



Carta del Servizio
TALETE SPA
A.T.O. n.1 Lazio Nord Viterbo

- *Delibera A.R.E.R.A. 655/2015/R/IDR del 23 Dicembre 2015*
- *Delibera A.R.E.R.A. 218/2016/R/IDR del 5 Maggio 2016*
- *Delibera A.R.E.R.A. 917/2017/R/IDR del 27 Dicembre 2017*

INDICE

1. FONDAMENTI DELLA CARTA	Pag. 3
1.1 <i>L'Autorità d'Ambito e l'affidamento della gestione</i>	3
1.2 <i>Il gestore</i>	3
1.3 <i>Quadro giuridico di riferimento</i>	3
1.4 <i>Principi fondamentali del servizio</i>	4
1.5 <i>Validità della Carta</i>	5
1.6 <i>Procedura di aggiornamento</i>	5
2. SERVIZI E STRUTTURE	Pag. 5
2.1 <i>Servizio acquedottistico</i>	5
2.2 <i>Servizio di fognatura e depurazione</i>	5
2.3 <i>Usi impropri della risorsa</i>	5
2.4 <i>Decentramento dei rapporti con l'utenza</i>	7
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	Pag. 7
3.1 <i>Dialogo tra utente e gestore</i>	7
3.2 <i>Standard di qualità generali e specifici</i>	8
3.2.2 <i>Standard generali</i>	8
3.2.3 <i>Standard specifici</i>	9
3.3 <i>Modalità di verifica degli standard di qualità</i>	9
3.3.1 <i>Premessa</i>	9
3.3.2 <i>Valutazioni interne: il rispetto degli standard di qualità</i>	9
3.3.3 <i>Valutazioni esterne: la soddisfazione dell'utente</i>	9
3.4 <i>Il personale dipendente</i>	10
4. MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	Pag. 10
4.1 <i>Preventivazione</i>	10
4.1.1 <i>Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici</i>	10
4.1.2 <i>Modalità di richiesta per gli allacciamenti fognari</i>	10
4.2 <i>Attivazione – riattivazione fornitura</i>	11
4.2.1 <i>Modalità di attivazione della fornitura</i>	11
4.2.2 <i>Modalità di riattivazione e subentro nella fornitura</i>	11
4.2.3 <i>modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità</i>	11
4.3 <i>Disattivazione fornitura</i>	11
4.3.2 <i>Modalità di disattivazione della fornitura</i>	11
4.4 <i>Voltura</i>	11
4.4.1 <i>Modalità per la richiesta di voltura</i>	11
4.4.2 <i>Voltura a titolo gratuito</i>	12
5. CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	Pag. 12
5.1 <i>Esecuzioni lavori</i>	12
5.2 <i>Preavviso per la disdetta dell'appuntamento concordato</i>	12
5.3 <i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati</i>	12
5.4 <i>Verifica del misuratore</i>	13
5.5 <i>Sostituzione del misuratore</i>	13
5.6 <i>Verifica del livello di pressione</i>	13
5.7 <i>Fatturazione</i>	13
5.8 <i>Termini per i pagamenti</i>	14

5.9	<i>Modalità e strumenti di pagamento</i>	14
5.10	<i>Letture</i>	14
5.11	<i>Procedura di controllo della fatturazione</i>	14
5.12	<i>Diffusione orario degli sportelli</i>	15
5.13	<i>Tempi di attesa agli sportelli</i>	15
5.14	<i>Richieste scritte per reclami, informazioni e rettifiche dall'utente</i>	15
6	PRONTO INTERVENTO	Pag. 15
6.1	<i>Tempo di arrivo sul luogo della chiamata</i>	15
7	QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI	Pag. 16
7.1	<i>Servizio telefonico di pronto intervento</i>	16
8	TUTELA DELL'UTENTE	Pag. 16
8.1	<i>Diritti dell'utente</i>	16
8.2	<i>Partecipazione alla gestione del servizio idrico</i>	16
8.3	<i>Copertura assicurativa</i>	17
8.4	<i>Rimborsi</i>	17
8.4.1	<i>Standard soggetti a rimborso</i>	17
8.5	<i>Indennizzi automatici</i>	17
8.6	<i>Diritto alla rateizzazione</i>	17
9	SEGNALAZIONI AL GARANTE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	Pag. 18
9.1	<i>Reclami al gestore</i>	18
9.2	<i>Conciliazione Paritetica</i>	19
9.3	<i>Pubblicizzazione e diffusione della Carta dei Servizi</i>	19
ALLEGATO A	Tabella 1 – Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici	Pag. 20
ALLEGATO B	Definizioni	Pag. 23
ALLEGATO C	Protocollo di Collaborazione e Regolamento di Conciliazione	Pag. 26

1 Fondamenti della carta

1.1 L'autorità d'ambito e l'affidamento della gestione

L'Ambito Territoriale Ottimale n. 1 Lazio Nord/Viterbo è stato definito dalla regione Lazio, in attuazione della Legge 5 gennaio 1994 n. 36, con propria legge n. 6 del 22 gennaio 1996 e poi modificato dalla Legge regionale n. 31 del 4 novembre 1999.

I Comuni rientranti nell'Area richiamata, ai sensi dell'art. 30 del Decreto Legislativo 267 del 18 agosto 2000, hanno deliberato di cooperare ai fini del servizio idrico integrato stipulando una apposita convenzione e costituendo una Autorità d'Ambito coordinata dalla Provincia di Viterbo e dotata di una segreteria tecnico operativa (S.T.O.).

L'A.A.T.O. ha negoziato l'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), nell'intero territorio dell'Ambito, con la Talete S.p.A.

A detta S.p.A. il servizio idrico integrato è stato affidato con Convenzione del 11 marzo 2006.

La convenzione è soggetta a periodiche revisioni negoziate, che riguarderanno anche la presente Carta.

L'A.A.T.O. 1 Lazio nord - Viterbo controlla il rispetto dei contenuti di detta Convenzione di Gestione da parte del gestore ed in particolare l'aderenza ai principi della presente Carta nel rapporto con l'utente.

1.2 Il gestore

Nella Talete S.p.A. (gestore unico del S.I.I.) confluiscono le infrastrutture, le conoscenze, l'esperienza accumulate nell'azienda dei Comuni appartenenti all'A.T.O. 1 Lazio nord - Viterbo.

1.3 Quadro giuridico di riferimento

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

- a) Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- b) Nel DPCM 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici;
- c) Nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- d) Nel DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato",
- e) Nel decreto del ministero dello sviluppo economico 30 ottobre 2013, n. 155 (di seguito decreto MISE 155/2013) - "Regolamento recante criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici successivi sui contatori dell'acqua e sui contatori di calore, ai sensi del decreto legislativo 2 febbraio 2007, n. 22, attuativo della direttiva 2004/22/CE (MID)";
- f) Nella deliberazione dell'Autorità (A.E.E.G.S.I.) 28 dicembre 2012, 586/2012/R/IDR, recante "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato",
- g) Nella deliberazione dell'Autorità (A.E.E.G.S.I.) 28 febbraio 2013, 86/2013/R/IDR, recante "Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato",
- h) Nella deliberazione dell'Autorità (A.E.E.G.S.I.) del 27 dicembre 2013, 643/2013/R/IDR e il relativo Allegato A (di seguito: MTI).
- i) Nella deliberazione dell'Autorità (A.E.E.G.S.I.) 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR, Regolamentazione della qualità contrattuale del S.I.I. ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.

I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.

Per quanto attiene più specificamente alla qualità del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si farà inoltre riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:

- j) Nella Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- k) Nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- l) Nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
- m) Nel D.lgs. 11 maggio 1999 n. 152 "disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane;
- n) Nella direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- o) Nel D.lgs. 2 febbraio 2001 n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n. 236;
- p) Nella Direttiva 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
- q) Nella L.R. 6/96 individuazione degli Ambiti Territoriali Ottimali e organizzazione del Servizio Idrico Integrato in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n. 36;
- r) Nella L.R.26/98 Norme di attuazione dell'art. 18 legge regionale 22 gennaio 1996, n. 6 e dell'art. 21, comma 5 della legge 5 gennaio 1994, n. 36;
- s) Nel D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo);
- t) Nelle Raccomandazione 98/257/CE e 2001/310/CE.

Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta.

1.4 Principi fondamentali del servizio

Il S.I.I. è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati

a) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza. Le condizioni impiantistico-funzionali, alquanto differenziate all'inizio del periodo di convenzione, saranno gradualmente unificate secondo i criteri descritti nella sezione 2.

b) Efficacia ed efficienza

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, strutturali, più rispondenti allo scopo.

c) Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza.

Il gestore è altresì consapevole dei disagi e dei pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

d) Cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi.

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

1.5 Validità della carta

La carta si applica in tutto il territorio gestito dalla società Talete S.p.A.

La presente carta si applica a partire dall'assunzione della responsabilità nella gestione del servizio per ogni singolo Comune e sostituisce le carte precedentemente vigenti nel territorio interessato, che si intendono annullate.

1.6 Procedura di aggiornamento

Gli allegati alla convenzione di gestione che regola il rapporto tra l'Autorità d'Ambito ed il gestore sono soggetti a periodici aggiornamenti, negoziati tra le parti, in tali occasioni si provvederà anche ad eventuali modifiche od integrazioni della presente carta.

La Carta dei servizi del S.I.I. sarà soggetta a periodici aggiornamenti in adempimento delle deliberazioni dell'**Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico** in quanto, con il decreto n. 201/11, convertito nella legge n. 214/11, Le sono state attribuite funzioni di regolazione e controllo anche in materia di servizi idrici da esercitare con gli stessi poteri attribuiti dalla legge istitutiva n. 481/95.

2 Servizi e strutture

2.1 Servizio acquedottistico

Il gestore è impegnato:

- all'apposizione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
- ad ultimare il piano di progressiva eliminazione delle distribuzioni a luce tarata dove presente;
- ad avviare un piano di graduale passaggio dalle tipologie d'utenze "condominiali/raggruppate" a quelle "divisionali", iniziando dai nuovi allacciamenti;
- a garantire l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità di servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

2.2 Servizio di fognatura e depurazione

Il sistema fognario sarà gradualmente esteso fino a raggiungere tutti gli insediamenti con più di 2000 ab. eq, come previsto dalle vigenti disposizioni e secondo le prescrizioni del Piano di Tutela delle Acque della Regione Lazio (di implementazione della Direttiva 2000/60).

Ove sia prevista l'adozione di sistemi misti, sarà costituito l'allaccio delle acque sia nere che bianche.

Il sistema di depurazione sarà progressivamente adeguato ai livelli stabiliti dalle vigenti disposizioni.

2.3 Usi impropri della risorsa - definizione della procedura per l'individuazione e la regolarizzazione dei prelievi non conformi al regolamento del servizio idrico integrato vigente.

Per usi impropri della risorsa idrica, devono intendersi:

- a) sigilli manomessi, anche senza prelievo abusivo;
- b) spostamento non autorizzato del misuratore;
- c) manomissione e rottura del contatore, anche senza prelievo abusivo;
- d) presenza di by pass su condotta fornita di misuratore;
- e) inversione del misuratore;
- f) prelievo abusivo da bocca antincendio;
- g) allaccio in fognatura in assenza di nulla osta;
- h) perdita

La presente elencazione non è tassativa, ma solo esemplificativa.

Definizioni

Sigillo: segno materiale che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare alcune violazioni.

Utente: è l'utilizzatore della risorsa idrica, persona fisica o giuridica, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore.

Presa stradale: derivazione d'allacciamento della condotta principale.

Divieti

1. E' fatto divieto di prelevare acqua senza un regolare contratto o allacciandosi senza l'intervento del gestore sulla rete idrica gestita dall'Azienda stessa, di utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli consentiti dal regolamento, di prelevare l'acqua senza un idoneo contatore o di prelevarne, anche parzialmente, mediante presa a monte del contatore.
2. Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti gestiti dall'Azienda se non espressamente autorizzati dell'azienda stessa.
3. I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti esclusivamente per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura e con le modalità in esso specificate. E' pertanto vietato l'uso dell'acqua per destinazioni anche parzialmente diverse da quelle dichiarate ed autorizzate; anche tali prelievi sono comunque considerati abusivi.
4. Si considera Uso Improprio anche l'allaccio alla rete fognaria gestita dall'azienda in assenza di regolare contratto.

Sanzioni

1. I prelievi abusivi accertati sono assoggettati al rimborso dell'acqua consumata, al rimborso delle spese sostenute per ricerche e accertamenti ispettivi, al rimborso dei danni sulle condotte di adduzione, al rimborso dei costi di rifacimento della derivazione e del gruppo di misura e del relativo alloggiamento e di ogni altro adeguamento impiantistico. Per l'importo dei costi e delle penali applicabili si rinvia al disposto successivo.
2. In caso di allaccio in fogna senza contratto, l'utente sarà tenuto al rimborso delle spese per il servizio di fognatura fruito, calcolato sulla base dell'acqua prelevata, oltre che degli ulteriori importi

A – Irregolarità per causa non imputabile all'utente

In questa tipologia ricadono i casi in cui l'irregolarità non deriva da un fatto commesso dall'utente, ma, ad esempio, dall'omessa trasmissione completa dei dati da parte del precedente Gestore (es. mancanza di contratto per i servizi di fognatura e depurazione, quando l'utente sia in possesso dell'autorizzazione all'allaccio o allo scarico da parte del precedente gestore e quest'ultimo dichiara di non aver inserito a ruolo e dunque trasferito al Gestore la posizione contrattuale regolare).

In caso di verbalizzazione dell'irregolarità da parte del gestore, non viene applicata alcuna penale, ma l'utente è tenuto a pagare € 50,00 a titolo di rimborso per le spese di ricerca, oltre al pagamento del corrispettivo del consumo pregresso relativo al servizio mai fatturato.

In caso di autodenuncia o di disguidi imputabili a responsabilità del gestore, non viene addebitata alcuna somma a titolo di rimborso, ma solo il pregresso.

B1 – Uso improprio, senza vantaggio indebito

Rientrano in questa tipologia i casi di manomissione del sigillo o spostamento non autorizzato del contatore, senza che vi sia stato vantaggio indebito per il cliente.

Vi rientrano altresì i casi di mancanza di contratto per i servizi di fognatura e depurazione in cui l'utente sia in possesso della sola autorizzazione all'allaccio o allo scarico da parte del precedente gestore.

In caso di verbalizzazione dell'uso improprio da parte del gestore, l'utente è tenuto a pagare una penale di € 150,00, oltre ad € 150,00 a titolo di rimborso per spese di ricerca, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

In caso di autodenuncia, ovvero in caso di mancata comunicazione dell'avvenuto subentro da parte del reale utilizzatore del servizio e sempre che risultino saldate tutte le fatture, non sono richieste somme a titolo di rimborso e la penale è dimezzata.

B2 – Uso improprio

Rientrano in questo caso le ipotesi di uso differente da quello autorizzato nel contratto o la modifica d'uso successiva alla stipula del contratto e non comunicata, ovvero i casi di mancata comunicazione del subentro da parte del reale utilizzatore del servizio, quando vi siano delle fatture insolute.

In caso di verbalizzazione da parte del gestore, l'utente deve saldare il consumo pregresso alla tariffa corretta per la tipologia d'uso effettiva e si applica una penale di € 150,00 più il 30% dell'importo fatturato per il pregresso, oltre al rimborso spese di ricerca di € 150,00, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

I casi di auto-denuncia sono trattati come nel caso precedente.

C – Abuso

In questa tipologia ricadono i casi di uso del servizio senza contratto, o senza Nulla Osta all'allaccio in fognatura o comunque di prelievo non autorizzato effettuato con qualsiasi mezzo e/o artificio perpetrato dal titolare del contratto, o i casi rottura dolosa o inversione del contatore.

In caso di verbalizzazione da parte del gestore l'utente è tenuto a pagare il corrispettivo del consumo pregresso e viene applicata una penale € 500,00, oltre ad € 500,00 a titolo di rimborso spese di ricerca, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

Nei casi di autodenuncia, l'utente paga il pregresso, la penale dimezzata, ma non le spese di ricerca.

D – Altre violazioni

Rientrano in tale tipologia le violazioni perpetrate dagli utenti che oltre ad usufruire del Servizio Idrico Integrato utilizzino come aggiuntiva fonte di approvvigionamento idrico il pozzo.

Dal momento che l'impiego dell'acqua estratta dal pozzo comporta un maggiore volume di scarico non registrato e quindi non fatturato, la proposta prevede l'applicazione di una penale pari ad € 50,00, oltre al corrispettivo per i servizi di fognatura e depurazione fruiti a partire dall'installazione del pozzo, con obbligo per l'utente di installare un misuratore al pozzo o un misuratore di portata al pozzetto di scarico.

Una volta installato tale misuratore, viene stipulato un nuovo contratto per i soli servizi di fognatura e depurazione, mentre il contratto esistente rimane attivo per la sola distribuzione idrica.

Le precedenti elencazioni sono puramente esemplificative: nelle relative casistiche andranno fatte confluire tutte le violazioni che possano essere considerate simili, in particolare riguardo all'elemento soggettivo che le contraddistingue.

2.4 Decentramento dei rapporti con l'utenza

Onde avvicinare il gestore ai cittadini-utenti, la struttura del gestore, prevede un decentramento territoriale sia delle strutture tecniche a servizio della rete locale di distribuzione e relativi allacciamenti, sia delle strutture amministrativo-commerciali.

3 Standard di qualità del servizio

3.1 Dialogo tra utente e gestore

Sono garantiti la facilità del rapporto tra utente e gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

- **Semplificazione delle procedure**

Il gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale della politica aziendale, il costante miglioramento delle procedure;
- si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- dispone di sistemi informatizzati per il pagamento delle prestazioni;
- si impegna ad esaminare, aggiornare e migliorare le procedure relative alla gestione amministrativa delle utenze;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private.

- **Accessibilità al servizio ed al contatto con l'utenza**

Il gestore:

- mette a disposizione degli utenti sportelli polivalenti (contratti, allacci, reclami, pagamenti) lo sportello provinciale e sportelli esterni dislocati sul territorio;
- istituisce, presso detti punti, nonché presso sedi comunali e circoscrizionali sistemi multimediali per informazioni di tipo tecnico e commerciale;
- istituisce sistemi telefonici presidiati anche per l'attivazione, nei casi più semplici, di contratti d'utenza, nonché sistemi automatici per le informazioni correnti;

- diversifica e semplifica le forme e le modalità di pagamento (uffici postali, sportelli bancari, domiciliazioni bancarie, collegamenti informatici, ecc.) creando anche facilitazioni per le categorie d'utenti che si trovino in particolari condizioni di difficoltà di spostamento (quali persone anziane con difficoltà motorie, portatori di handicap e pazienti sottoposti a trattamenti di dialisi o soggetti a trattamento con supporti e/o macchinari elettromeccanici) che dichiarino di essere privi di assistenza pubblica e/o familiare;
- inoltre, al fine di garantire all'Utente una informativa aggiornata circa le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza gli strumenti di seguito indicati:

Bollette

Le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento di comunicazione agli utenti di messaggi utili al miglioramento della qualità del servizio.

Sito internet

Talete mette a disposizione dell'utente il sito internet www.taletespa.eu, attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore. Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Organi di informazione

Per talune informative generali e interessanti tutti gli utenti, alcune classi di utenze o parte del territorio sul quale sono erogati i servizi, saranno utilizzati organi di stampa, tv e radio locali, ed il sito internet www.taletespa.eu.

Opuscoli informativi

Periodicamente vengono distribuiti agli Utenti opuscoli esplicativi sulle procedure cui sono interessati.

Campagne promozionali

Campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione razionale delle risorse ambientali ed energetiche, sono promosse con il coinvolgimento delle associazioni degli Utenti, ambientaliste e delle categorie interessate.

Visite presso gli impianti aziendali

Il gestore garantisce l'accesso ai propri impianti attraverso visite organizzate periodicamente a gruppi di cittadini che ne facciano richiesta, con particolare riferimento agli istituti di formazione.

• Facilitazioni per clienti particolari

Il gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela. Per portatori di handicap e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

• Ufficio per il diritto di accesso

Infine, il gestore istituisce un apposito ufficio presso il quale qualsiasi cittadino, e quindi anche l'utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato, in applicazione di quanto previsto dalla legge 7 agosto 1990 n° 241 (Sede aziendale telefono 800.949340).

3.2 Standard di Qualità generali e specifici

3.2.1 Standard generali

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali.

Il gestore somministra acqua, per usi potabili e altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'utente, fatte salve eventuali deroghe.

Il gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane tramite rete fognaria, svolto secondo le vigenti normative.

I servizi vengono garantiti durante le 24 ore della giornata e per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.

3.2.2. Standard specifici

Livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale.

3.3 Modalità di verifica degli standard di qualità

3.3.1 Premessa

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, devono essere pubblicati periodicamente, 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), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

Il rispetto degli standard di qualità del servizio viene tenuto sotto controllo tramite verifiche sia di tipo interno che esterno:

- le prime sono misurazioni periodiche che il gestore pone in essere sugli standard di qualità garantiti;
- le seconde sono date da indagini sul grado di soddisfazione dell'utente.

La logica di questo doppio approccio al controllo della qualità è data dalla necessità di:

- a) valutare tramite sondaggi periodici se l'utenza è soddisfatta del servizio reso;
- b) controllare, a prescindere dalle segnalazioni e dai reclami provenienti dagli utenti, che gli standard garantiti siano effettivamente rispettati, in modo da porre in essere, in caso di mancato rispetto, le misure tecniche e/o organizzative, atte a ripristinare le condizioni standard del servizio.

Queste misurazioni possono, inoltre, evidenziare la capacità del gestore di garantire, eventualmente, standard migliorati rispetto a quelli già garantiti e/o introdurre nuovi servizi/soluzioni che vadano maggiormente incontro alle reali esigenze dell'utenza.

Di seguito le due tipologie di verifica vengono illustrate in dettaglio.

3.3.2 Valutazioni interne: il rispetto degli standard di qualità

Il gestore dispone di un **ufficio preposto al controllo interno degli standard previsti dalla Carta dei Servizi**, che verifica in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta e misura in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato.

Per le misurazioni interne, il gestore si dota di un sistema di informazioni e di indicatori interni, capaci di tradurre in informazioni di tipo tecnico-organizzativo gli standard di qualità offerti all'utenza.

3.3.3 Valutazioni esterne: la soddisfazione dell'utente

Il gestore realizza inoltre un monitoraggio continuo del livello di soddisfazione degli utenti, attraverso l'analisi dei reclami, in qualsiasi forma presentati dagli stessi, e l'effettuazione di appositi sondaggi sul livello di gradimento del servizio erogato.

Inoltre, gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, per il miglioramento della qualità del servizio, presso il citato **Ufficio Carta dei Servizi**, anche utilizzando appositi moduli predisposti dal gestore.

3.4 Il personale dipendente

Il gestore garantisce la riconoscibilità degli operatori di sportello e dei tecnici munendo i primi di cartellino riportante le generalità e la qualifica del dipendente stesso e i secondi di tesserino di riconoscimento che l'utente può richiedere in occasione di visite a domicilio.

In ogni caso, tutti i dipendenti, nel momento in cui si trovino ad avere a che fare con l'utenza, sono tenuti ad indicare il proprio nome e cognome sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. A richiesta, saranno indicati l'ufficio di appartenenza ed il nominativo del superiore diretto.

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste della clientela ed è tenuto a rapportarsi con essa con rispetto e cortesia. Il personale stesso sarà dotato di adeguati livelli di educazione civica e istruzione e sarà addestrato a rispondere pacatamente a eventuali comportamenti anomali di alcuni utenti.

4 Modalità per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale

4.1 Preventivazione

4.1.1 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica deve contenere le seguenti informazioni:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
- b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

4.1.2 Modalità di richiesta per gli allacciamenti fognari

Gli allacci alla rete fognante vengono eseguiti direttamente a cura dell'utente. Le richieste seguiranno la seguente procedura:

- 1) Le richieste di allaccio in fogna devono essere inoltrate al gestore tramite il Comune territorialmente competente che provvederà ad attestare la regolarità urbanistica dell'immobile.
- 2) Il gestore esegue l'istruttoria delle pratiche e, in caso di esito favorevole, rilascia prescrizioni tecniche e Nulla Osta tecnico all'esecuzione dell'imbocco in fogna entro **30 giorni lavorativi** dalla data di arrivo al gestore della richiesta da parte dell'ufficio comunale competente, corredata della documentazione necessaria.
- 3) Il gestore provvederà a verificare la corretta esecuzione delle opere di allacciamento che dovranno essere eseguite a cura e spese dell'utente. Ciò potrà avvenire unicamente a seguito di una comunicazione di inizio lavori da parte dell'utente. La comunicazione dovrà pervenire al gestore con un'anticipazione di almeno **10 giorni lavorativi** sulla prevista data di inizio dei lavori.
- 4) Qualora le opere eseguite a cura dell'utente non risultassero conformi al progetto approvato o alle prescrizioni tecniche del gestore, lo stesso dopo aver invitato l'utente ad apportare le modifiche richieste, potrà provvedere direttamente ad eseguire i lavori addebitando i costi sostenuti all'utente.
- 5) Verificata la regolare esecuzione delle opere, il gestore procederà al rilascio dell'attestato di regolare imbocco in fogna entro **30 giorni lavorativi** dal completamento delle opere stesse.
- 6) Nel caso che, al momento della richiesta, non esista rete fognante o che essa, ancorché esistente, non recapiti i reflui a trattamento presso idoneo impianto, il gestore fornirà risposta scritta entro **30 gg.** per comunicare l'impossibilità di allaccio alla pubblica fognatura.

Qualora le opere di allaccio possano essere eseguite contestualmente alla realizzazione della rete fognante a cura del gestore, la richiesta seguirà la seguente procedura:

1. il Comune avviserà i cittadini nelle zone del proprio territorio interessate alla realizzazione delle nuove reti fognanti;
2. gli interessati richiederanno l'allaccio in fogna al Comune che provvederà, accertata la regolarità urbanistica degli immobili per cui è stato richiesto l'allaccio, ad inoltrare le richieste al gestore;
3. il gestore inviterà l'utente a sottoscrivere per accettazione il preventivo di spesa entro **20 giorni lavorativi** dalla data di arrivo al gestore stesso della richiesta da parte dell'ufficio comunale competente;
4. il gestore curerà la realizzazione della parte di allacciamento esterna alla proprietà privata contestualmente alla costruzione della rete fognaria.

4.2 Attivazione – riattivazione fornitura

4.2.1 Modalità di attivazione della fornitura

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al *call center*, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito *internet* dedicato.

4.2.2 Modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

4.2.3 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo *e-mail*, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

4.3 Disattivazione fornitura

4.3.2 Modalità di disattivazione della fornitura

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale tramite il numero verde associato al *call center*, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito *internet* dedicato.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso concordando un appuntamento.

4.4 Voltura (richiesta di attivazione, con contestuale variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.)

4.4.1 Modalità per la richiesta di voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L.28 marzo 2014, n. 47.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale

uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

4.4.2 Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito *internet* o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda, comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di voltura a titolo gratuito, il gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui alla Tabella 1 – Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura.

5 Condizioni per la gestione del rapporto contrattuale

5.1 Esecuzione lavori

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

5.2 Preavviso per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato nella Tabella 1 – Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici;

5.3 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo.

Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

5.4 Verifica del misuratore

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito *internet* e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

5.5 Sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.

Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

5.6 Verifica del livello di pressione

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

5.7 Fatturazione

Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo, i consumi medi annui delle utenze condominiali saranno determinati riproponendo il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore:

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;

b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Il gestore deve rendere chiaramente leggibile nella fattura la mancata rilevazione dei consumi reali ed invitare l'utente a comunicare l'autolettura, ove possibile, al fine di evitare l'addebito di importi eccessivamente onerosi.

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura, provvedendo al conguaglio i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

Sulla bolletta saranno indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

5.8 Termini per i pagamenti

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.

5.9 Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il gestore garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

5.10 Letture

La lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Fermo restando la possibilità per il gestore di effettuare più di una lettura l'anno in caso di anomali e/o elevati consumi.

In caso di assenza dell'utente, ove il contatore non sia accessibile, durante il normale ciclo di lettura, l'incaricato potrà lasciare una cartolina per l'autolettura o l'invito a prendere contatti con gli uffici preposti per consentire, previo appuntamento, la lettura del misuratore.

Il gestore attiverà la procedura dell'autolettura da parte dell'utente.

Qualora la lettura del contatore non fosse stata effettuata si procederà ad una fatturazione in acconto sulla base dei dati storici di consumo.

5.11 Procedure di controllo della fatturazione dei consumi

- Nei casi di reclami fondati, presentati allo sportello, da parte degli utenti per errata fatturazione, il gestore ritira la fattura di consumi e procede alla correzione e remissione della fattura stessa, entro **30 giorni lavorativi** dal reclamo.
- Reclami fondati, presentati dopo il 30° giorno dalla data di emissione della fattura, potranno causare implicazioni tecnico-amministrative non imputabili al gestore che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'utenza.

5.12 Diffusione e orario degli sportelli

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il gestore garantisce il seguente orario di apertura dello sportello provinciale, nel rispetto di quanto approvato con Delibera AEEGSI 706/2017/R/IDR, in deroga agli obblighi previsti dal d.P.C.M. 29 aprile 1999:

SPORTELLI PROVINCIALI				
COMUNE DI VITERBO	UTENZA		RECUPERO CREDITI	
LUNEDÌ	8.30	12.30	8.30	12.30
MARTEDÌ	8.30	12.30	8.30	12.30
MERCOLEDÌ			8.30	12.30
GIOVEDÌ	8.30	12.30	8.30	12.30
VENERDÌ	8.30	12.30	8.30	12.30

5.13 Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

- Il **tempo medio** di attesa è di **20 minuti**.
- Il **tempo massimo** di attesa è di **60 minuti**.

Il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio.

A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta.

5.14 Richieste scritte per reclami, informazioni e rettifiche dall'utente

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Il gestore rende disponibile nell'*home page* del proprio sito internet, in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici, un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- il nome ed il cognome;
- l'indirizzo postale o telematico;
- un recapito telefonico
- il codice utente;
- l'indirizzo di fornitura.

Il tempo massimo per la risposta è previsto in **30 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta dell'utente.

Per i casi più complessi la risposta verrà data in tempi più lunghi dei quali l'utente verrà comunque informato entro i trenta giorni di cui sopra.

6 Pronto intervento

6.1 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Il servizio di pronto intervento può essere richiesto a seguito delle seguenti segnalazioni relative alle situazioni di pericolo di seguito riportate:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

7 Qualità dei servizi telefonici

Il gestore dispone di un servizio telefonico di assistenza con un numero verde totalmente gratuito per telefonate da rete fissa e garantisce un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore.

Il gestore è dotato di *call center* con tecnologie che permettono di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.

7.1 Servizio telefonico di pronto intervento

Il gestore dispone di un recapito telefonico associato al numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento.

Il numero verde di pronto intervento **800 226678** è pubblicato sul sito *internet*, nonché riportato in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno".

Il servizio telefonico di pronto intervento prevede di:

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

8 Tutela dell'utente

8.1 I diritti dell'utente

L'uso dell'acqua per il consumo umano è un diritto fondamentale, irrinunciabile ed inviolabile dell'individuo ed è prioritario e gli altri usi sono ammessi solo quando la risorsa è sufficiente e a condizione che non ne pregiudichino la qualità.

Tutti i diritti contenuti nella presente Carta sono direttamente esercitabili e non possono essere oggetto di contrattazione, fatto salvo un eventuale accordo transattivo raggiunto in sede di conciliazione paritetica.

8.2 Partecipazione alla gestione del servizio idrico

Al fine di assicurare un governo democratico della gestione del servizio idrico integrato, deve essere garantita la partecipazione dell'utente, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dei soggetti gestori.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto gestore che lo riguardano. Il diritto di accesso si esercita senza formalità, secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/90.

8.3 Copertura assicurativa

Il gestore deve predisporre una copertura assicurativa contro i danni alle persone ed alle cose causati dallo svolgimento delle proprie attività, con sola esclusione di quanto provocato da imprevedibili cause di forza maggiore.

8.4 Rimborsi

8.4.1 Standard soggetti a rimborso

Il gestore attiva le procedure di rimborso nei casi di inosservanza dei seguenti standard:

- a) attivazione dell'utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete o dell'opera di presa;
- b) preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete ma la sola opera di presa e quando sussistono variazioni di portata;
- c) preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza per le trasformazioni da bocca tarata a contatore;
- d) operazioni di cessazioni in seguito a richiesta dell'utente;
- e) remissione di fatture di consumi in caso di errore,
- f) omessa risposta al reclamo

8.5 Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nella **Tabella 1 Allegato A**, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

L'indennizzo automatico base, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o cause imputabili all'utente finale;
- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

Il gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale **entro 180 giorni solari** dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico".

8.6 Diritto alla rateizzazione

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, riconoscendo all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Le maggiorazioni non possono essere applicati qualora i ritardi o il mancato pagamento possano essere ascrivibili a cause quali;

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
- b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore.

Il gestore può adeguare i piani di rateizzazione, previa comunicazione all'utente di tale diritto e su esplicita richiesta dello stesso.

9. Segnalazioni al Garante Regionale del Servizio Idrico Integrato

a) a livello regionale

La Regione Lazio ha istituito la figura del Garante del Servizio Idrico Integrato, ai sensi dell'art. 8 L.R. 26/98, che opera ai fini della piena tutela e garanzia dell'utente.

Il Garante è Presidente di diritto della Consulta regionale degli utenti e Consumatori e presiede il Consiglio dei Responsabili delle Segreterie Tecnico –Operative d'Ambito territoriale Ottimale.

Il Garante verifica la correttezza dei procedimenti amministrativi e svolge un'attività di assistenza-tutela non giurisdizionale degli utenti, tendente alla risoluzione tempestiva e bonaria dei problemi posti e delle eventuali controversie insorte.

Il Garante ha il diritto di visionare direttamente ogni atto o documento aziendale per l'ottenimento delle informazioni necessarie alla valutazione del reclamo.

L'Utente può rivolgersi al Garante per iscritto per quanto riguarda i servizi resi e le tariffe praticate, le situazioni di criticità, di irregolare funzionamento dei servizi o di inosservanza delle normative vigenti in materia di tutela degli utenti.

b) a livello provinciale

Gli Organismi di tutela degli Utenti e Consumatori (OTUC) sono istituiti dalla Provincia con il compito di esaminare e verificare tutti i reclami e le segnalazioni degli utenti che non risultano soddisfatte dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dai soggetti gestori e propongono alla Provincia e ai soggetti gestori le necessarie iniziative a tutela degli interessi degli utenti.

Gli stessi organismi forniscono alla Consulta degli utenti e consumatori informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze e sulle segnalazioni degli utenti, singoli o associati in ordine alle modalità di erogazione del servizio.

9.1 Reclami al Gestore

Gli utenti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti nella presente al Gestore del Servizio Idrico.

Il reclamo può essere presentato verbalmente, per iscritto, via fax o telefonicamente dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegata.

Gli uffici del Gestore non possono rifiutarsi di ricevere il reclamo e devono trasmettere tempestivamente l'atto ricevuto all'unità organizzativa competente.

L'Ufficio che riceve il reclamo deve rilasciare ricevuta scritta da cui si evinca la data della consegna e l'operatore che l'ha ricevuta.

Alla presentazione del reclamo, l'ufficio deve comunicare all'utente il nominativo del responsabile del procedimento e la facoltà di presentare ulteriori memorie e documentazioni.

Al reclamo deve essere data risposta scritta entro 30 giorni dalla ricezione.

La mancata comunicazione della risposta al reclamo, nei termini indicati, darà diritto all'utente di un indennizzo secondo le modalità previste dalla **Tabella 1 Allegato A**.

La comunicazione data all'utente, in risposta al reclamo, deve contenere una sintetica relazione in cui vengono indicate le verifiche effettuate e i risultati delle stesse, nonché deve essere compiutamente motivato le ragioni del Servizio Idrico Integrato mancato accoglimento delle singole doglianze. La comunicazione deve inoltre contenere l'avvertenza che in caso di insoddisfazione della risposta, l'Utente ha diritto a segnalare all'OTUC le ragioni di insoddisfazione dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dai soggetti gestori. La comunicazione deve inoltre contenere la procedura per accedere alla conciliazione paritetica, secondo le modalità previste nei protocolli d'intesa istitutivi delle camere di conciliazione.

9.2 Conciliazione Paritetica

La conciliazione paritetica è una procedura volontaria per risolvere bonariamente, con la mediazione dei conciliatori, una controversia che vede coinvolti gli utenti e la Società Talete SpA. I conciliatori sono due persone, una incaricata dall'Associazione di tutela dei consumatori e utenti scelta dall'utente, l'altra incaricata dall'Azienda, per tentare di raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe le parti.

In tali casi, l'utente può presentare domanda alla Segreteria di conciliazione assistito eventualmente dall'Associazione consumatori prescelta, che interverrà in sua rappresentanza.

Tutti gli Utenti del Servizio Idrico Integrato possono accedere alla procedura conciliativa in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo presentato al gestore sui diritti contenuti nella presente Carta e negli altri casi concernenti:

- a) errori di fatturazioni dovute ad errata ricostruzione di consumi;
- b) applicazione di errata tipologia d'uso;
- c) inserimento di lettura errata;
- d) trattamento perdite dell'impianto interno e perdite occulte;
- e) allacci in fogna;
- f) ogni altra patologia contrattuale dovuta ad eventuali problemi tecnici concernenti allacci e misuratori.

Nei casi sopra elencati il Gestore è obbligato a non cedere il credito vantato nei confronti dell'utente che ha proposto reclamo a terzi per la durata di almeno quattro anni.

Presso il Gestore del Servizio Idrico Integrato è istituita una camera di conciliazione paritetica composta da un rappresentante delle associazioni di consumatori e da un rappresentante del Gestore

La procedura di conciliazione è gratuita per l'Utente.

Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, il Gestore non può intraprendere azioni esecutive né sospendere l'erogazione del servizio idrico integrato fino ai 15 giorni successivi al ricevimento del verbale di conciliazione.

Nel caso di soluzione positiva della controversia, l'utente e la Società sottoscrivono il verbale di conclusione della conciliazione che avrà efficacia di accordo transattivo.

La conciliazione garantisce:

- rapidità e tempi certi nel tentativo di individuare una soluzione;
- rappresentanza adeguata degli interessi coinvolti;
- libertà per l'utente di accettare o meno la proposta di soluzione individuata dai conciliatori;
- sospensione delle iniziative di autotutela da parte della Talete SPA nel corso dell'intera procedura.

Gli utenti hanno la facoltà di rivolgersi alle forme alternative di conciliazione (Camera di Commercio, Arbitrato) e l'utilizzo della procedura di conciliazione non preclude o limita la tutela dei diritti in via giurisdizionale e/ stragiudiziale.

9.3 Pubblicizzazione e diffusione della Carta dei Servizi

Il gestore provvederà a propria cura e spese alla distribuzione della Carta dei Servizi a tutti gli utenti ed alla sua pubblicizzazione attraverso le bollette ed in tutte le sedi aperte al pubblico.

Tabella 1- Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (I GIORNI OVE NON SPECIFICATI SI INTENDONO LAVORATIVI)		INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e	30 euro

			la data di completamento lavori da parte del gestore	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e	95% delle singole
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

			della conversazione con l'operatore	
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	$LS \geq 80\%$	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	$CPI \leq 120$ secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni
STANDARD SPECIFICI DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO (Ex Delibera 917/2017/R/IDR)				
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	Tempo misurato in ore intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del Servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	Tempo misurato in ore intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia programmata che non programmata – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	Tempo misurato in ore intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale e il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.	30 euro

ALLEGATO B

Definizioni

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o

provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

ALLEGATO C

PROTOCOLLO DI COLLABORAZIONE

TRA

le Associazioni dei Consumatori riportate in allegato 1

E

il Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato dell'A.T.O. 1 Lazio Nord Viterbo TALETE S.p.A.

PREMESSO CHE

l'azione del Gestore del Servizio Idrico Integrato Talete Spa è improntata ad una serie di criteri di ordine generale nell'organizzazione e gestione del servizio idrico integrato sul territorio dell'A.T.O. 1 Lazio Nord Viterbo, tra cui il miglioramento ed omogeneizzazione del livello di servizio per standard qualitativi e quantitativi, affidabilità, estensione della disponibilità agli utenti;

che le Associazioni dei Consumatori, nell'interesse dei propri associati e di tutti i consumatori, intendono rendersi parte attiva nella definizione di un processo di misurazione continua della qualità del servizio che sia in grado di valutare la capacità del gestore di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo;

RITENUTO OPPORTUNO

di istituire presso la sede della TALETE S.p.A. un ufficio consultivo per la valutazione periodica della qualità del servizio ed in particolare degli standard definiti nella Carta dei Servizi e nel Regolamento di fornitura, attraverso un reciproco scambio di informazioni utili al miglioramento del servizio;

di istituire una sede consultiva al fine di una migliore trasparenza dell'informazione sul livello di qualità del servizio per tutti gli utenti, attraverso le forme di comunicazione che di volta in volta verranno valutate come le più idonee al raggiungimento dell'obiettivo;

CONVENGONO

di istituire un programma di incontri periodici, per un esame congiunto della qualità del servizio, ed in particolare degli standard definiti nella Carta dei Servizi e nel Regolamento di fornitura, nonché del sistema di articolazione tariffaria, eventualmente coinvolgendo, su aspetti specifici, altri soggetti interessati;

di garantire la reciproca e preventiva messa a disposizione della documentazione e delle informazioni necessarie per l'attività di cui sopra;

di collaborare nella definizione dei contenuti e delle modalità di effettuazione del sistema di monitoraggio del livello qualitativo dei servizi al fine di garantirne la rispondenza agli standard previsti dalla Carta dei Servizi e tutte le attività necessarie a promuovere la tutela della salute pubblica;

di impegnarsi a far sì che i risultati del monitoraggio abbiano adeguata pubblicità e siano effettivamente resi disponibili ai cittadini;

di attivare una procedura di ricomposizione amichevole delle controversie tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato, secondo il documento inserito nella Carta dei Servizi, allegato A “Regolamento di Conciliazione”, riportato in allegato 2.

Associazioni consumatori firmatarie

Gestore Unico A.T.O. 1 Lazio Nord - Viterbo

ADICONSUM

TALETE S.P.A.

CONFCONSUMATORI

FEDERCONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI

MDC MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Viterbo li 17 novembre 2014

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art. 1

Natura e ambito di applicazione della procedura

1. Le Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa (di seguito "le Associazioni") e il Gestore Unico A.T.O. 1 Lazio Nord Viterbo, TALETE S.p.A. (di seguito il Gestore), concordano la Procedura di conciliazione di cui possono avvalersi gli Utenti per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra il Gestore e gli Utenti medesimi.
2. La Procedura si applica ai sensi del Codice del Consumo, che consente alle Associazioni dei consumatori di agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti, oltre che nel rispetto dei principi posti dalle Raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE.
3. Le controversie che possono essere trattate mediante la Procedura sono quelle concernenti: errori di fatturazione dovuti ad errata ricostruzione dei consumi, applicazione di errata tipologia d'uso, inserimento di lettura errata, ritardo nel trattamento della pratica, trattamento perdite dell'impianto interno, nonché ogni altra patologia contrattuale o ad eventuali problemi tecnici concernenti allacci e misuratori.
4. Il presente Regolamento acquisterà validità a partire dalla data di sottoscrizione del Protocollo di Collaborazione.

Art. 2

Segreteria di conciliazione

1. Presso la sede del Gestore è istituita una Segreteria di conciliazione, alla quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento.
2. La Segreteria di conciliazione fornisce ai Conciliatori e all'Utente il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni e attività.
3. Alla Segreteria di conciliazione è destinato personale del Gestore, che opera in raccordo con i Conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.
4. Le spese ordinarie di funzionamento della Segreteria di Conciliazione sono a carico del Gestore
5. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico sul sito internet del Gestore e del Garante, presso gli sportelli aperti al pubblico della stessa, nonché presso le sedi delle Associazioni firmatarie e sui loro siti web. Presso la Segreteria di conciliazione e sul sito web del Gestore è disponibile l'elenco dei Conciliatori, che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate, per quanto rispettivamente di competenza, dal Gestore e dalle Associazioni. Sono altresì fornite informazioni relative al funzionamento della Procedura, ai tipi di controversie che possono essere trattate, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della Procedura stessa, ai risultati pratici e all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.

6. Ogni Associazione rappresentativa sul territorio dovrà nominare un conciliatore effettivo e uno supplente e rappresenterà tutte le istanze presentate dalla stessa per i propri associati.

Art. 3

Compiti della Segreteria di conciliazione

1. Presso la Segreteria di conciliazione è istituito un archivio, a disposizione delle parti, che raccoglie le richieste di conciliazione e i verbali delle procedure istituite.

2. La Segreteria di conciliazione:

- riceve le domande necessarie per attivare la Procedura di conciliazione, di cui all'art. 5, e ne cura il protocollo;
- cura l'elenco dei Conciliatori e trasmette ai Conciliatori, individuati sulla base delle Domande di conciliazione, la relativa documentazione;
- predispone l'avviso della convocazione e lo trasmette ai Conciliatori. In tale avviso sono specificatamente indicati:
 - a) la data e il protocollo di iscrizione;
 - b) la data e il luogo fissato per la riunione dinanzi alla Commissione paritetica di conciliazione;
 - c) l'oggetto della Procedura;
 - d) gli eventuali documenti allegati;
 - e) il nominativo dei Conciliatori componenti la Commissione paritetica.
- risponde direttamente all'Utente nel caso in cui la Domanda di accesso alla procedura sia irricevibile per i motivi di cui al successivo art. 6;
- trasmette all'Utente il Verbale di conciliazione, ne riceve risposta e la comunica inviandone copia ai Conciliatori, ai sensi del successivo art. 9 punto 5;
- tiene copia dei Verbali di conciliazione.

Art. 4

Commissione di conciliazione

1. La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da n. 2 Conciliatori, di cui uno in rappresentanza del Gestore e uno delle Associazioni in rappresentanza degli Utenti.

2. La Commissione di Conciliazione compone la controversia con riferimento e nei limiti degli impegni contrattuali e della normativa di settore, assicurando l'osservanza del principio di indipendenza.

3. L'elenco dei Conciliatori comprende i nominativi designati dal Gestore e delle Associazioni firmatarie. Il Gestore si incarica di predisporre periodicamente dei corsi di formazione per i Conciliatori, i cui programmi saranno concordati con le Associazioni firmatarie.

4. Per poter essere inseriti negli elenchi dei Conciliatori, i rappresentanti delle Associazioni e quelli del Gestore devono aver necessariamente partecipato ai corsi di formazione di cui al comma precedente.

Art. 5

Forma della Domanda

1. Il modulo per la Domanda di conciliazione è disponibile sui siti delle Associazioni firmatarie e sul sito del Garante e le sedi delle Associazioni firmatarie. La Domanda contiene, a pena di irricevibilità ai sensi del successivo art. 6:

a) i dati per l'identificazione dell'Utente (il nome, il cognome e la residenza o il domicilio e l'indirizzo di fornitura se diverso), il codice utente e/o numero contratto, la tipologia del servizio interessato e una breve descrizione dei fatti;

b) la data del reclamo e il suo esito;

c) l'indicazione del conciliatore o dell'Associazione a cui conferisce mandato. Qualora l'Utente non segnali nella Domanda l'Associazione a cui vuole conferire mandato, la stessa è assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazioni firmatarie della presente Convenzione secondo un criterio turnario;

d) l'autorizzazione, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, al trattamento da parte dei Conciliatori dei propri dati personali e dunque all'accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione;

e) la dichiarazione di accettazione del presente Regolamento e del fatto che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano liberamente presentate su base confidenziale e che resteranno tali.

2. Nella Domanda deve essere specificato che l'Utente sia a conoscenza del fatto che in ogni momento ha il diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o il sistema giudiziario ordinario.

3. La Domanda di conciliazione deve essere sottoscritta dall'Utente. Nell'eventualità in cui la Domanda sia inoltrata per fax o per via telematica, la sottoscrizione dovrà risultare dall'originale che sarà depositato nel corso della riunione della Commissione Paritetica di conciliazione.

4. La Domanda può essere, altresì, presentata presso una delle Associazioni firmatarie, che provvede a trasmetterla tempestivamente alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione.

Art. 6

Casi di irricevibilità della Domanda

1. La Domanda di accesso alla Procedura di conciliazione si ritiene irricevibile nei seguenti casi:

a) se la fattura oggetto della Domanda sia scaduta e l'Utente non abbia inoltrato reclamo nel termine di scadenza della stessa, o comunque, in casi particolari, non oltre l'emissione della fatturazione successiva;

b) se l'oggetto della richiesta non rientra nell'elencazione di cui al precedente art. 1 comma 3;

c) se nella Domanda manchi uno degli elementi di cui al precedente art. 5 comma 1;

d) se la Domanda non sia sottoscritta dall'Utente, eccetto per i casi invio telematico ai sensi del precedente art. 5 comma 3;

e) se la Domanda non sia corredata da idonea documentazione.

2. La Segreteria dell'Ufficio di conciliazione provvede a fornire all'Utente una risposta scritta, indicando i motivi dell'irricevibilità della Domanda.

Art. 7

Procedimento di conciliazione

1. L'Utente conferisce al rappresentante dell'Associazione, componente la Commissione di Conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia.

2. La Procedura è gratuita per l'Utente.

3. La Procedura si esaurisce entro 60 giorni dal ricevimento della domanda, da parte della Segreteria di Conciliazione.

4. Per poter accedere alla Procedura di conciliazione l'Utente deve trovarsi in una delle seguenti situazioni:

a) aver presentato reclamo motivato entro la data di scadenza della fattura o comunque, in casi particolari, non oltre l'emissione della fatturazione successiva;

b) aver inoltrato reclamo come ai punti a) e b) e non aver ricevuto risposta entro 30 giorni;

c) aver inoltrato reclamo come ai punti a) e b) e aver ricevuto risposta non soddisfacente;

5. Ricevuta la Domanda, la Segreteria di Conciliazione invia ai Conciliatori l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.

6. Entro 10 giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, i Conciliatori possono presentare presso la Segreteria ulteriori argomentazioni, con le relative informazioni ed eventuali prove.

7. Le attività inerenti la Procedura di conciliazione sono interrotte dal 01 Agosto al 15 Settembre e dal 10 Dicembre al 10 Gennaio. I termini per la conclusione della Procedura sono sospesi per tale periodo e riprendono a decorrere dal 16 Settembre e 11 Gennaio.

Art. 8

Mancata accettazione dell'incarico o assenza del Conciliatore

1. I Conciliatori devono confermare la propria presenza alla convocazione fissata dalla Segreteria ai sensi del precedente art. 3 comma 2, entro i 5 giorni precedenti la data dell'incontro.

2. In caso di indisponibilità del Conciliatore o di mancata conferma della presenza, ne viene convocato un altro in base ad un criterio turnario.

3. In caso di assenza di uno o di entrambi i Conciliatori il giorno fissato per la convocazione, si sospendono i termini della Procedura; gli stessi riprendono a decorrere dalla data del nuovo incontro, fissata dalla Segreteria, la quale provvede anche a darne notizia alle parti.

Art. 9

Riunione dinanzi alla Commissione Paritetica di Conciliazione

1. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni dell'Utente, qualora questi abbia espresso la volontà di essere ascoltato.
2. La Commissione, di propria iniziativa o su richiesta, anche di una sola delle parti, può fissare un'ulteriore riunione di approfondimento, non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione della Domanda.
3. I Conciliatori possono, nel corso dell'incontro, richiedere l'intervento di un esperto del Gestore, qualora vi fosse la necessità di approfondire determinati aspetti tecnici della controversia.
4. Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua la proposta di soluzione e dispone l'invio del Verbale di conciliazione all'Utente tramite la Segreteria.
5. L'Utente entro i 10 giorni lavorativi successivi alla ricezione del Verbale, contenente la proposta di conciliazione, deve farne pervenire l'accettazione alla Segreteria di Conciliazione, la quale provvede poi ad inviarne copia ai Conciliatori.
6. L'accettazione della proposta avviene mediante firma del Verbale di conciliazione. Qualora l'Utente ometta di firmare o di rinviare il Verbale, la proposta si intenderà rifiutata.
7. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione; in questo caso, viene dato atto a Verbale della mancata proposta di conciliazione.

Art. 10

Conclusione della procedura

1. La conclusione della Procedura avviene:
 - a) nel caso di cui all'art. 9 comma 7 con la trasmissione ai Conciliatori e all'Utente del Verbale da cui risulti la mancata conciliazione;
 - b) nel caso di cui all'art. 9 comma 4, trascorsi 15 giorni lavorativi dalla ricezione del Verbale di conciliazione da parte dell'Utente.
2. Il Verbale firmato per accettazione dall'Utente ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ. ed è immediatamente vincolante tra le parti dal momento dell'effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.
3. È cura della Segreteria consegnare o inviare ad ognuna delle parti una copia del verbale.

Art. 11

Provvedimenti in materia di sospensione del servizio

Nel corso dello svolgimento della Procedura di conciliazione, il Gestore non intraprende iniziative di autotutela fino ai 15 giorni successivi al ricevimento da parte dell'Utente del Verbale di conciliazione, decorsi i quali si applicano le ordinarie procedure di gestione della morosità.

Art. 12

Relazione dell'attività svolta

1. il Gestore e le Associazioni firmatarie pubblicano, con cadenza annuale, una relazione sull'attività di Conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento.

2. Tale relazione viene resa disponibile sul sito delle Associazioni firmatarie e viene inviato alle istituzioni preposte alla tutela dei diritti dei consumatori.

TALETE SPA

conciliazione@taletespa.eu

FEDERCONSUMATORI

federconsumatorivt@alice.it

CONFCONSUMATORI

confconsumatori.viterbo@virgilio.it

LEGA CONSUMATORI

viterbo@legaconsumatori.it

MDC MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

viterbo@mdc.it

ADICONSUM

viterbo@adiconsum.it

ADOC

adocviterbo@adocnazionale.it