



acquedottolucano

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INDICE

CAPO I

I PREMESSA

I.1 LA Carta del Servizio Idrico Integrato	pag.4
I.2 Ambito di applicazione soggettiva	pag.4
I.3 Rapporti con le Associazioni dei Consumatori	pag.4

CAPO II

PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

II. 1 Principi fondamentali	pag.5
II.2 Eguaglianza ed imparzialità	pag.5
II.3 Continuità	pag.5
II.4 Partecipazione	pag.6
II.5 Cortesia	pag.6
II.6 Efficienza ed efficacia	pag.6
II.7 Chiarezza e comprensibilità	pag.7
II.8 Tutela della riservatezza	pag.7
II.9 Fornitura	pag.7

CAPO III

INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E SERVIZI FORNITI

III.1 Aspetti generali	pag.7
III.2 Servizio informazioni telefoniche e segnalazioni- call center	pag.8
III.3 Il sito internet e il servizio di comunicazione on line	pag.9
III.4 Sportello on line	pag.9
III.5 La struttura organizzativa del Gestore	pag.9
III.6 Condizioni di somministrazione dei servizi	pag.9
III.7 Distribuzione idrica	pag.10
III.8 Fognatura	pag.10
III.9 Depurazione	pag.10
III.10 Qualità dell'acqua erogata	pag.11
III.11 Procedure di pagamento	pag.11
III.12 Modalità di lettura e verifica dei misuratori	pag.11
III.13 Autolettura del contatore	pag.12
III.14 Consumi	pag.12
III.15 Agevolazioni	pag.12
III.16 Scadenza della bolletta	pag.13
III.17 Reclami	pag.13

CAPO IV

IMPEGNI, STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA

IV.1 Dichiarazioni di impegno del Gestore	pag.13
IV.2 Crisi qualitativa	pag.14

IV. 3 Livelli minimi di servizio	pag.14
IV.4 Ulteriori impegni	pag.14
IV.5 Standard di qualità	pag.14
IV.6 Avvio del rapporto contrattuale	pag.15
IV.7 Preventivazione	pag.15
IV.8 Allacciamento alla rete idrica pubblica	pag.16
IV.9 Attivazione della fornitura	pag.16
IV.10 Riattivazione della fornitura	pag.16
IV.11 Cessazione della fornitura	pag.17
IV.12 Allacciamento alla pubblica fognatura	pag.17
IV.13 Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione	pag.17
IV 14 Accessibilità ai Servizi	pag.17
IV.15 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	pag.18
IV.16 Svolgimento di pratiche per via telefonica	pag.18
IV.17 Svolgimento di pratiche per corrispondenza	pag.18
IV.18 Modalità di pagamento delle bollette	pag.18
IV.19 Rispetto degli appuntamenti concordati	pag.19
IV.20 Tempi di attesa agli sportelli	pag.19
IV.21 Risposta alle richieste scritte degli Utenti	pag.19
IV.22 Risposta ai reclami	pag.19
IV 23 Riconoscibilità, presentabilità, compartimenti, modi e linguaggi del personale dipendente	pag.20
IV.24 La Bolletta	pag.20
IV.25 Rettifiche dei corrispettivi del servizio	pag.21
IV.26 Morosità	pag.21
IV.27 Verifiche del contatore	pag.21
IV.28 Piano di sostituzione dei contatori	pag.22
IV.29 Verifica del livello di pressione	pag.22
IV.30 Strumenti di comunicazione	pag.22
IV.31 Continuità e servizio di emergenza	pag.22
IV.32 Tempi di preavviso per interventi programmati	pag.22
IV.33 Durata delle sospensioni programmate	pag.23
IV.34 Pronto intervento	pag.23
IV.35 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	pag.25
IV.36 Crisi idrica per scarsità	pag.26
IV.37 Valutazione del Grado di Soddisfazione	pag.26

CAPO V

PROCEDURE DI RECLAMO, MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORO

V.1 Procedere di reclamo	pag.26
V.2 Rimborsi per mancato rispetto degli impegni	pag.27
V.3 Organi di tutela esterni	pag.28

APPENDICE

GLOSSARIO DELLE SIGLE E DEGLI ACRONIMI

TABELLA SINOTTICA DEI TEMPI

pag.28
pag.28
pag.29

La Carta del Servizio Idrico Integrato

Capo I

PREMESSA

I.1 La Carta del Servizio idrico integrato.

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

I.2 Ambito di applicazione soggettiva.

1. La presente Carta si applica a tutti gli Utenti di Acquedotto Lucano Spa (d'ora in avanti il Gestore), dal momento della stipula del contratto di fornitura.

I.3 Rapporti con le Associazioni dei Consumatori

1. La presente Carta è stata sottoscritta dalle seguenti organizzazioni dei consumatori nello spirito di un dialogo continuo e per il miglioramento della qualità del servizio: *ADICONSUM BASILICATA, ADOC BASILICATA, ADUSBEP BASILICATA, ARCO CONSUMATORI, CITTADINANZAATTIVA, CODACONS BASILICATA, FEDERCONSUMATORI BASILICATA, LA CASA DEL CONSUMATORE BASILICATA, MOVIMENTO DI DIFESA DEL CITTADINO* riconosciute a livello regionale ed iscritte all'albo come previsto dalla L.R. 40/2000.
La sottoscrizione della Carta è comunque aperta a tutte le altre Associazioni dei Consumatori legalmente riconosciute ai sensi della L.R. Basilicata n. 40/2000 iscritte nell'albo regionale di cui alla legge medesima.
2. I contenuti del presente documento, nonchè ogni eventuale variazione, saranno resi noti tramite le Associazioni firmatarie e gli appositi strumenti informativi predisposti dalla Società, descritti nel Capitolo III della presente Carta.
3. Acquedotto Lucano, coerentemente con la sua filosofia aziendale, ha attivato un percorso partecipato e condiviso con le Associazioni dei Consumatori, al fine di garantire e tutelare l'Utente. In tal senso A.L. ha istituzionalizzato, in concerto con le Associazioni dei Consumatori, il “Tavolo Permanente”, un momento di confronto sulle questioni e problematiche che si verificheranno nel rapporto Utente – Gestore. In

quest'ottica, il Gestore prevalentemente con le associazioni dei consumatori si impegna a promuovere iniziative di sensibilizzazione sull'utilizzo della risorsa idrica.

Capo II PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

II.1 Principi Fondamentali

1. Acquedotto Lucano gestisce il servizio idrico integrato nel rispetto della normativa vigente in materia, salvo deficienze del sistema infrastrutturale non riconducibili alla gestione.

II.2. Eguaglianza ed imparzialità

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

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

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

4. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni discriminazione, impegnando il Gestore ad adottare, nei rapporti con l'utenza, le iniziative necessarie nei confronti dei diversamente abili (principio di eguaglianza).

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

II.3 Continuità

1. Il Gestore si impegna ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di durata. I casi di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio sono eccezionali e si verificano in conseguenza ad esigenze di manutenzione e miglioramento della rete idrica e/o fognaria o per cause di forza maggiore quali siccità, terremoti, alluvioni ecc.. In tali circostanze, il Gestore si impegna ad adottare tutte le misure sostitutive volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

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

3. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto
a) guasti;

b) manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere e la qualità dell'acqua;

c) cause di forza maggiore.

4. Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio, il Gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, dando le opportune e tempestive informazioni tramite i mass-media, manifesti ed altre forme di pubblicità ritenute opportune. Qualora l'interruzione si protragga per un tempo superiore alle 8 ore, il Gestore si impegna ad attivare il servizio sostitutivo mediante autobotti.

II.4 Partecipazione

1. L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore ogni informazione che lo riguarda.

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

- l'Utente possa verificare la corretta erogazione dei servizi forniti;
- gli Utenti e il Gestore, possano collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'Utente:

- ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- ha altresì diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso del Gestore, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n° 241.e s.m.i. In particolare è consentito l'accesso anche tramite le associazioni dei consumatori all'uopo delegate dall'utente, agli atti del Gestore che riguardano il medesimo utente, nel rispetto delle norme che salvaguardano gli Utenti, senza prescindere dal soddisfacimento delle loro esigenze.

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

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

II.5 Cortesia

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

II.6 Efficienza ed efficacia

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

II.7 Chiarezza e comprensibilità

1. Il Gestore pone la massima attenzione ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile possibile nei rapporti con gli Utenti.
2. Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, riducendo, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti e fornendo, altresì, la massima informazione su detti adempimenti.
3. Inoltre, provvede alla massima semplificazione e all'informatizzazione dei rapporti con l'utenza e delle forme di pagamento delle prestazioni. Le procedure interne degli uffici non devono limitare l'esercizio dei diritti degli Utenti.

II.8 Tutela della riservatezza.

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle norme dettate dal D.lgs. 196/ 2003. e s.m.i.

II.9 Regolamentazione della Fornitura

1. Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate nella presente Carta, nonchè nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Copia dei citati documenti verranno consegnati , al momento della sottoscrizione del contratto o su richiesta dell'utente; inoltre gli stessi documenti possono essere consultati sul sito internet aziendale (www.acquedottolucano.it) e sul sito dell'AATO (www.atobasilicata.it).

Capo III INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E SERVIZI FORNITI III.1. Aspetti generali

1. Il Gestore si obbliga, in un' ottica di trasparenza e miglioramento dei rapporti con l'utenza, alla piena informazione in merito alle modalità di prestazione dei servizi.
2. Fermo restando gli impegni assunti sulla riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, professionalità modi e linguaggi del personale dipendente si evidenzia che le procedure di dialogo tra Utente e Gestore—oltre a quelle tradizionali postali e quelle previste al front office, sono anche quelle tenute telefonicamente attraverso il numero verde 800.99.22.92 e sul sito internet www.acquedottolucano.it
3. Le casistiche di rimborsi e le relative procedure sono contemplate nello specifico capitolo della Carta.
4. Il Gestore si impegna a:
 - a) confermare l'attività del Tavolo Permanente con le Associazioni dei Consumatori firmatarie e predisporre un Osservatorio per monitorare la dinamica dei reclami presentati dagli Utenti ed il grado di soddisfazione ed efficienza del servizio idrico;
 - b) convocare le stesse associazioni e quelle che ne facessero richiesta, almeno una volta l'anno per le consultazioni preventive all'emissione di nuove regolamentazioni dei Servizi in genere;
 - c) curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso per via telefonica, attraverso il numero verde;

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

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

5. Al fine di garantire la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative promosse dal Gestore che possano interessare l'Utente, si provvederà a pubblicare specifici opuscoli informativi. Tali opuscoli saranno redatti e diffusi con la fattiva collaborazione delle associazioni dei consumatori.

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

Tutte le informazioni saranno, in ogni caso inviate alle associazioni dei consumatori anche in formato elettronico.

7. Il Gestore si impegna a:

- rendere noto agli Utenti, con la collaborazione delle Associazioni dei Consumatori firmatarie attraverso opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'erogazione dei servizi;

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

- informare l'utenza circa la modalità di erogazione del servizio di fognatura e depurazione;

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

- informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

8. Le comunicazioni rivolte al singolo Utente verranno inoltrate tramite posta ordinaria o/anche mail all'indirizzo di fornitura indicato nel contratto o al domicilio ivi eletto, quelle dirette alla totalità degli utenti verranno effettuate tramite mass media e il sito internet o riportate sulle fatture. Il Gestore si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile. A tale scopo, attraverso il Tavolo Permanente Gestore/ Associazioni dei Consumatori, Acquedotto Lucano recepisce ulteriori esigenze degli Utenti, attuando, conseguentemente, in collaborazione con le predette, specifiche azioni.

III.2 Servizio informazioni telefoniche e segnalazioni - call center a disposizione dell'utente

1. Il Gestore effettua un servizio informazioni telefoniche anche attraverso il numero verde 800.99.22.92, con selezione dedicata, tramite il quale è possibile ottenere:

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

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

2. E' attivo un sistema di segnalazione guasti attraverso il Numero verde 800.99.22.92.

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

1. Al fine di rendere maggiormente conoscibile la propria attività e diffondere adeguatamente i servizi resi, il Gestore ha istituito apposito sito internet denominato: www.acquedottolucano.it.
2. E' inoltre possibile comunicare con il Gestore, per via telematica, attraverso l'invio di e-mail ad uno dei seguenti indirizzi:
 - clienti@acquedottolucano.it;
 - scrivi@acquedottolucano.it;
 - dall'apposita sezione del sito internet.

III.4 Sportello on line

1. Attraverso il sito internet del Gestore è possibile accedere ad uno sportello polivalente, denominato Sportello on-line, che consente di verificare i propri consumi, comunicare l'autolettura, conoscere l'importo della propria bolletta, oppure fare richieste di intervento. L'accesso al sito è gratuito.

III. 5 La struttura organizzativa del Gestore

1. Il Gestore ha la propria sede legale in Potenza. Sono, inoltre, presenti sull'intero territorio regionale i Centri Operativi e gli Uffici di Zona, in grado di garantire il corretto svolgimento e la regolare gestione del servizio idrico integrato.
2. Tutte le informazioni relative ai Centri Operativi e degli Uffici di Zona sono reperibili sul sito internet aziendale.

III.6 Condizioni di somministrazione dei servizi

1. Per ottenere la somministrazione del servizio di distribuzione idrica, di fognatura, depurazione o integrata, l'interessato deve presentare al Gestore l'apposito modulo di richiesta debitamente compilato e sottoscritto.
2. Nella domanda dovranno essere indicati e autocertificati ai sensi di legge:
 - a) l'uso al quale la somministrazione è destinata;
 - b) l'ubicazione dell'immobile o del punto di fornitura e/o scarico;
 - c) la concessione edilizia dell'immobile da servire salvo le deroghe previste dal Regolamento del S.I.I. (art. 4).
 - d) il numero delle unità abitative e delle unità ad uso diverso che costituiscono l'immobile;
 - e) le ulteriori fonti idriche di approvvigionamento;
 - f) l'autorizzazione allo scarico ove prevista.
3. La domanda conterrà, inoltre, il nulla osta scritto da parte del proprietario dell'immobile, se diversa dal richiedente, alla esecuzione delle opere necessarie alla installazione degli impianti.
All'atto della presentazione della domanda dovranno essere versati dall'interessato i relativi oneri per spese di istruttoria.
4. Le somministrazioni sono effettuate all'utilizzatore reale (proprietario residente, affittuario conduttore locatore, comodatario, appaltatore, promittente l'acquisto, titolare di un diritto reale di godimento) solo a seguito di avvenuta sottoscrizione del contratto.

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

6. Gli Utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione a tempo indeterminato devono darne comunicazione scritta al Gestore mediante raccomandata a/r ovvero consegnando la stessa presso gli Uffici Commerciali del Gestore, comunicando anche l'eventuale nuovo recapito per la fattura di chiusura. All'Utente verrà rilasciata una ricevuta che attesti la consegna della documentazione. L'Utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto, oltre alle spese per il sigillo del misuratore, ed eventualmente, per la chiusura della presa stradale.

III. 7 Distribuzione idrica

1. Il Gestore si impegna ad erogare il servizio di distribuzione idrica nei limiti delle disponibilità della risorsa e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio.

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

III.8 Fognatura

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

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

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

III.9 Depurazione

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

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

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

3. In accordo con quanto previsto dal D.Lgs. n.152/06 e sue modifiche ed integrazioni, il recapito sul suolo e nel sottosuolo è da considerarsi, temporaneo in attesa dell'adeguamento degli impianti e delle relative opere di scarico.

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

5. Compatibilmente con le capacità residue degli impianti di depurazione il Gestore fornisce anche, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs n.152/06, il servizio di trattamento delle acque reflue rivenienti dagli insediamenti non allacciati alla pubblica

fognatura che vengono conferite a mezzo di autobotti presso gli impianti di depurazione.

III. 10 Qualità dell'acqua erogata

1. La qualità dell'acqua erogata dal Gestore è corrispondente ai vigenti standard di legge ex DPR 31/01 e successive modifiche ed integrazioni.

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

3. Il Gestore fornisce, su richiesta, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ciascun Comune.

III.11 Procedure di pagamento

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

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

b) A mezzo c/c postale n. 73742819 intestato ad "Acquedotto Lucano S.p.A." specificando quale causale del versamento, "Pagamento vostra fattura n. _____, Data emissione ___/___/_____".

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

3. Il Gestore ha istituito il servizio di domiciliazione bancaria per il pagamento delle fatture e s'impegna ad attivare la domiciliazione postale.

III.12 Modalità di lettura e verifica dei misuratori

1. Il Gestore effettua le letture dei misuratori di acqua presso gli utenti almeno una volta all'anno.

Nel caso in cui il misuratore non sia accessibile per cause non dipendenti dal Gestore, quest'ultimo, tramite proprio incaricato, richiederà l'accesso all'Utente tramite avviso che verrà depositato presso l'immobile servito.

2. Il Gestore, decorsi 45 giorni senza ricevere comunicazione alcuna dall'Utente, invierà apposita diffida all'accesso con raccomandata a.r..

3. Il Gestore fornisce anche il servizio di autolettura del contatore a mezzo numero verde gratuito o attraverso il sito Internet..

4. Il Gestore offre il servizio di verifica del misuratore a pagamento a seguito di richiesta scritta da parte dell'Utente; qualora dovessero risultare anomalie di funzionamento superiori ai limiti previsti dalla normativa vigente, l'Utente non è tenuto al pagamento della verifica. La richiesta può essere effettuata tramite l'apposito modello (reperibile sul sito internet o presso gli Uffici Commerciali) inoltrata agli Uffici Commerciali presenti sul territorio. In caso di rinuncia alla verifica da parte dell'utente non comunicata per iscritto almeno 24 ore prima dell'appuntamento fissato saranno addebitati allo stesso sulla prima fattura emessa €30,00 a parziale copertura delle spese sostenute.

5. Il Gestore si impegna a comunicare preventivamente la data dell'eventuale rimozione del misuratore o quella della verifica presso un laboratorio autorizzato, indicato dal Gestore e le spese a carico dell'utente, se dovute.

L'Utente può presenziare alle suddette operazioni o delegare persona di sua fiducia al fine di tutelare i propri diritti.

6. Il Gestore si impegna, entro 24 mesi dalla sottoscrizione della presente Carta della Qualità del S.I.I., salvo causa di forza maggiore certificata dall'AATO, ad installare presso il punto di consegna dell'utente che ne fosse ancora sprovvisto il misuratore di portata. Qualora l'utente rifiutasse l'accesso al punto di consegna all'operatore del Gestore, AL S.pA. è autorizzata a sospendere l'erogazione idrica.

III. 13 Autolettura del contatore

1. L'Utente può procedere all'autolettura del proprio contatore, secondo le modalità indicate in appendice, comunicandola al Gestore telefonando al numero dedicato o collegandosi al sito Internet www.acquedottolucano.it sezione "Sportello on line".

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

Codice utente, Codice ULM e quindi il numero dei metri cubi letti sul proprio contatore.

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

La telefonata sarà effettuata attraverso il numero dedicato gratuito e sarà possibile effettuarla da tutto il territorio nazionale mediante telefoni fissi.

Va sempre verificato che la matricola del contatore, riportato in fattura, corrisponda a quella punzonata sul bordo esterno del contatore o riportata sul quadrante dello stesso.

A tal fine sarà predisposta apposita campagna informativa tesa ad illustrare la corretta modalità di lettura del contatore.

III. 14 Consumi

1. Il Gestore informa i propri Utenti sui consumi imputati e le relative tariffe applicate tramite opportuno prospetto informativo allegato alla fattura.

III. 15 Agevolazioni

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

2. In caso di consumi anomali ed eccezionali, causati da perdite sull'impianto interno, la fatturazione (trattandosi di consumo involontario o comunque non imputabile ad un atto consapevole dell'Utente), potrà essere calcolata facendo riferimento alla prima fascia della tariffa, ove presente, fermo restando l'abbattimento della quota relativa alla fogna e depurazione. Relativamente ai profili tariffari della tipologia commerciale e di quelli a fascia unica, l'agevolazione verrà calcolata facendo riferimento alla prima fascia e, ove questa non sia superata, la stessa sarà ridotta del 30%, fermo restando, in ogni caso, l'abbattimento della quota relativa alla fogna e depurazione. Per ottenere tali

benefici l'Utente dovrà presentare idonea documentazione, anche fotografica, comprovante il guasto verificatosi e la relativa riparazione avvenuta con dettagliata indicazione dell'intervento effettuato e la perizia giurata di un tecnico abilitato qualora la/le fatture oggetto della richiesta superino l'importo di € 2500/anno.

Il Gestore si riserva di effettuare propri accertamenti circa l'accaduto e la validità della documentazione prodotta dall'Utente.

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

L'Utente sarà in ogni caso tenuto, pena la decadenza dal beneficio dell'agevolazione, a rimuovere la causa della perdita entro 30 giorni dalla segnalazione ricevuta dal Gestore o, comunque, dalla data di ricezione della fattura riportante il consumo anomalo e eccezionale.

III. 16 Scadenza delle bollette

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

2. Il Gestore emetterà, di norma, fatture con pagamenti quadrimestrali. E' data la possibilità di prevedere, previa intesa con l'Autorità d'Ambito e le Associazioni dei Consumatori, tempistiche di fatturazione differenti.

3. Le somme dovute dagli Utenti, per i consumi di acqua e/o ad altro titolo, dovranno essere pagate entro la data di scadenza indicata sulla bolletta che non sarà mai fissata prima di 20 giorni dalla data di emissione della stessa.

Le fatture dovranno pervenire all'indirizzo dell'utente almeno 15 giorni prima della scadenza.

III. 17 Reclami

1. I reclami possono essere presentati dagli utenti o per tramite le associazioni dei consumatori o utilizzando la modulistica allegata alla presente Carta inviandoli secondo le modalità previste all'art. 64 del codice del Consumo o presentandoli direttamente presso uno degli Uffici Commerciali presenti sul territorio. Il reclamo sulle fatturazioni dei consumi sospende la riscossione delle stesse fino alla loro risoluzione.

Capo IV

IMPEGNI, STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA

IV. 1 Dichiarazione di impegno del Gestore

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

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

3. Gli impegni assunti con questo documento sono vincolanti per il Gestore e rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con gli Utenti.

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

IV. 2 Crisi qualitativa

1. Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia immediata comunicazione alle autorità competenti e all'utenza attraverso ogni utile mezzo di comunicazione, salvo in ogni caso il rilascio del nullaosta delle autorità competenti. Il Gestore informerà comunque i soggetti, di cui sopra, circa le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità.

IV. 3 Livelli minimi di servizio

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

IV. 4 Ulteriori impegni

1. La Società effettua al suo interno, tutti i controlli previsti per legge.

In particolare esegue i seguenti servizi di controllo:

- Servizio di controllo dell'acqua potabile distribuita mediante prelievi ed analisi di laboratorio al fine di garantire, al punto di consegna all'utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- Servizio di controllo sulle acque immesse nella fognatura, mediante prelievi e analisi di laboratorio verificando, peraltro, la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- Servizio di controllo della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione e del corpo ricettore attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

Di tali controlli il Gestore si impegna a produrre un report dettagliato annualmente che verrà sottoposto all'attenzione del tavolo permanente con le associazioni dei consumatori.

IV. 5 Standard di Qualità

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

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

- Standard qualitativo - riferito a prestazioni o impegni del Gestore non misurabili in termini di valori minimi, medi o massimi.
2. Gli standard espressi in giorni sono da intendersi lavorativi e dunque al netto delle festività e riposo settimanale salvo quanto previsto al successivo punto IV 35.

IV. 6 Avvio del rapporto contrattuale

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

IV.7 Preventivazione

1. Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di quelli esistenti, devono essere presentate secondo le modalità previste dalla Carta e dal Regolamento del SII. Per la decorrenza dei tempi si considererà la data di protocollo di entrata del Gestore. A fronte della domanda, nel caso in cui ci sia necessità di eseguire lavori per l'allaccio, si applicheranno le disposizioni e procedure previste agli art. 28 e 28 bis del Regolamento del Servizio Idrico Integrato e nei relativi allegati.
2. Per la preventivazione il Gestore ha definito il tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata dell'Utente e fino alla data di disponibilità del preventivo, misurato in giorni con le seguenti distinzioni:
 - Per richieste di nuovi allacciamenti sia idrici che fognari o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti, ove si presenti la necessità di procedere ad un sopralluogo Tmax= 45 gg .
 - Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati oltre al sopralluogo ulteriori verifiche, e/o posa di tubazioni stradali e/o si dovranno ricevere permessi di terzi, il Gestore invierà risposta scritta entro 30 gg per precisare i tempi necessari per i successivi interventi.
3. Il preventivo avrà validità 120 giorni dalla data di comunicazione all'Utente; trascorso tale termine, l'Utente sarà considerato rinunciatario.
4. Il Gestore si impegna a ridurre progressivamente i tempi, per meglio e più efficacemente rispondere alle esigenze degli utenti.(entro il periodo di validità della presente Carta).

IV. 8 Allacciamento alla rete idrica pubblica

1. Per l'allacciamento alla rete idrica si seguiranno le procedure specificate dettagliatamente agli artt. 28 e 28bis del Regolamento del Servizio Idrico Integrato e nei relativi allegati
2. A decorrere dalla data di acquisizione delle dovute autorizzazioni e, ove non necessarie, dalla data di accettazione del preventivo, i lavori necessari per attivare la fornitura saranno completati entro un tempo, misurato in giorni al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, di $T_{max} = 60$ gg . Per situazioni più complesse, nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, il Gestore invierà nota scritta per precisare i tempi necessari, nonché le ragioni, di natura oggettiva, che generano tale necessità. Nel caso in cui i ritardi sono addebitabili al Gestore verranno applicate le sanzioni di cui al punto V.2 (Rimborso per mancato rispetto degli impegni) di questa Carta.
3. Gli standard sopra riportati non sono applicabili per gli interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento o estensione della rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione

IV. 9 Attivazione della fornitura

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

IV. 10 Riattivazione della fornitura

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

IV. 11 Cessazione della fornitura

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

IV. 12 Allacciamento alla pubblica fognatura

1. Per l'allacciamento alla rete fognaria si seguiranno le procedure specificate dettagliatamente all'art. 28 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato e nei relativi allegati
2. Il tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allaccio, misurato in giorni, al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, nonché dei tempi per eventuali autorizzazioni di terzi, è di: $T_{max} = 60$ gg .
3. Per situazioni più complesse, nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, per motivazioni indipendenti dal Gestore, sarà data tempestiva comunicazione all'Utente indicando specificatamente le ragioni che generano tale necessità. Nel caso in cui i ritardi sono addebitabili ad Acquedotto Lucano S.p.A. verranno applicate le sanzioni di cui al punto V.2 (Rimborso per mancato rispetto degli impegni) di questa Carta.
4. In particolare per il rilascio o rinnovo delle autorizzazioni agli scarichi industriali o produttivi in pubblica fognatura, il Gestore si impegna a rispettare tale tempistica a condizione che vengano rilasciate e dimostrate le autorizzazione previste dalle normative vigenti.
5. Gli standard sopra riportati non sono applicabili per gli interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento o estensione della rete. In tal caso ne viene data tempestiva comunicazione all'Utente nei tempi previsti per la preventivazione.

IV. 13 Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione .

1. Il Gestore si riserva un tempo max di 60 giorni per l'attivazione del servizio di trattamento, dalla data della relativa richiesta.
2. Per situazioni più complesse, nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, per motivazioni indipendenti dal Gestore, sarà data tempestiva comunicazione all'Utente indicando specificatamente le ragioni che generano tale necessità. Nel caso in cui i ritardi sono addebitabili al Gestore verranno applicate le sanzioni di cui al punto V.2 (Rimborso per mancato rispetto degli impegni) di questa Carta.

IV. 14 Accessibilità ai Servizi

1. L'Utente può accedere ai servizi forniti dal Gestore presso gli Uffici Commerciali presenti sul territorio regionale ai quali sono attribuiti anche le seguenti funzioni:

- a) fornire all'Utente tutte le informazioni necessarie in ordine ai regolamenti del Gestore, al diritto di accesso alla struttura e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla presente Carta;
 - b) esaminare le istanze di accesso agli atti e provvedere a rilasciare i documenti richiesti;
 - c) ricevere anche attraverso le associazioni dei consumatori, tutte le osservazioni, denunce, reclami, richieste di rimborso o indennizzo e i ricorsi presentati dall'Utente.
2. L'utente interagisce con il Gestore, utilizzando sportelli diretti, call center e servizio Utenti on line accedendo al sito internet (www.acquedottolucano.it) nonché a mezzo posta ordinaria o via e-mail per usufruire dei seguenti servizi:
- Nuove forniture;
 - Nuovi contratti;
 - Variazioni di forniture su contratti esistenti;
 - Disdette;
 - Subentri;
 - Interventi di manutenzione;
 - Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere;
 - Addebiti lavori chiesti dal Utente;
 - Reclami;
 - Rimborsi.

IV. 15 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

1. Presso le sedi di Acquedotto Lucano, gli sportelli sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, nei seguenti orari:
- dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 a.m. alle 13:00 a.m.
 - Lunedì e Mercoledì dalle 15:30 p.m. alle 17:00 a.m.

IV. 16 Svolgimento di pratiche per via telefonica

1. Per facilitare l'accesso ai servizi, il Gestore ha predisposto il numero verde 800.99.22.92 per:
- Segnalazione guasti;
 - Informazioni commerciali;
 - Informazioni preventivi e contratti di fornitura.

IV. 17 Svolgimento di pratiche per corrispondenza

1. Per facilitare l'accesso ai servizi, il Gestore ha previsto alcune procedure per:
- Richiesta preventivo;
 - Richiesta cessazione fornitura;
 - Richiesta modifica impianto;
 - Richiesta verifica contatore;
 - Richiesta di attestati sul servizio erogato.

IV. 18 Modalità di pagamento delle bollette

1. Le bollette possono essere pagate secondo le seguenti modalità:
- a) Presso qualsiasi sportello postale;

- b) Presso qualsiasi sportello di banca;
 - c) Presso gli sportelli delle Concessionarie indicate sul bollettino di pagamento.
2. Al fine di agevolare l'utenza, il Gestore si impegna, altresì, ad attivare, previa comunicazione all'Autorità d'Ambito e alle Associazioni dei Consumatori, ulteriori canali di pagamento.

IV. 19 Rispetto degli appuntamenti concordati

1. Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente, secondo le seguenti modalità:
- la data è concordata entro un periodo massimo di 15 giorni a partire dal giorno successivo alla data di ricezione della richiesta. Non sono considerate valide le contestazioni per aumenti di tale periodo indotti o provocati dall'Utente;
 - rispetto all'ora fissata per l'appuntamento, all'Utente è chiesta una disponibilità massima di attesa 30 minuti;
 - per tenere sotto controllo il rispetto del presente impegno sugli appuntamenti concordati, il Gestore calcola periodicamente l'indicatore Ira e ne divulga l'andamento (Ira = N° reclami per inadempienza / N° appuntamenti fissati 10).

IV. 20 Tempi di attesa agli sportelli

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

IV. 21 Risposta alle richieste scritte degli Utenti

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

IV. 22 Risposta ai reclami

1. Il Gestore prevede procedure di reclamo da parte dell'Utente in ordine alla violazione dei principi sanciti nella presente Carta dando ad esse piena pubblicità.
2. Le procedure di reclamo sono accessibili e di semplice comprensione; garantiscono un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedono una risposta esaustiva all'Utente.
3. L'Utente può presentare reclami contro atti e comportamenti che costituiscano impedimento o limitazione alla piena fruibilità dei servizi o al mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta.
4. Il reclamo può essere presentato personalmente presso gli uffici del Gestore o potrà pervenire anche attraverso un'associazione dei consumatori, secondo le modalità previste dall'art. 64 codice del consumatore dovrà, in ogni caso, essere registrato al protocollo del Gestore.

5. Il Gestore riferisce in ogni caso all'utente entro 30 giorni dal momento della presentazione del reclamo l'esito degli accertamenti compiuti, ancorché provvisori, indicando altresì i termini entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.
6. Il Gestore garantisce i tempi di risposta esclusivamente alle comunicazioni di reclamo inoltrate secondo le modalità riportate al successivo paragrafo V.1.
7. Il Gestore informerà comunque l'Utente che, qualora non si ritenesse soddisfatto della risposta, potrà attivare la procedura di riesame del proprio reclamo, attraverso le procedure conciliative previste .

IV. 23 Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente

1. Tutto il personale del Gestore è munito di apposito tesserino di riconoscimento rilasciato da A.L. S.p.A. sul quale è riportato la foto del dipendente, il nome, il numero di matricola e la sede di lavoro.
2. Il personale in servizio è tenuto ad esporre il proprio cartellino di identificazione e ad esibirlo in caso di richiesta dell'Utente, comunque a presentare le proprie generalità all'Utente.
3. Gli obblighi di cui sopra sono estesi in modo particolare nel caso in cui gli operatori del Gestore, per esigenze aziendale, devono effettuare la propria attività professionale, nella proprietà privata o domicilio dell'Utente.
4. Il personale del Gestore è tenuto a rispettare i principi generali stabiliti nella presente Carta.
5. E' fatto assoluto divieto al personale di A.L. o a quello da questo incaricato, di chiedere o ricevere compensi da parte degli Utenti per le prestazioni eseguite per conto del Gestore.
6. Agli stessi obblighi è sottoposto il personale delle imprese appaltatrici di lavori e servizi per conto del Gestore.
7. Ai fini del monitoraggio della corretta osservanza a quanto stabilito il Gestore rileva il seguente indice: $I_{rp} = N^{\circ} \text{reclami utenti (mancata identificazione)} / N^{\circ} \text{dipendenti che interagiscono con gli Utenti}$

IV. 24 La Bolletta

1. Il Gestore si impegna a rendere le fatture di più semplice interpretazione.
2. La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta. Il corrispettivo del servizio, fatturato all'Utente con pagamento di norma trimestralmente anche in acconto o anticipo sui consumi, viene determinato sulla base dei consumi pregressi o sulla scorta di quelli riconducibili mediamente in ragione del tipo di utenza. L'Utente ha l'obbligo di comunicare al Gestore la lettura del proprio contatore nei casi in cui verrà invitato a farlo. In particolare l'utente è tenuto a comunicare la lettura del proprio contatore nei casi in cui il personale addetto al rilevamento della lettura, per ragioni non imputabili al Gestore, non sia potuto accedere al contatore. In caso di mancato ricevimento della lettura in tempo utile per il calcolo della fattura, il Gestore è autorizzato a determinare il consumo ai fini della fatturazione sulla base delle medie registrate dall'utenza nell'ultimo anno o in mancanza, da utenze analoghe; successivamente alla comunicazione della lettura da parte dell'Utente o successivamente

alla lettura del contatore da parte del personale addetto, con la prima fattura utile, compatibilmente con i tempi del sistema di fatturazione del Gestore, sarà effettuata una fatturazione a conguaglio.

Resta l'obbligo per il Gestore di effettuare il conguaglio almeno una volta l'anno, addebitando o accreditando all'Utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto con le fatture di acconto o di anticipo salvo i casi in cui, per cause non dipendenti del Gestore, non è stato possibile effettuare la lettura dei consumi.

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

IV. 25 Rettifiche dei corrispettivi del servizio

1. Qualora nei processi di lettura, e fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, il Gestore provvede d'ufficio o a richiesta alla correzione degli stessi, al ricalcolo dei corrispettivi ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 90 giorni dalla data dell'accertamento dell'errore o dalla acquisizione della richiesta dell'Utente

IV. 26 Morosità

1. Per il periodo di ritardato pagamento il Gestore applica gli interessi pari al T.U. BCE più tre (3) punti, addebitandoli sulla successiva fattura.

Il calcolo degli interessi moratori sarà effettuato dalla data di scadenza della fattura fatto salvo la presentazione di un reclamo. In tal caso gli interessi moratori, ove applicabili, partiranno dal 15 gg dalla data di evasione della pratica di reclamo.

2. Il Gestore procede alla sospensione della fornitura provvedendo alla chiusura della presa stradale qualora risultino non pagate n. 2 (due) fatture consecutive, secondo le modalità previste dall'art. 39 del Regolamento del S.I.I.

3. Il Gestore comunica, con raccomandata a/r, la data di sospensione del servizio 30 giorni prima dalla stessa, nonché le modalità per evitare la sospensione.

4. Qualora l'Utente, successivamente alla sospensione del servizio, richieda la relativa riattivazione dovrà corrispondere, oltre alle fatture non pagate ed ai relativi interessi di mora, le spese di sospensione e quelle per la chiusura e la riapertura della presa stradale, nonché i lavori occorrenti per la riattivazione della fornitura.

5. Il Gestore si riserva 2 giorni per il riavvio della fornitura dalla acquisizione della relativa richiesta, salvo che non occorra eseguire lavori connessi alla riattivazione che richiedano tempi più lunghi.

IV. 27 Verifica del contatore

1. Qualora l'Utente chieda la verifica del corretto funzionamento del proprio misuratore, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica nel caso in cui fosse riscontrato il regolare funzionamento dello stesso, e cioè entro i limiti di tolleranza del più o meno 5%; in caso contrario le spese saranno a carico del Gestore.

2. Il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, a partire dalla segnalazione o richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica o a delegare a tanto persona di propria fiducia, è fissato al massimo in 30 giorni.

3. Il Gestore comunica i risultati della verifica per iscritto, indicando altresì la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati in base alla media dei consumi storici dell'utenza.

IV. 28 Piano di sostituzione dei contatori

1. Il Gestore procederà, in ogni caso, a proprie spese, alla sostituzione dei misuratori da questi installato da più di 14 anni e se la tolleranza, come definita nel precedente punto IV.27.1, risulti a danno dell'Utente.
2. Relativamente ai contatori già installati da precedenti gestori, il Gestore si impegna a predisporre apposito piano di sostituzione da sottoporre all'attenzione dell'Autorità d'Ambito, in osservanza in ogni caso della normativa di settore.

IV. 29 Verifica del livello di pressione

1. Qualora l'Utente chieda la verifica del livello di pressione in contraddittorio con i tecnici del Gestore, sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica nel caso in cui fosse riscontrato la regolarità del servizio, e cioè una pressione non inferiore a 0,5 bar misurata al punto di consegna, come definito nell'art. 3 del Regolamento del S.I.I. In caso contrario le spese saranno tutte a carico del Gestore.
2. Il tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione, a partire dalla segnalazione o richiesta dall'Utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica o a delegare a tanto persona di propria fiducia, è fissato al massimo in giorni 15.

IV. 30 Strumenti di comunicazione

1. Il Gestore, ove occorra, provvede ad informare, con tempestività, gli Utenti attraverso opportuni ed adeguati strumenti di comunicazione ed informazione anche multimediali, avvalendosi anche del supporto delle Associazioni dei Consumatori.

IV. 31 Continuità e servizio di emergenza

1. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati o per garantire la qualità e la sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.
2. Il Gestore indica come standard di qualità per la continuità del servizio il rapporto tra la somma dei tempi di sospensione del servizio ed il numero di interventi con un Tempo medio di intervento pari a $T_{med} = 5$ ore ad intervento .
3. Il Gestore si impegna ad attivare un servizio di emergenza sostitutivo alla distribuzione idrica quando i tempi di interruzione del servizio si stimano superiori alle 8 ore.
4. La distribuzione alternativa avviene tramite servizio di autobotti per acqua potabile.
5. Nel caso di mancanza del servizio di fornitura idrica per più di 48 ore continuative a causa di rotture di reti di distribuzione sarà costituita una ammenda che verrà stabilita tra l'ATO, il Gestore e le Associazioni dei Consumatori da versare in un fondo comune per le finalità del servizio.

IV. 32 Tempi di preavviso per interventi programmati

1. Il Gestore indica come standard di qualità per il preavviso, secondo le modalità previste nella presente Carta, qualora si tratti di interventi programmati che comportano

una sospensione della fornitura, un tempo minimo di 3 giorni prima della interruzione del servizio.

IV. 33 Durata delle sospensioni programmate

1. Il Gestore assicura che la durata massima delle sospensione del servizio derivante da interventi programmati non sarà superiore alle 15 ore al giorno salvo l'intervento di imprevisti in corso d'opera dovuti a caso fortuito o forza maggiore.

IV. 34 Pronto Intervento

1. Il Gestore assicura il servizio di pronto intervento 24 ore su 24 ed interviene a chiamata sui guasti sopra indicati con i tempi di seguito indicati:

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

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

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

IV. 35 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

1. Il Gestore si impegna a monitorare capillarmente la risorsa idrica.
 2. Il Gestore sottopone le reti gestite ad un controllo di verifica mirato alla ricerca delle perdite, ed assume come indicatore di qualità il rapporto tra la lunghezza di rete verificata rispetto alla lunghezza totale delle reti gestite entro l'anno solare.
- Pertanto fissa come standard di qualità generale rispettivamente:
- Per le reti di acquedotto 20%;
 - Per le reti fognarie 10%.

IV. 36 Crisi idrica per scarsità

1. In caso di scarsità della risorsa idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, (SMS, MAIL, TV, INTERNET, STAMPA) informerà l'utenza, proponendo all'Autorità competente, sentite le Associazioni dei Consumatori, le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.
2. Tali misure possono comprendere:
 - a. invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
 - b. utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
 - c. limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
 - d. turnazione delle utenze.

IV. 37 Valutazione del Grado di Soddisfazione

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

Capo V

PROCEDURE DI RECLAMO, MODALITÀ DI RIMBORSO E RISTORO

V.1 Procedure di reclamo

1. L'Utente può esercitare il proprio diritto di reclamo con:
 - lettera in carta semplice indirizzata o consegnata presso gli Uffici Commerciali presenti sul territorio;
 - segnalazione a mezzo fax o e-mail;
 - apposito modello, in dotazione anche delle associazioni dei consumatori firmatarie, da compilare e sottoscrivere presso gli Uffici Commerciali presenti sul territorio;
 - registro dei reclami presso la sede del Gestore. sottoscritto dall'Utente.I moduli necessari per ogni richiesta, segnalazione e/o reclamo da formulare al Gestore saranno reperibili presso gli Uffici Commerciali presenti sul territorio, nonché sul sito internet aziendale (www.acquedottolucano.it).
2. Nella predisposizione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso e, in ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, ha l'obbligo di descrivere i fatti e di allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari.
3. Il Gestore riferisce in ogni caso all'utente, entro 30 giorni dal momento della presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i

termini entro i quali la stessa provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

4. Per il calcolo dei giorni fa fede la data del protocollo di spedizione aziendale.

5. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

V. 2 Rimborsi per mancato rispetto degli impegni

1. Il Gestore prevede un indennizzo agli Utenti in caso di non rispetto degli standard, di seguito specificati, in misura forfettaria giornaliera di €. 2,00 per ogni standard specificato.

2. A seguito della richiesta di rimborso avanzata dall'Utente, nei modi e nelle forme di cui al paragrafo precedente, il Gestore, dopo aver effettuato le necessarie verifiche, sulla base dell'istruttoria d'ufficio, procederà al relativo indennizzo.

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

IV.2.1.1 Preventivazione di €. 2,00

IV.2.1.2 Allacciamento alla rete idrica pubblica di €. 2,00

IV.2.1.3 Attivazione della fornitura di €. 2,00

IV.2.1.4 Riattivazione della fornitura di €. 2,00

IV.2.1.5 Cessazione della fornitura di €. 2,00

IV.2.1.6 Allacciamento alla pubblica fognatura di € 2,00

IV.2.2.10 Risposta ai reclami di e/o rettifiche dei corrispettivi del servizio di €. 2,00

IV.2.3.4 Verifica del contatore di €. 2,00

IV.2.3.5 Verifica del livello di pressione. di €. 2,00

IV.2.2.9 Risposta ad altre richieste scritte non altrove specificate degli utenti di €. 2,00

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

a) Un tavolo permanente con le associazioni dei consumatori che si riunirà almeno due volte all'anno,

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

Essa è composta da due componenti nominati uno dal Gestore e l'altro dall'Utente e da questi scelto all'interno di un elenco di conciliatori indicati da ciascuna Associazione dei Consumatori firmataria della presente Carta.

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

La Commissione si riunisce presso la Sede del Gestore, o le sedi territorialmente competenti, entro 30 giorni dalla richiesta di deferimento. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche. I dati, le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute, devono considerarsi riservate. La Commissione in ogni caso redige un verbale che viene successivamente comunicato all'utente attraverso l'associazione

prescelta, il quale dovrà pronunciarsi al massimo entro sette giorni dalla notifica della proposta del verbale, viceversa si intenderà approvato. Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, secondo il modello allegato in Appendice, l'utente ed il Gestore si impegnano ad accettare integralmente le risultanze del verbale di conciliazione.

V. 3 Organi di tutela esterni

1. Le associazioni dei consumatori e degli Utenti, inserite nell'elenco di cui all'articolo 137 della Legge n.206/2005(codice del consumo) e/o riconosciute dalla L.R. Basilicata n.40/2000, sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi così come disciplinato dalla vigente normativa, in caso di controversie non sanate presso gli organi di tutela interni, queste potranno essere devolute al giudice competente per materia e valore ai fini di una più efficace tutela collettiva ed individuale degli associati.

APPENDICE

VI.1 Le sedi degli uffici commerciali

Le Nostre sedi per l'accesso ai servizi sono:

Potenza: Via P. Grippo tel 0971 392.111

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

Tricarico : viale Regina Margherita n. 94 - tel. 0835 723005

Marconia di Pisticci– via Genova - tel. 0835 412055

Stigliano– via Giustino Fortunato n. 1 - tel. 0835 565098

Policoro– via Puglia n. 69 - tel. 0835 972383

Melfi : - via Capanne– tel. 0972 239890

Venosa: via Colonello Maddalena n. 67 – tel.0972 31121

Genzano di Lucania: via Bachelet – tel. 0971.775451

Bella – S.P. 14 Bella Muro Scalo - tel. 0976 803070

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

Lauria: via Rocco Scotellaro tel 0973 629689

Latronico: Frazione Calda– tel. 0973.859440

Senise: C.da Rota Lupo 54/B-tel 0973.585855

Villa D'Agri: c.da Peschiera - tel. 0975.314169

Sant'Arcangelo – Via S. Antonio Abbate -tel. 0973 619410

GLOSSARIO DELLE SIGLE E DEGLI ACRONIMI

Gestore: Acquedotto Lucano S.p.A.

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

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

Tabella sinottica dei tempi		
Riferimento	Classificazione	Tempi previsti
Art. IV.8 - Preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata dall'utente e fino alla data di disponibilità del preventivo	a) 45 giorni b) per situazioni complesse la Società invierà risposta scritta entro 30 giorni indicando i tempi necessari per i successivi interventi.
Art. IV.9 - Allacciamento alla rete idrica pubblica	Tempo massimo per eseguire l'allacciamento alla rete idrica pubblica dopo che il utente abbia accettato il preventivo e siano state acquisite le autorizzazioni necessarie.	a) 60 giorni b) per situazioni complesse, nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, la Società invierà nota scritta per precisare i tempi necessari .
Art. IV.10 - Attivazione della fornitura	Tempo massimo per l'attivazione della fornitura successivamente alla richiesta di attivazione e quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete	a) 15 giorni b) per situazioni complesse, nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, la Società invierà nota scritta per precisare i tempi necessari .
Art. IV.11 - Riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riattivazione della fornitura quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete.	a) 15 giorni b) nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, la Società invierà nota scritta per precisare i tempi necessari .
Art. IV.12 - Cessazione della fornitura	Tempo massimo per la disattivazione della fornitura dell'acqua a partire dal ricevimento della richiesta del utente.	a) 30 giorni b) nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, la Società invierà nota scritta per precisare i tempi necessari .
Art. IV.13 - Allacciamento alla pubblica fognatura	Tempo massimo per eseguire l'allacciamento alla rete fognaria pubblica dopo che il utente abbia accettato il preventivo e siano state acquisite le autorizzazioni necessarie	a) 60 giorni b) nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, la Società invierà nota scritta per precisare i tempi necessari .
Art. IV.14 - Allacciamento del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso gli impianti di depurazione	Tempo massimo per l'attivazione del servizio di trattamento dalla data della relativa richiesta	a) 60 giorni b) nel caso in cui non sia possibile rispettare i tempi suddetti, la Società invierà nota scritta per precisare i tempi necessari
Art. IV.20 - Rispetto degli appuntamenti concordati	Tempo massimo per concordare data	a) 15 giorni a partire dal giorno successivo alla data della ricezione della richiesta (rispetto all'ora fissata per l'appuntamento, all'utente è chiesta una disponibilità massima di attesa di 30 minuti)
Art. IV.21 - Tempi di attesa agli sportelli	Tempo medio di attesa	a) 30 minuti
Art. IV.22 - Risposta alle richieste scritte dei utenti	Tempo massimo per rispondere alle richieste pervenute per iscritto	a) 30 giorni dalla data di protocollo della Società
Art. IV.23 - Risposta ai	Tempo massimo per	a) 30 giorni dalla data di presentazione

reclami	rispondere ai reclami	
Art. IV.26 – Rettifiche dei corrispettivi del servizio	Tempo massimo per la correzione degli errori commessi durante la lettura e la fatturazione	a) 90 giorni dalla data di accertamento dell'errore o dalla acquisizione della richiesta dell'utente purché essa pervenga entro 15 giorni dalla data di emissione della fattura
Art. IV. 27 – Morosità	Tempo necessario per la comunicazione della sospensione del servizio per morosità e successivo riavvio della fornitura	a) 30 giorni prima della sospensione (a mezzo raccomandata A/R). La riattivazione, verificate le condizioni, avverrà entro 2 giorni dall'acquisizione della relativa richiesta.
Art. IV. 28 – Verifica contatore	Tempo massimo di intervento dalla segnalazione o richiesta del utente	a) 30 giorni.
Art. IV. 30 – Verifica del livello di pressione	Tempo massimo di intervento dalla segnalazione o richiesta del utente	a) 15 giorni.
Art. IV.31 – Strumenti informativi	Tempo massimo di comunicazione di un evento attraverso gli strumenti informativi e multimediali	a) stampa – giorni 1 b) televisione – giorni 1 c) internet – ore 8 d) call center – ore 8 e) SMS
Art. IV. 33 – Tempi di preavviso per gli interventi programmati	Tempo minimo per comunicare la sospensione della fornitura dovuta a interventi programmati	a) 3 giorni prima dell'interruzione del servizio
Art. IV.34 – Durata delle sospensioni programmate	Durata massima giornaliera della sospensione del servizio derivata da interventi programmati	a) 15 ore al giorno
Art. IV.35 – Pronto intervento	Tempo massimo di intervento su segnalazione	a) intervento su reti adduttrici – 2 ore b) intervento su reti distributrici primarie – 24 ore c) intervento su reti distributrici secondarie – 48 ore d) intervento sulle diramazioni utenze – 72 ore
Art. V. 1 – Procedure di reclamo	Tempo massimo per comunicare, a seguito reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti	a)30 giorni dal momento della presentazione del reclamo (nella risposta verranno indicati i tempi entro i quali la Società provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. b) Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.