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
 - g) assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, su richiesta dell'utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
 - Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio
 - Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
- Residuo fisso a 180°C in mg/l;
- Nitrati in mg/l di NO₃;
 - Nitriti in mg/l di NO₂;
 - Ammoniaca in mg/l di NH₄;
 - Fluoro in µ/l di F;
 - Cloruri in mg/l di Cl.
- h) rendere note agli utenti le norme di legge e i limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito per eventuali usi civili non potabili dell'acqua erogata;
 - i) informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, ASA informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
 - j) informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie decise ai sensi dell'art.17 della Convenzione di gestione;
 - k) informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
 - l) predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione dei consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
 - m) comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle tubature,
 - n) rendere noti periodicamente i dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
 - o) rendere noti agli utenti i contenuti della Relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio;
 - p) 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;
 - q) informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare 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;
 - r) 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.

10.2 Trattamento dati sensibili

L'Azienda effettua il trattamento dei dati sensibili e personali riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti

previsti dal D.L.vo 196/2003 "Codice della Privacy" con particolare riferimento a quanto previsto dall'art. 13 della L. 675/1996

In base alle disposizioni in esso previste è pertanto consentito il trattamento dei dati in possesso dell'Azienda, al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima. Il trattamento dei dati da parte dell'Azienda non è soggetto a notificazione ai sensi dell'art. 7 della L. 675/96. L'Azienda è, comunque, tenuta a fornire a chiunque ne faccia richiesta gli elementi di cui al comma 4 del medesimo articolo.

11. La Tutela

11.1 La gestione dei reclami (standard generale)

Per reclamo si intende l'azione dell'utente presentata, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, al soggetto Gestore per comunicare anomalie riscontrate rispetto al contratto di vendita sottoscritto o ai Regolamenti o alla Carta del Servizio Idrico Integrato, o più in generale, rispetto a leggi o provvedimenti amministrativi, per quanto concerne gli aspetti del rapporto tra Gestore ed Utente. Sono esclusi i suggerimenti (comunicazioni che arrivano dagli utenti non allo scopo di denunciare una situazione di disagio, ma come indicazioni al soggetto erogatore per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative dell'utente) e le segnalazioni di disfunzione (comunicazioni da parte dell'utente di guasto o di cattivo funzionamento nelle apparecchiature o nel servizio, ripristinabili con procedure manutentive).

I reclami possono essere inoltrati all'azienda in forma:

1. Diretta: in forma verbale presso gli uffici di cui all'art. 6.1 attraverso apposito modulo da far sottoscrivere all'utente reclamante, ed anche tramite telefono al Call-Center di cui all'art. 6.2;
2. Indiretta in forma scritta:
 - ✓ a mezzo del normale servizio postale da inviare ad "ASA SPA Via del Gazometro 9 - 57122 Livorno". In tal caso sulla busta od, eventualmente, sull'oggetto della lettera deve essere indicata, dal parte del mittente, la dizione "reclamo";
 - ✓ a mezzo fax ad "ASA SPA Via del Gazometro 9 numero di telefax 0586 242632";
 - ✓ a mezzo telematico a Commerciale@asaspa.it o mezzo apposito modulo da compilare on-line sul sito internet www.asaspa.it;

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso affinché l'ufficio reclami possa attivare la procedura e, in caso di utenza già contrattualizzata, individuare la stessa.

L'Azienda mette comunque a disposizione dell'utenza appositi moduli redatti come da schema in allegato da reperire presso tutti gli uffici dell'Azienda aperti al pubblico, sul sito internet dell'azienda www.asaspa.it e sul sito internet dell'AATO 5 Toscana Costa www.ato5acqua.toscana.it.

L'Azienda deve tenere un apposito Registro, denominato Registro dei Reclami, dove indicare almeno i seguenti elementi:

- 1) gli estremi dell'utente reclamante;
- 2) la descrizione sintetica dei motivi del reclamo;
- 3) la data in cui il reclamo è pervenuto all'Azienda;
- 4) l'esito del reclamo;
- 5) il grado di soddisfazione dell'utente circa il reclamo (soddisfatto, non soddisfatto, indifferente se il reclamo non aveva ragione di essere).

Il Registro deve essere tenuto e aggiornato mensilmente dall'Azienda e inviato in copia all'Autorità di Ambito annualmente, con possibilità per quest'ultima di ulteriori ed eventuali esami di dettaglio, anche con intervista dell'utente per casi ricorrenti.

Almeno una volta all'anno l'Azienda predispone un resoconto, a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta, contenente l'indicazione del numero e del tipo dei reclami, il seguito dato ad essi, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Inoltre semestralmente l'Azienda riferisce all'Autorità di Ambito le dovute informazioni relative al numero, al tipo e al seguito dato ai reclami (si veda il par. 11.2).

La risposta motivata dell'Azienda al reclamo da parte dell'utente, da inviare entro i tempi indicati al paragrafo 6.9, deve contenere:

1. il riferimento al reclamo dell'utente e alla sua pertinenza;
2. l'indicazione dell'ufficio o della persona cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
3. l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo,
4. l'indicazione dei tempi entro i quali l'Azienda provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate,
5. la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dall'Azienda per evitare il ripetersi di tale situazione,
6. l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale e della possibilità di adire in giudizio l'Azienda per l'eventuale richiesta di risarcimento danni.

L'Azienda procederà alla attuazione della procedura unica di reclamo al fine di garantire lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Tale procedura dovrà comunque essere in linea con la norma UNI 10600 ("Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici").

11.2 Controlli esterni

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti al paragrafo 6.9, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità di Ambito.

Presso l'Autorità di Ambito, unico organismo Garante dei Servizi Idrici nei confronti dell'utenza, a seguito dell'affidamento operato al Gestore Unico di Ambito, è istituito il Comitato Consultivo del servizio idrico integrato, quale tavolo permanente di confronto con le Associazioni dei consumatori di cui alla L. 281/1998 (Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti) e L.R.T. 01/2000 (Norme per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti), con le Associazioni di Categoria, quelle Ambientaliste e con le Organizzazioni Sindacali.

Inoltre l'Autorità può porsi come soggetto terzo imparziale nella definizione finale di questioni relative, ad esempio, all'ipotesi prevista all'art. 7.10.

11.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Con periodicità triennale l'Azienda effettua rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza. Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti oralmente o per iscritto, presso gli uffici al seguente indirizzo: ASA SPA - Carta del Servizio Idrico Integrato Via del Gazometro 9 - 57122 LIVORNO. I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicati in un **Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente** che dal 2005 sarà a disposizione degli utenti, dell'Autorità di Ambito e delle Associazioni dei consumatori.

A tal fine l'Azienda effettua periodiche rilevazioni mediante sistemi di monitoraggio interni ed esterni e li confronta con i livelli di qualità promessi, inoltre effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate onde recepire eventuali, ulteriori esigenze dell'utente. Per conoscere alcuni aspetti particolari del servizio, l'Azienda effettua anche indagini specifiche adottando la metodologia più opportuna (interviste telefoniche, interviste dirette, ecc.).

In particolare, nella valutazione del servizio, l'Azienda, oltre a selezionare gli obiettivi secondo le aspettative degli utenti, a tenere sotto controllo le criticità del servizio, a valutare l'efficacia delle azioni correttive adottate, pone attenzione ai seguenti indicatori generici di:

- valore del livello minimo delle prestazioni aziendali accettabili percepite dagli utenti;
- valore del livello dell'anno precedente;
- valore del livello di un altro servizio;
- valore del livello di un'altra azienda;

- valore del livello atteso;
- valore del livello considerato accettabile (interno).

11.4 Servizi di consulenza agli utenti

Personale dell'Azienda, esperto e qualificato nei diversi settori aziendali, si rende disponibile agli utenti ad orari prestabiliti presso gli Uffici dedicati a fornire pareri ed informazioni, a breve lo stesso servizio di consulenza sarà svolto anche tramite Internet.

11.5 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità, sono classificate in:

- 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, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) **cause imputabili all'utente**, quali la mancata presenza dello stesso ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabili all'utente;
- c) **cause imputabili all' esercente**, in questo caso all'Azienda, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

11.6 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato

L'Azienda, 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.

11.7 Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nei paragrafi 5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 6.6, 6.8, 6.9, 7.1 l'Azienda corrisponderà all'utente interessato un indennizzo automatico. L'ammontare di tale indennizzo è stabilito nella misura pari a Euro 25,82.

Gli indennizzi automatici, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 11.8, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro 90 giorni di calendario:

- ✓ dalla scadenza dei tempi massimi previsti nei paragrafi 5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 6.8, 6.9, per l'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente;
- ✓ dalla data dell'appuntamento concordato con l'utente nel caso previsto al paragrafo 6.6;
- ✓ dal 365° giorno successivo alla data dell'ultima lettura effettuata dall'Azienda su contatore accessibile nel caso previsto al paragrafo 7.1.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati nel comma precedente, l'indennizzo è dovuto:

- a. in misura pari a **Euro 51,64**, se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa;
- b. In misura pari a **Euro 258,23**, se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del servizio idrico integrato". Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Riferimento paragrafo	Descrizione: Fattori di qualità	Standard previsto	Importo indennizzo automatico
5.1	Tempo di preventivazione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CON SOPRALLUOGO: 15 giorni lavorativi dalla richiesta ➤ SENZA SOPRALLUOGO 5 giorni lavorativi dalla richiesta 	Euro 25,82
5.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto da parte dell'Azienda	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 20 giorni lavorativi dal ricevimento della accettazione del preventivo, da intendersi come dimostrazione dell'avvenuto pagamento, per l'esecuzione di lavori semplici ➤ 90 giorni lavorativi dal ricevimento della accettazione del preventivo, da intendersi come dimostrazione dell'avvenuto pagamento, per l'esecuzione di lavori complessi 	Euro 25,82
5.3	Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tempo di attivazione: 7 giorni lavorativi dalla definizione del contratto ➤ Tempo di riattivazione: 5 giorni lavorativi dalla definizione del contratto 	Euro 25,82
5.5	Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 20 giorni lavorativi dal ricevimento dell'accettazione formale del preventivo o dall'avvenuta visita di sopralluogo, con o senza autorizzazione 	Euro 25,82
6.6	Rispetto degli appuntamenti concordati, fascia di puntualità, tempi e modalità	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La fascia di puntualità è individuata in tre ore (3 h) 	Euro 25,82
6.8	Tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 30 giorni di calendario dal ricevimento della domanda per tutte le richieste. 	Euro 25,82
6.9	Tempo di risposta ai reclami	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 30 giorni di calendario ➤ Reclamo complesso: Avviso entro 20 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo 	Euro 25,82
7.1	Letture annue contatore accessibile	<ul style="list-style-type: none"> ➤ In caso di mancata lettura annua (almeno una ogni 365 giorni) da parte dell'Azienda di contatore accessibile 	Euro 25,82

11.8 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo del servizio idrico

L'obbligo dell'Azienda di corrispondere all'utente l'indennizzo automatico previsto al paragrafo precedente non sussiste qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nei paragrafi 5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 6.6, 6.8, 6.9 sia riconducibile ad una delle cause di cui al paragrafo 11.5 lettere a) e b).

L'Azienda non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti. Qualora l'utente richieda che un appuntamento con ASA sia fissato in data

successiva di oltre 60 giorni di calendario rispetto alla data di richiesta della prestazione, ASA non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità. In caso di mancato rispetto degli altri standard di qualità, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, l'utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo utilizzando anche apposito modulo allegato.

11.9 Sistema di Qualità

In base a quanto disciplinato dall' art. 18 dei Patti Aggiunti alla Convenzione Tipo dell'AATO, l'Azienda dovrà adottare un Sistema Qualità sulla base del Manuale della Qualità redatto dall'Azienda, secondo quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2000.