



ASM TIONE (Azienda Servizi Municipalizzati)

Sede **Via Stenico, 11 – 38079 Tione di Trento TN**
Capitale di Dotazione Euro 4.079.728
Nr. Iscrizione Reg. Imp. di Trento - C.F. - P.I. 01581530229
Tel. 0465/321066 Fax. 0465/324239
e-mail: asmtione@asmtione.it

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione di data 13 settembre 2021

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

Carta dei Servizi per la gestione del servizio idrico integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato (qui di seguito “Carta”), redatta in attuazione dei DPCM 27 gennaio 1994 e 29 aprile 1999, fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto da parte del gestore ASM Tione (Azienda Servizi Municipalizzati)

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

1. PREMESSA.....	3
1.1 Quadro normativo di riferimento.....	3
1.2 OBIETTIVI.....	4
1.3 DEFINIZIONI	5
1.4 NORMATIVA	11
2. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO.....	12
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.	12
2.2 Continuità e qualità del servizio.	12
2.3 Partecipazione.	12
2.4 Cortesia.....	12
2.5 Efficacia ed efficienza.	12
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.	13
2.7 Buona fede e responsabilità sociale d'impresa.	13
2.8 Condizioni principali di fornitura	13
2.9 Tutela della Privacy.....	13
3. INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI	14
4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO E MODALITA' DI VERIFICA	14
4.1 STANDARD QUANTITATIVI.....	15
4.2 STANDARD DI QUALITA'	15
5. TUTELA DEL CLIENTE – PROCEDURE DI RECLAMO	25
5.1 Gestione reclami.....	25
5.2 Indennizzi.....	26
6. LIVELLI MINIMI DEI SERVIZI.	27
6.1 Per le utenze domestiche:.....	27
6.2 Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi:	27
7. QUALITA' E SICUREZZA DELL'ACQUA.....	28
7.1 Potabilizzazione	28
7.2 Durezza	28
7.3 Analisi dell'acqua	28
7.4 Pressioni minima e massima	28
8. DIRITTI DI ACCESSO AGLI ATTI E SERVIZIO INFORMAZIONE.....	29
9. SICUREZZA E RISPETTO DELLA GESTIONE AZIENDALE, DELL' AMBIENTE E DELLA SALUTE.	29
10. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	29

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

11.	ALLEGATI.....	31
-----	---------------	----

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

1. PREMESSA

1.1 Quadro normativo di riferimento

Il presente documento è stato redatto in conformità allo schema generale di riferimento predisposto dal DPCM 29 aprile 1999, in attuazione dell'art. 2, comma 1, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" - Gazzetta Ufficiale n. 160 dell'11 luglio 1995).

La carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi.

All'adozione della carta dei servizi sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio idrico.

La carta del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

La carta si riferisce ai seguenti usi potabili:

- a. uso civile
- b. uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.)
- c. altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal gestore.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura. All'interno della Provincia Autonoma di Trento (P.A.T.) il servizio di fognatura viene esercito direttamente dai Comuni e il servizio di depurazione è in capo all'Amministrazione Provinciale.

La carta dei servizi assicura agli utenti-cittadini l'accesso alle informazioni riguardanti l'attività svolta dal gestore, indicando inoltre le modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dei gestori.

Il gestore ASM Tione rende disponibile all'utente la carta del servizio idrico integrato al momento della sottoscrizione del contratto e su richiesta dell'utente.

Inoltre ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico n. 586/12, il gestore rende disponibile la propria Carta dei servizi e le informazioni relative alla qualità dell'acqua fornita nel proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, e con almeno una ulteriore modalità, in modo che siano accessibili a tutti gli utenti finali.

Nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, il gestore provvede ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla carta.

Ai sensi dell'articolo 2 del DPCM 29 aprile 1999, viene inviata al Dipartimento della funzione pubblica la comunicazione dell'avvenuta adozione della Carta dei servizi ed ogni successivo aggiornamento.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

Dal 01/07/2016 Il gestore si impegna ad attenersi alle norme in materia di qualità commerciale dettate dalla deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/IDR e dall'allegato A "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)".

Dal 01/01/2018 Il gestore si impegna ad attenersi alle norme in materia di qualità tecnica dettate dalla deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) del 27 dicembre 2017 n. 917/2017/R/IDR e dall'allegato A "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)".

Dal 01/01/2020 il gestore si impegna ad attenersi alle norme derivanti dalla delibera 16 luglio 2019 n. 311/2019/R/idr e del relativo testo integrato allegato A "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI)".

Dal 01/01/2020 il gestore si impegna ad attenersi alle norme derivanti dalla Delibera 17 dicembre 2019 547/2019/R/idr "Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni".

Si sottolinea, che le disposizioni appena riportate, sono applicate se non in contrasto con la normativa della Provincia Autonoma di Trento che per effetto del proprio Statuto di Autonomia (art.14) ha la titolarità del demanio idrico all'interno del territorio provinciale con conseguente potestà legislativa primaria in materia di acque pubbliche e conseguente sfruttamento delle stesse.

1.2 OBIETTIVI

Più nello specifico, la Carta definisce gli standard di qualità che A.S.M. Tione si impegna a rispettare e costituisce un allegato del contratto di fornitura stipulato tra il gestore del servizio e il singolo cliente. Le condizioni più favorevoli al cliente contenute nella presente Carta, approvata da A.S.M. Tione, in data 13 settembre 2021, si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura sottoscritti in data precedente. Le previsioni della Carta, che è soggetta a revisione triennale, si intendono valide sino all'avvenuta comunicazione ai clienti di eventuali variazioni, tramite invio all'indirizzo di recapito delle bollette. Infatti, la Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze determinate dagli Organismi e Enti competenti e dal gestore.

Per tutto quanto non riportato nella presente Carta si rimanda alle condizioni contrattuali stipulate e/o allo specifico regolamento del servizio.

Gli standard di qualità definiti dalla Carta si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dall'azienda, e specifici, ossia riferiti alla singola prestazione resa al cliente. In caso di mancato rispetto degli standard specifici per cause riconducibili al gestore del servizio, A.S.M. Tione riconosce al cliente un indennizzo automatico e forfettario come indicato nel paragrafo "Indennizzo automatico". Con il presente documento A.S.M. Tione si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, predeterminati e monitorati dall'azienda stessa, con l'obiettivo di soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra l'azienda e i clienti. In particolare, attraverso la Carta A.S.M. Tione:

- garantisce ai clienti l'accesso alle informazioni di carattere tecnico – amministrativo;
- assicura l'erogazione continua dei servizi e specifici livelli qualitativi;
- favorisce rapporti fiduciari, dialettici e propositivi con il cliente.

La Carta può essere:

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

- richiesta gratuitamente ad A.S.M. Tione contattando la sede o con le modalità più utili e comode (telefono 0465-321066, fax 0464-324239, email asm@asmtione.it ed essa sarà spedita in forma gratuita al recapito fornito;
- ritirata dai nuovi utenti all'atto della richiesta di contratto;
- scaricata direttamente dal sito www.asmtione.it nella sezione "Amministrazione Trasparente" al link "Carta dei servizi di acquedotto";
- ritirata presso gli sportelli dell'azienda siti sul territorio.

1.3 DEFINIZIONI

Acquedotto: è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica. Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo e una quota fissa per ogni punto di prelievo individuato da un'unità immobiliare.

Fognatura: Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Inoltre paga una quota fissa a copertura dei costi fissi del servizio di fognatura.

Depurazione: Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

Accettazione del preventivo: è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;

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, è il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione.

Autorità concedente: il titolare pubblico della funzione cui il servizio si riferisce.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

Autorità: è l'Autorità di Regolazione per Energia e Reti Ambiente (A.R.E.R.A.) , 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 o 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. Con tale documento il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).

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.

Classe di appartenenza: individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza per ogni macro-indicatore.

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.

Comitato: è il Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, di cui alla direttiva.

Consumi rilevati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate, pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

Consumi fatturati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.

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:

- 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:

- 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;

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

- 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'A.R.E.R.A.

Direttiva: la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Disattivazione della fornitura: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

F.I.A. (Fascicolo Integrato di Acquedotto) è il documento, che viene aggiornato periodicamente dall'ente gestore, nel quale vengono annotate tutte le caratteristiche del corpo idrico di riferimento. Dove per corpo idrico si intendono tutte le risorse idriche e i sistemi di adduzione e scarico ad esse collegate.

Gestore del servizio idrico integrato o gestore del SII: è il soggetto che, ai sensi dell'art. 7 del d.l. n. 133/14, gestisce uno o più servizi facenti parte del SII in un determinato territorio 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. Nella presente Carta dei Servizi il gestore è ASM Tione.

Gestore obbligato: è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio di Conciliazione.

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 (ai sensi della delibera 655/15 RQSII).

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.

Limitazione della fornitura: è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

L.I.A. (Libretto Integrato di Acquedotto): è un documento, composto da schede tecniche contenenti la codifica e gli elementi descrittivi degli acquedotti afferenti ad un'area di utenze e di tutti gli elementi che lo compongono.

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.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

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

Macro-indicatori di qualità contrattuale: sono individuati componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione.

Metro cubo (mc.): Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Minimo contrattuale impegnato: è un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.

Misuratore: è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati.

Obbiettivo di mantenimento o di miglioramento: è il risultato che ciascuna gestione è tenuta a conseguire, diversificando a seconda della classe di appartenenza in cui la medesima gestione si colloca.

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.

P.A.C. (Piano di Autocontrollo di Acquedotto): è un documento, composto da una relazione descrittiva e da schede tecniche contenenti la pianificazione dei controlli che vengono fatte sull'acquedotto. Le indicazioni operative per la redazione del PAC sono conformi alla deliberazione della Giunta Provinciale n. 2906 del 10 dicembre 2004 e successive modifiche.

P.A.U. (Piano di Adeguamento dell'utilizzazione): è un documento volto al risparmio idrico futuro. Attraverso una verifica: del corpo idrico e delle capacità di accumulo, della popolazione di riferimento e della situazione impiantistica, si avvia una procedura volta al risparmio idrico e al rilascio minimo vitale.

Piano Industriale: è il documento, che viene aggiornato periodicamente dall'ente gestore, nel quale vengono annotate tutti gli investimenti necessari per il mantenimento e lo sviluppo delle rete idrica in concessione. Dove per rete idrica si intendono tutti gli impianti e attrezzature necessarie per l'adduzione e distribuzione della risorsa idrica.

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.

Quantitativo essenziale di acqua: è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;

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.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

REMSI: è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante “regolazione della morosità nel servizio idrico integrato”

Riattivazione della fornitura: è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa”

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.

Rimborso: (automatico o su richiesta) è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità.

RQSII: è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono che entrerà in vigore secondo i termini stabiliti dall'articolo 1 della deliberazione 23 dicembre 2015 n. 655/2015/r/idr.

Servizio Conciliazione: è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'art.1, comma 1, lettera t) del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato;

Schema: schema generale di riferimento ai sensi del DPCM 29 aprile 1999;

Servizio Idrico Integrato (SII): è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da 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; include anche:

- a) la realizzazione di allacciamenti idrici e fognari,
- b) lo svolgimento di prestazioni e servizi accessori conto utenti, come l'attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura, la trasformazione d'uso, le volture, i subentri, la preparazione di preventivi, le letture una tantum, i sopralluoghi e le verifiche

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, inoltri 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.

Sospensione del Servizio: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore.

Sotto-tipologia d'uso: è riferita ai seguenti usi:

Tipologia domestico (uso domestico residente, uso condominiale e uso domestico non residente)

Tipologia uso diverso dal domestico (uso industriale, uso artigianale o commerciale, uso agricolo o zootecnico, uso pubblico non disalimentabile, uso pubblico disalimentabile e altri usi)

Sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.

Stato di valutazione o Stadio: 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.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

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.

Tipologie d'uso o categorie d'uso: sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all' articolo 2 del TICSì) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all' articolo 8 del TICSì).

TICSì: è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR avente per oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSì), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti.

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.

Utenti finali non disalimentabili: a) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 7, comma 7.1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com;1 - b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSì.

Utenti uso pubblico non disalimentabile: alla categoria "Uso pubblico non disalimentabile" sono ricondotte le seguenti tipologie di utenze:

- a) ospedali e strutture ospedaliere;
- b) case di cura e di assistenza;
- c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
- d) carceri;
- e) istituti scolastici di ogni ordine e grado;
- f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio").

Utenti finali disalimentabili: sono gli utenti diversi dagli utenti non disalimentabili.

Voltura: è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

1.4 NORMATIVA

Il quadro normativo del settore idrico è rappresentato principalmente dalle seguenti norme:

- dal testo unico sulle opere idrauliche n. 523 del 1904;
- dal testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;
- dalla legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano generale degli acquedotti;
- dal DPR 24 luglio 1977, n. 616, concernente i trasferimenti e le deleghe alle Regioni ed alle Province Autonome;
- dalla legge 10 maggio 1976, n. 319, sulla tutela delle acque dall'inquinamento, integrata e modificata dalla legge 24 dicembre 1979, n. 650 e da numerosi ulteriori provvedimenti;
- dalla legge n. 349 dell'8 luglio 1986, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
- dalla legge 18 maggio 1989, n. 183, relativa alla difesa del suolo che tra l'altro prevede l'istituzione delle Autorità di bacino e il potenziamento dei Servizi tecnici nazionali;
- dalla legge 8 giugno 1990, n. 142, riguardante l'ordinamento delle autonomie locali;
- dalla legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- dalla legge 5 gennaio 1994, n. 36, recante disposizioni in materia di risorse idriche, che si configura come una vera e propria legge di riforma e di riordino dell'intero settore.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte del servizio idrico integrato" del 29 aprile 1999
- da specifiche disposizioni, anche derivanti dall'attuazione di direttive comunitarie, relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano, così come una normativa specifica relativa agli agenti inquinanti
- Leggi regionali e Provinciali.
- Delibere pubblicate dall'A.R.E.R.A.
- Deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/IDR e dall'allegato A "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)".
- Deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) del 27 dicembre 2017 n. 917/2017/R/IDR e dall'allegato A "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)
- Deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) 16 luglio 2019 n. 311/2019/R/idr e del relativo testo integrato allegato A "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI)".
- Deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) 17 dicembre 2019 547/2019/R/idr "Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni"

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

2. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO

A.S.M. Tione è responsabile della gestione del SII (escluso il servizio di fognatura e depurazione) nel Comune di Tione di Trento e di una porzione del Comune di Borgo Lares. Premesso che l'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale, e che la gestione del servizio idrico integrato è realizzata senza scopo di lucro e persegue finalità di carattere sociale e ambientale, nella gestione del Servizio Idrico Integrato A.S.M. Tione si ispira ai seguenti principi:

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.

Tale principio si manifesta nel garantire ai clienti uguale trattamento, a parità di condizioni impiantistico funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. A.S.M. Tione si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani e appartenenti alle fasce sociali più deboli. Nei confronti dei clienti, A.S.M. Tione si impegna ad agire in modo obiettivo, equo ed imparziale.

2.2 Continuità e qualità del servizio.

Costituisce impegno prioritario di A.S.M. Tione garantire un servizio continuo e regolare ed evitare disservizi, o ridurre la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, A.S.M. Tione si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.3 Partecipazione.

Per gli aspetti di relazione con il cliente, A.S.M. Tione garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. Il cliente ha diritto di richiedere e ottenere, singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Al fine di favorire una partecipazione democratica alla gestione del Servizio Idrico Integrato, A.S.M. Tione stabilisce un rapporto di informazione e collaborazione con le associazioni attive sul territorio in difesa dell'acqua come bene comune.

2.4 Cortesia.

A.S.M. Tione si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare il cliente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

2.5 Efficacia ed efficienza.

A.S.M. Tione persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. L'efficienza va intesa come capacità di garantire la razionale utilizzazione delle risorse idriche e dei corpi ricettori nonché di ottimizzare l'impiego delle risorse interne. L'efficacia va intesa come capacità di garantire la qualità del servizio in accordo alla domanda delle popolazioni servite e alle esigenze della tutela ambientale. A.S.M. Tione si impegna quindi a rispondere alla domanda di "organizzazione" dell'utenza, espressa in termini di regolarità e tempestività della contabilizzazione e della fatturazione, di semplicità delle procedure amministrative per l'apertura, voltura e chiusura dei contratti, di rapidità ed esaustività della risposta alle chiamate di emergenza, di garanzia delle informazioni fornite.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

A.S.M. Tione si impegna a garantire al cliente procedure amministrative semplici e chiare, nel rispetto degli iter normativi, e a prestare la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nel rapporto con i clienti.

2.7 Buona fede e responsabilità sociale d'impresa.

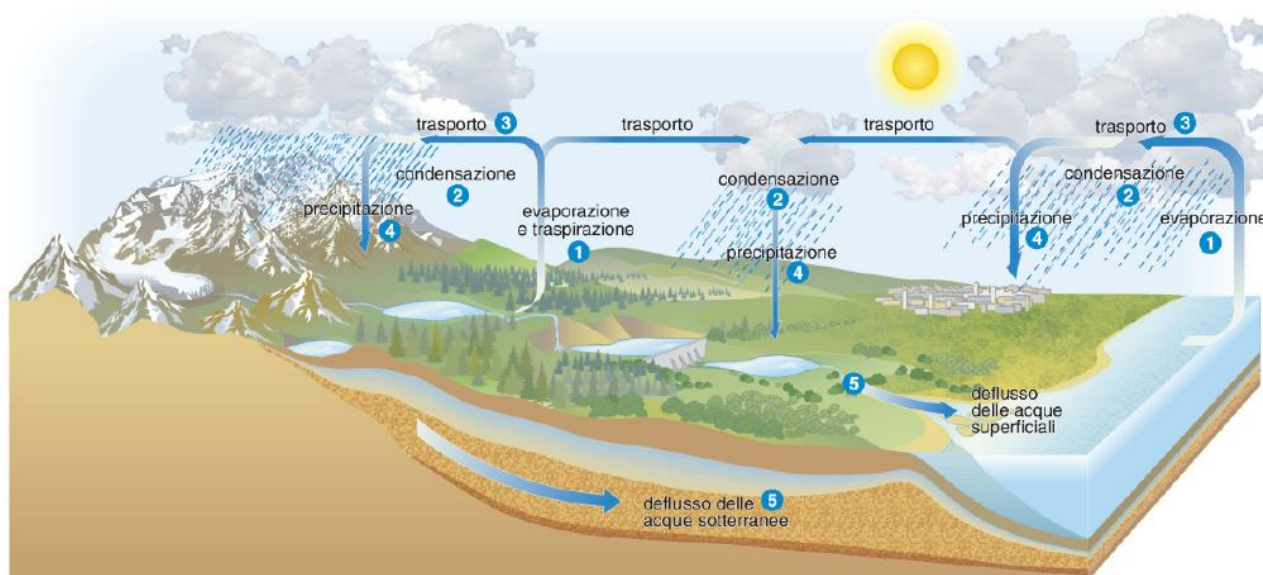
A.S.M. Tione opera secondo il principio della buona fede, che comporta la convinzione genuina di agire in maniera corretta, nel sostanziale rispetto delle regole e si impegna ad agire in modo socialmente responsabile, nella consapevolezza dell'assoluta rilevanza del bene acqua e delle ricadute delle proprie attività sulla qualità dell'ambiente e sugli stakeholder, intesi come collaboratori, clienti, fornitori, partner, comunità e istituzioni.

2.8 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio (tra cui ad esempio entità e tempi di applicazione degli interessi di mora) sono riportate in allegato alla carta come estratto/spiegazione del contratto di fornitura.

2.9 Tutela della Privacy.

A.S.M. Tione, in ogni fase dello svolgimento della propria attività, opera garantendo che il trattamento dei dati personali dei clienti e di ogni soggetto interessato avvenga nel rispetto 2016/679, più comunemente definita GDPR (General Data Protection Regulation). La norma europea istituisce regole per le organizzazioni che detengono e trattano dati di persone fisiche residenti nella comunità europea, indipendentemente dal luogo in cui si trovano.



CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

3. INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

La gestione del ciclo idrico integrato comprende le attività di captazione, adduzione, sollevamento, potabilizzazione, trattamento, distribuzione, vendita di acqua ad usi civili e industriali. Comprende anche la gestione della rete fognaria esclusa l'attività di depurazione. Nel dettaglio:

- **Captazione:** nella prima fase l'acqua viene intercettata e prelevata. Nel Comune di Tione di Trento l'approvvigionamento è garantito da 12 sorgenti (Uscera, Squero, Cingledino 1, Cingledino 2, Cingledino 3, Cingledino 4, Rio Grun, Pozza Ravicciola, Sole, Selva, Selvot e Pradelavin).
- **Potabilizzazione:** l'acqua viene resa compatibile per il normale consumo domestico.
- **Distribuzione:** l'acqua viene condotta attraverso tubazioni fino alle abitazioni mantenendone la potabilità.
- **Fognatura:** dopo essere stata utilizzata, l'acqua viene raccolta e convogliata attraverso fognatura all'impianto di depurazione. Nel Comune di Tione di Trento la fognatura viene gestita dall'Amministrazione Comunale e la depurazione direttamente dall'Agenzia Provinciale per la depurazione a livello provinciale.

La tabella sottostante evidenzia i principali dati tecnici relativi al servizio:

	2020
Acqua Servita Annualmente	603.627 mc
Serbatoi	8
Lunghezza della Rete	56,50 km
Numero di utenti	2.652

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO E MODALITA' DI VERIFICA

A.S.M. Tione adotta standard di qualità del servizio che indicano il livello minimo di prestazione che si impegna a garantire. Gli standard di qualità (livello di servizio promesso) costituiscono:

- un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente sul livello di qualità del servizio garantito. Gli standard di qualità debbono considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per assicurare i livelli di servizio indicati nel presente documento. In tal senso, sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, essendo accadimenti di carattere straordinario ed imprevedibile quali cause di forza maggiore, caso fortuito o fatti di terzi. A.S.M. Tione svolge apposite valutazioni periodiche della qualità dei servizi prestati.

Gli standard possono essere formulati sotto forma di due tipologie:

- *QUANTITATIVI*

- *QUALITATIVI*

Gli Standard di qualità sono i livelli di servizio promessi per ciascun indicatore di qualità e possono essere specifici o generali.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

Sono specifici quando viene individuata una soglia minima o massima a misurazione di un determinato livello di qualità sulla prestazione fornita al singolo utente, mentre sono generali quando il livello viene espresso come valore medio riferito al complesso delle prestazioni prestate agli utenti relative al medesimo indicatore. Il mancato rispetto dello standard specifico genera il diritto all'indennizzo automatico da erogare all'utente.

Il gestore sottopone a monitoraggio gli standard al fine di verificare i livelli di qualità del servizio conseguiti rispetto agli obiettivi (livelli di qualità raggiunti), tali risultati sono pubblicati e resi disponibili agli utenti ed alle Autorità competenti per il monitoraggio della qualità.

Nelle schede fornite all'interno della Carta dei servizi vengono mostrati tutti gli standard da rispettare con indicazione della tipologia dello standard (generale, specifico), del calcolo dei tempi e l'indicazione dell'indennizzo automatico spettante in caso di mancato rispetto dello standard specifico.

In caso di mancato rispetto di uno standard specifico per cause imputabili al gestore (intese come tutte le cause diverse da cause di forza maggiore o imputabili al cliente finale), lo stesso 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:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base (€ 30,00);
- 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 (€ 60,00);
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base (€ 90,00).

Ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti e degli indicatori che non prevedono il calcolo di un tempo.

4.1 STANDARD QUANTITATIVI

Sono gli standard formulati sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e possono essere specifici o generali. - Specifico (S) quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo cliente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza. (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). - Generale (G) quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).

4.2 STANDARD DI QUALITÀ

Sono gli standard formulati in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. Gli standard di qualità, generici e specifici, fissati nella presente Carta si riferiscono a:

- i tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il cliente nella fase di avvio del rapporto contrattuale medesimo;
- l'accessibilità al servizio;
- la gestione del rapporto contrattuale;
- la continuità del servizio.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

4.2.1 Avvio del rapporto contrattuale (Scheda n.1).

I tempi di prestazione di seguito indicati sono da ritenersi al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del cliente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, caso fortuito o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il gestore comunica tempestivamente al cliente il nuovo termine ed il motivo del rinvio, evidenziando le cause.

Tempo di preventivazione: è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte della richiesta del cittadino e la data in cui il preventivo viene spedito e/o messo a disposizione del richiedente. Varia a seconda che si debba o meno effettuare il sopralluogo: i tempi si intendono raddoppiati nei casi in cui si renda necessario effettuare rilievi. Il preventivo costituisce un'offerta irrevocabile con validità pari a 180 giorni. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso da ASM Tione nei confronti del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo. Il Preventivo deve contenere oltre che gli elementi previsti dall'Art.20 del RQSII l'indicazione del corrispettivo previsto e l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza: è il tempo massimo che intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo, attestato dal pagamento da parte del cliente, e la completa esecuzione dei lavori (compresa l'installazione del contatore, ove previsto) con attivazione della fornitura, nel caso in cui non siano necessari lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale. In ogni caso, i tempi si intendono sospesi dal momento dell'accettazione del preventivo fino alla data della formale comunicazione da parte del richiedente di avere adempiuto alla realizzazione di quanto di sua competenza. I tempi si intendono infine sospesi nel caso in cui per l'esecuzione dei lavori siano necessari atti autorizzativi in carico al gestore, anche se gli stessi non siano stati indicati nel preventivo.

Tempo di attivazione della fornitura: è il tempo massimo che intercorre tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'apertura del contatore o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro/voltura dell'utenza senza modifica della sua portata. La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni conseguenti la sospensione della fornitura per morosità del cliente, per le quali il tempo di riattivazione non deve superare i 2 giorni lavorativi dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento, né alle variazioni di titolarità del contratto d'utenza che non richiedano intervento di riattivazione (quali volture o subentri immediati).

Tempo di disattivazione della fornitura: è il tempo massimo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la disattivazione della fornitura idrica sia mediante piombatura sia mediante rimozione del contatore dal punto di consegna. La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura non si applica per le richieste del cliente presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto d'utenza che non richiedono intervento di riattivazione, quali volture e subentri immediati. Nel caso in cui il cliente 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 cliente. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

Voltura: La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo di idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso dell'unità immobiliare interessata. La richiesta comporta la stipula di un nuovo contratto e il versamento del deposito cauzionale e delle spese amministrative. Deve comunicare l'autolettura del misuratore che viene considerata lettura di cessazione. Se la lettura non corrisponde con quella dell'utente finale uscente, il gestore deve effettuare lettura di verifica entro 7 gg. Nel caso di decesso dell'intestatario l'utente entrante può chiedere la voltura a titolo gratuito dopo aver fornito l'autolettura del misuratore.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

Qualora il punto di fornitura sul quale venga chiesto il subentro sia interessato da morosità ed il gestore abbia esercitato la facoltà di cui al comma 11.5 del REMSI vedere il paragrafo relativo alla morosità (Morosità disciplina REMSI deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR) il gestore ha facoltà di:

- 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;
- non procedere all'esecuzione della riattivazione 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.

Qualora il gestore eserciti le facoltà sopra indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- della documentazione di cui alla lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b).

Scheda n.1: Aspetto del Servizio - Avvio del Rapporto contrattuale

Fattori di Qualita'	Std (valori)	Tipologia standard
Tempo di preventivazione	10 gg	S
Tempo di preventivazione con sopralluogo.	20 gg	S
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza (semplice)	15 gg	S
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza (complesso)	30 gg	S
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	5 gg	S
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura con modifica della portata del misuratore	10 gg	S
Tempo per la disattivazione della fornitura	7 gg	S
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 gg	S

Nota: i gg. Indicati sono giorni lavorativi

4.2.2 Accessibilità al servizio Sportello dedicato.

Orario di apertura al pubblico e tempi presso lo sportello dedicato vengono espletate le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti; richiesta interventi vari sull'utenza (riapertura/chiusura).

L'orario di apertura degli sportelli è dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.00 e il mercoledì dalle ore 13.30 alle 17.00.

Eventuali modifiche relative alle sedi e agli orari di apertura al pubblico degli sportelli saranno divulgati da A.S.M Tione mediante informazione pubblicata almeno presso lo sportello e sul sito aziendale.

Gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, nel caso specifico la P.A.T., d'intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, possono presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali di cui ai precedenti commi 52.3 e 52.4 del RQSII.

Svolgimento di pratiche per via telefonica o corrispondenza: oltre che presso gli sportelli dedicati, le pratiche possono essere svolte anche tramite corrispondenza e via email servizioidrico@asmtione.it.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento: per il pagamento delle bollette è consentito il pagamento a mezzo: domiciliazione bancaria, bonifico bancario, pago PA con avviso AGID e tramite contanti se l'utente non può avvalersi degli altri sistemi di pagamento. 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.

Facilitazioni per utenze particolari: nei confronti di particolari categorie di clienti ASM Tione si impegna a riservare le seguenti facilitazioni: priorità agli sportelli per disabili, anziani e donne in gravidanza e procedure e/o tempi di allacciamento in tempi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune.

Fascia di puntualità per gli appuntamenti: gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti. Per le attività che richiedono un sopralluogo presso il domicilio, il personale di ASM Tione concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente, richiedendogli una disponibilità complessivamente non superiore a 3 ore.

Scheda n.2: Aspetto del Servizio – Accessibilità al servizio

Fattori di Qualita'	Standard (valori)	Tipologia standard
Apertura dello sportello dedicato	Vedi Paragrafo	G
Svolgimento delle pratiche	Vedi Paragrafo	G
Forme e modalità di pagamento	Vedi Paragrafo	G
Facilitazioni per clienti particolari	Su segnalazione	G
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg	S
Tempo massimo per la disdetta dell'appuntamento	24 ore	S
Tempo massimo di attesa agli sportelli	1 ora	S
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	S
Rispetto degli appuntamenti	3 ore	S
Risposta alle richieste scritte di informazione e ai reclami	30 gg	S

Nota: i gg. Indicati sono giorni lavorativi

4.2.3 Gestione del rapporto contrattuale.

Rilevazione dei consumi e fatturazione e rettifiche di fatturazione La lettura dei contatori avviene da parte di ASM Tione con frequenza stabilita dalle delibere di A.R.E.R.A..

Scheda n.3: Frequenza delle fatturazioni.

Classi di Consumo	Fatturazione	Tentativi di Raccolta	Tipologia standard
Da 0 a 100 mc	2 bollette/anno	2	G
Da 101 a 1.000 mc	3 bollette/anno	2	G
Da 1.001 a 3.000 mc	6 bollette/ anno	2	G
Superiori a 3000 mc	6 bollette/anno	3	G

Nota: per alcune categorie di utenza (spina, idranti e fontane pubbliche) in cui non viene addebitato il consumo si emette una sola bolletta annuale.

La fattura deve essere emessa entro 45 giorni solari decorrenti dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura.

Il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi con cadenza biennale.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

Con la fattura di chiusura il gestore provvede a congruare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale unitamente ai relativi interessi fino alla data di riaccredito.

Per le utenze inferiori a 3.000 mc per agevolare le operazioni di raccolta delle letture una volta all'anno viene inviato via email o in maniera cartacea apposito modello su cui annotare il consumo indicato sul contatore. Il modello può essere restituito:

- Invio per posta ordinaria al seguente indirizzo: ASM Tione, Via Stenico 11, 38079 Tione di Trento.
- Consegna diretta agli uffici mettendo il modello nella cassetta delle lettere posizionata all'entrata della sede di ASM.
- Inviando il modello via posta elettronica all'indirizzo email servizioidrico@asmtione.it
- Inviando il modello via posta certificata all'indirizzo email commerciale@pec.asmtione.it

Nel caso in cui non sia possibile effettuare la lettura del contatore l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. L'autolettura può essere comunicata nelle modalità sopra evidenziate.

Le fatture possono essere emesse in base sia ai consumi reali che ai consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate. Successivamente, a seguito di lettura viene emessa una fattura di congruazione. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore del cliente. La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Per i casi in cui l'errore sia segnalato dal cliente, la rettifica (emissione della nuova fattura) avverrà con l'emissione del ruolo successivo e non comunque oltre i 60 giorni lavorativi come previsto dal RQSII.

Le tariffe delle diverse tipologie di consumo sono deliberate annualmente per l'esercizio successivo dal Consiglio di Amministrazione dell'azienda secondo il modello stabilito dalla Provincia Autonoma di Trento. Una volta deliberate le stesse sono approvate in via definitiva dalla Giunta Comunale o dal Consiglio Comunale in funzione dello scostamento percentuale rispetto al precedente esercizio. Eventuali componenti aggiuntive stabilite a livello normativo da parte di ARERA o dalla P.A.T. vanno ad integrare la tariffa fissa o variabile stabilita da ASM Tione.

Dal 01/01/2020 è entrata in vigore per il settore idrico la nuova disciplina sulle prescrizioni biennali disciplinate dall'articolo 1 comma 4 della legge 27 dicembre 2017_n.205 (Legge di bilancio 2018 n. 205/17).

Tale disciplina si applica:

- a) gli utenti domestici di cui all'articolo 2 del TICSII;
- b) le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;
- c) i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.

Per tutti gli utenti diversi dalle categorie indicate sopra continuano ad applicarsi le prescrizioni quinquennali.

La prescrizione biennale decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione RQSII vigente, ciò significa che il conteggio della prescrizione inizia a decorrere 45 giorni dopo la fine del periodo da fatturare e termina dopo due anni.

Obblighi del gestore in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni:

1. Il gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il gestore può, in alternativa:
 - a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni oppure
 - b) dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

2. Il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente il seguente avviso testuale:

“La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando un modulo compilato ai recapiti di ASM Tione”.

Gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni sono esclusi dall’ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano metodi di pagamento quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui fossero la modalità indicata dall’utente finale relativamente alle fatture di periodo e di chiusura.

È fatta salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni. In tal caso il gestore è tenuto a fornire puntuale informazione all’utente finale, specificando l’ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni.

Con riferimento alle utenze condominiali, il gestore invia l’informativa contenente l’avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

Deposito cauzionale:

Al momento dell’attivazione dell’utenza ASM Tione applica, un ammontare del deposito cauzionale pari alla metà del valore determinato ai sensi dell’articolo 4 delibera AEEGSI n. 86/2013. Ai fini di applicare condizioni standard a tutti gli utenti il valore delle cauzioni viene determinato nelle seguenti misure: €. 50,00 per gli usi domestici ed €. 100,00 per gli altri usi.

ASM Tione non può richiedere il versamento del deposito cauzionale agli utenti finali con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento accettate dal gestore. Tale previsione si applica agli utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

Il deposito cauzionale deve essere restituito con le competenze della fattura di cessazione del contratto di somministrazione, maggiorato in base al saggio degli interessi legali.

Descrizione della bolletta

Nella bolletta sono riportate, oltre alle informazioni obbligatorie ai sensi della normativa fiscale, le informazioni di seguito elencate:

- nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell’intestatario del contratto di fornitura;
- indirizzo di fornitura
- l’indirizzo di recapito;
- dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo del cliente finale);
- tipologia di utenza;
- tipologia di tariffa applicata;
- matricola e tipologia di misuratore installato.
- il periodo cui si riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento;
- se la bolletta è di conguaglio o basata su consumi stimati ;
- le letture rilevate e/o le eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura e/o le letture stimate e la relativa data;
- i consumi effettivi e/o i consumi stimati;
- i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
- le modalità per comunicare l’autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura.
- il periodo cui si riferisce il conguaglio;

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

- i consumi stimati già contabilizzati nelle precedenti bollette.
- il consumo annuo del cliente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili
- le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dal cliente finale;
- la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, indicando l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dal cliente finale al momento dell'emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata;
- il tasso di interesse di mora che il gestore applica in caso di ritardo nei pagamenti, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura. La bolletta informa il cliente finale circa le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili al cliente finale in conformità alla normativa vigente.
- La bolletta riporta i recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti. La bolletta riporta infine in maniera evidente il recapito per la presentazione, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

Ritardato pagamento e morosità

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati gli interessi calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento (BCE), rilevato in riferimento al tasso in vigore al 1 gennaio di ciascun anno, maggiorato del 3,5%. Il termine minimo da indicare deve essere almeno 20 gg dall'emissione.

E' prevista la rateizzazione purchè concordata entro la scadenza della fattura. Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi ed in conformità a quanto disposto per la periodicità di fatturazione spettante.

Trascorsi 30 giorni dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, ASM Tione attiverà le opportune azioni per il recupero del credito inviando lettera ordinaria di sollecito con indicazione del termine di pagamento. Decorso 15 giorni dal termine di pagamento indicato nella lettera di sollecito senza che il pagamento sia stato effettuato, ASM Tione procederà con la messa in mora, mediante lettera raccomandata A.R. o altra modalità di notifica, indicando il termine di pagamento e avvisando che, trascorsi 15 giorni dalla data di scadenza del termine ad adempiere, si procederà con la riduzione / sospensione del servizio. Decorso invano tale ultimo termine, il servizio verrà ridotto o sospeso. Al cliente potranno essere addebitate le seguenti spese:

Tipologia	Importo in €.
Notifica con A.R.	5,00
Spese di chiusura	25,00
Spese di apertura	25,00

In caso di morosità delle utenze condominiali, ASM Tione, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi: i) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione; ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

Nel caso di utenze condominiali, ASM Tione, promuove - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

In presenza di Utenti finali non disalimentabili, ovvero utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico o utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSì, ASM Tione può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua).

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che il cliente abbia pagato il proprio debito pregresso, le spese di notifica e le spese di chiusura e riattivazione. In tal caso, la riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento, se la richiesta viene fatta dopo le ore 18.00 viene considerata fatta nel giorno successivo.

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

L'utente finale entrante che reclama l'estraneità la precedente debito deve presentare una autocertificazione ai sensi dell'art.47 del d.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 eventualmente corredata da opportuna documentazione che ne attesti l'estraneità.

In nessun caso la morosità pregressa è addebitabile al cliente subentrante, a meno che si tratti di convivente con il moroso o di subentro a qualsiasi titolo nel ramo d'azienda.

Il proprietario dell'immobile è invece tenuto a comunicare ogni variazione nella disponibilità di fatto dell'utenza, essendo chiamato a rispondere dell'eventuale prelievo effettuato tra una disdetta e una riattivazione.

In caso di contestazione relativa al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale sono sospesi i termini per il pagamento delle bollette in contestazione; in tal caso il ritardo nel pagamento di tali bollette non determina la sospensione del servizio.

Verifica del contatore.

Il cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo per il sopralluogo di verifica, fissato a partire dalla richiesta del cliente, è stabilito in 10 giorni lavorativi. Nel caso in cui il cliente richieda la verifica metrica presso un laboratorio accreditato si provvederà all'asportazione del contatore, con contestuale installazione del nuovo misuratore. Il risultato della verifica deve essere comunicato al cliente per iscritto entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento dei certificati dal laboratorio. In caso di idoneità del contatore il cliente dovrà corrispondere ad ASM Tione l'importo previsto nel Listino prezzi aziendale. Nel caso in cui il contatore risulti non idoneo (con valori superiori alla soglia di tolleranza prevista), ASM Tione dovrà provvedere al ricalcolo dei consumi dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta, se determinabile, e comunque per un periodo massimo di 365 giorni precedenti la data di richiesta della verifica.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

Scheda n.4: Aspetto del Servizio – Verifica del Contatore

Fattori di Qualita'	Standard (valori)	Tipologia standard
Tempo massimo di sostituzione	10 gg	S
Tempo massimo per la verifica	10 gg	S
Tempo massimo per la comun. esito della verifica	10 gg	S
Tempo massimo per la comun. della verifica in laboratorio	30 gg	G

Nota: i gg. Indicati sono giorni lavorativi

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

Verifica livello di pressione.

Il cliente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. Tale verifica sarà effettuata entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta. ASM Tione comunicherà al cliente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima. Qualora la verifica confermi la conformità del livello di pressione rispetto a quanto previsto nella presente Carta, il cliente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo previsto nel Listino prezzi aziendale.

Scheda n.5: Aspetto del Servizio – Gestione del rapporto contrattuale con il cliente.

Fattori di Qualita'	Standard (valori)	Tipologia standard
Fatturazione	Vedi Box fatturazione	G
Rettifiche di fatturazione	Successivo Ruolo	S
Verifica del Contatore	Vedi Paragrafo	S
Verifica del livello di Pressione	Vedi Paragrafo	S
Strumenti Informativi	Temi: procedure e modulistica, fatturazioni, livelli di servizio, controlli qualità acque, lavori. Strumenti: telefono e sito web.	G

4.2.4 Continuità del servizio.

Continuità e servizio di emergenza.

ASM Tione si impegna a fornire un servizio continuo e regolare a meno di interruzioni causate da eventi di forza maggiore, guasti inevitabili o manutenzioni programmate necessarie per il continuo ed efficace funzionamento degli impianti, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

In caso di interruzione del servizio saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza interessata. ASM Tione limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Tempi di preavviso per interventi programmati.

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, ASM Tione avviserà i clienti almeno 48 ore prima. E' il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso. Il gestore indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 24 ore.

Pronto intervento.

Il servizio di Pronto Intervento di ASM Tione risponde al numero 0465321066 negli orari di apertura degli uffici. Fuori dall'orario di ufficio sarà disponibile un operatore al seguente numero di cellulare 3346990617. Si indicano di seguito i tempi di intervento garantiti da ASM Tione:

Cause di intervento	Tempi di intervento
primo intervento in situazioni di pericolo conseguenti a guasti o rotture	4 ore dalla segnalazione
guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra	24 ore dalla segnalazione
guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata	24 ore dalla segnalazione

L'intervento verrà eseguito, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.

Crisi idrica.

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici ASM Tione informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con il Comune da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

Servizio preventivi di ricerca programmata delle perdite.

ASM Tione effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile secondo un programma definito periodicamente.

Scheda n.4: Aspetto del Servizio – Continuità del servizio

Fattori di Qualità'	Standard (valori)	Tipologia standard
Tempo minimo di preavviso Interventi programmati	48 ore	G
Sospensioni Programmate	12 ore	S
Attivazione Servizio Sostitutivo d'emergenza	48 ore	S
Pronto Intervento	Chiamata telefonica in ore di ufficio Chiamata Cellulare in diverso orario	G

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

5. TUTELA DEL CLIENTE – PROCEDURE DI RECLAMO

5.1 Gestione reclami

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che i clienti possono esercitare nei confronti del gestore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. I clienti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o, in generale, un cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato preferibilmente per iscritto o in forma verbale.

5.1.1 Reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita segnalazione, corredata delle informazioni e dei documenti necessari ad accertare la fondatezza del reclamo, da presentare agli sportelli e/o da inviare ai seguenti recapiti:

- ASM Tione, Via Stenico 11, 38079 Tione di Trento
- Fax n.: 0465/324239
- e-mail: servizioidrico@asmtione.it.

Per facilitare i clienti è stato predisposto il “modulo per Reclami e Segnalazioni” (Allegato A alla presente Carta). Il documento è altresì reperibile sul sito internet www.asmtione.it oppure può essere richiesto all'indirizzo di posta elettronica servizioidrico@asmtione.it. L'uso del modulo non è obbligatorio, potendo il cliente formulare reclami, richieste di rimborso e segnalazioni avvalendosi di altri strumenti purché completi dei dati essenziali alla valutazione del caso.

I reclami devono essere presentati entro 30 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso di ASM Tione in caso di recapito diretto). Il cliente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tal caso i tempi di risposta da parte di ASM Tione decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, ASM Tione si impegna a riferire al cliente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del responsabile dei rapporti con l'utenza e il numero telefonico interno aziendale. In ogni caso, la risposta deve essere adeguatamente motivata e indicare la possibilità di presentare, in caso di mancata soddisfazione, reclamo, istanza o segnalazione allo Sportello del Consumatore e di adire in giudizio per eventuale richiesta di risarcimento dei danni.

Qualora un reclamo presentato dall'utente abbia avuto esito negativo e di conseguenza si sia aperta una controversia con il gestore, l'utente può accedere alle procedure di conciliazione estragiudiziale delle controversie.

In attuazione della legge istitutiva dell'Autorità e del Codice del consumo, definisce la procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale.

Il Cliente o Utente finale che intende attivare la procedura presso il Servizio di Conciliazione può presentare la domanda di conciliazione, direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare solo dopo aver inviato il reclamo ad ASM Tione e non abbia riscontrato una risposta soddisfacente e siano decorsi 40 dall'invio del predetto reclamo senza aver ricevuto una risposta.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

La domanda di conciliazione presso l'ARERA è presentata in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, previa registrazione online: (<http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>)

Il Cliente o Utente finale domestico, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, neppure per mezzo dell'ausilio di un'associazione o di altro delegato, può presentare la domanda di conciliazione in modalità offline, mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura.

Il Servizio Conciliazione, verificata l'ammissibilità della domanda di conciliazione, comunica, in via telematica, entro 7 giorni dalla data di ricezione della domanda completa, l'avvio della procedura alle Parti, provvedendo contestualmente a comunicare la data del primo incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione.

5.1.2 Controlli esterni

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da ASM Tione possono rivolgersi allo Sportello del Consumatore presso ARERA e/o alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e dei clienti, i cui riferimenti sono riportati nell'Allegato B).

L'utente può presentare il reclamo anche all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico al fine di ottenere una valutazione dello stesso, in tal caso il reclamo deve essere preventivamente inviato al gestore, che è tenuto a rispondere entro i termini fissati dalla Carta dei servizi.

5.1.3 Resoconto ASM Tione.

ASM Tione predispone, periodicamente, un resoconto. Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati ed eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni. ASM Tione è tenuta a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando: a) la data di presentazione del reclamo b) l'autore del reclamo c) la data di invio della risposta motivata d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo e) la soluzione del problema e la data f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo. Al fine di monitorare il gradimento da parte dell'utenza dei servizi forniti, ASM Tione effettua rilevazioni campionarie con cadenza almeno triennale sulla base delle rilevazioni effettuate. Il gestore si impegna a pubblicare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente ed a renderlo disponibile ai clienti e alle Associazioni dei consumatori.

5.2 Indennizzi.

ASM Tione riconosce ai clienti un indennizzo automatico e forfetario di € 30,00 qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente al gestore, degli standard definiti nei paragrafi:

- Tempo di preventivazione
- Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete
- Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente
- Tempo di riattivazione della fornitura
- Tempo di riattivazione della fornitura a seguito sospensione per morosità
- Tempi di risposta con riferimento alle richieste scritte e reclami
- Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
- Tempo di rettifica della fatturazione
- Tempo di verifica della funzionalità del contatore
- Tempo di verifica del livello di pressione.

ASM Tione verifica almeno semestralmente il rispetto degli standard specifici previsti e provvede a corrispondere al cliente l'indennizzo dovuto entro la prima fatturazione utile. In caso di indennizzo dovuto, ASM

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

Tione accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. Nel documento di fatturazione o nella lettera di accompagnamento dell'assegno la causale della detrazione viene indicata come "indennizzo automatico per mancato rispetto degli standard indicati nella Carta del Servizio" e viene specificato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito". ASM Tione non è tenuta a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- cause imputabili al cliente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con ASM Tione per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile al cliente.

Inoltre ASM non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora il cliente non sia in regola con i pagamenti.

6. LIVELLI MINIMI DEI SERVIZI.

ASM Tione si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g), della legge n.36/94, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art.11, comma 3, della stessa legge, resi noti all'utenza.

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi:

6.1 Per le utenze domestiche:

- a. una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dal cliente nelle 24 ore;
- b. una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c. un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in fase di preventivo o rilascio nulla osta la quota minima piezometrica che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico dei clienti;
- d. un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m., salvo indicazione diversa stabilita in sede di preventivo o rilascio nulla osta.

6.2 Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi:

I livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d). Le indicazioni, sul contratto di fornitura utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d), vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità delle rispettive "carte", nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali. Il gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

7. QUALITA' E SICUREZZA DELL'ACQUA

La fornitura di acqua potabile è costantemente monitorata dal personale di ASM Tione, che verifica i principali parametri per la gestione della rete. Inoltre periodicamente, secondo la normativa di riferimento, vengono effettuate analisi di laboratorio per garantire al cliente finale un'ottima qualità dell'acqua fornita mediante controlli a campione in vari punti dell'acquedotto. Inoltre il gestore si impegna attraverso i suddetti strumenti, a fornire al cliente, su richiesta di quest'ultimo, i valori caratteristici indicativi di almeno i seguenti parametri relativi all'acqua distribuita:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
- residuo fisso a 180°C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO₃
- nitriti in mg/l di NO₂
- ammoniaca in mg/l di NH₄
- fluoro in µ/l di F
- cloruri in mg/l di Cl 7.1

7.1 Potabilizzazione

La normativa vigente prevede che l'acqua venga consegnata ai clienti finali esente dai contaminazioni da batteri. ASM Tione utilizza il sistema a lampade uv o di disinfezione ad ipoclorito di sodio in casi di emergenza e per la distribuzione dell'acquedotto montano.

Il cloro, essendo un elemento naturale fortemente ossidante, ha un'altissima capacità battericida che ne consente l'utilizzo efficace anche in minime quantità. Anche su questo aspetto sono effettuate delle verifiche periodiche da parte dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

7.2 Durezza

Con durezza dell'acqua, si intende la somma delle sostanze che, sotto forma di sali, arricchiscono l'acqua nel percorso che effettua durante il suo ciclo naturale tra le quali, le principali, sono bicarbonato di calcio e magnesio. L'unità di misura utilizzata per misurare questa caratteristica è il "grado francese" (°F), che corrisponde a 10 mg di carbonato di calcio per litro di acqua. La durezza dell'acqua fornita da ASM Tione varia a seconda della zona di fornitura e si può sintetizzare con i seguenti valori medi da 11 a 13°F.

7.3 Analisi dell'acqua

Ogni anno ASM Tione redige un piano per le analisi chimico fisico batteriologiche delle acque potabili, conforme alla normativa vigente ed in particolare: - P.G.U.A.P. – Piano Generale di Utilizzazione delle Acque Pubbliche della Provincia di Trento, reso esecutivo con Decreto del Presidente della Repubblica del 15 febbraio 2006. - D.Lgs 31/01. - Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano. Vengono definiti punti di prelievo tipici e rappresentativi per il monitoraggio della rete che vengono regolarmente controllati con analisi chimico-fisico-batteriologiche effettuate da laboratorio accreditato e certificato.

7.4 Pressioni minima e massima

La pressione minima è garantita in 20 m di colonna d'acqua al contatore in condizioni di portata nulla (pressione statica). Per pressioni superiori al valore minimo e fino ad un massimo di 100 m di colonna d'acqua, l'eventuale riduzione della pressione è a carico del cliente. Qualora il cliente necessiti di una pressione superiore a quella resa disponibile, purché quest'ultima non sia inferiore al minimo garantito, dovrà dotarsi a proprie cura e spese di idonei dispositivi di sollevamento.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

8. DIRITTI DI ACCESSO AGLI ATTI E SERVIZIO INFORMAZIONE

È assicurato a ciascun cliente il diritto di accesso ai documenti amministrativi che lo riguardano detenuti da ASM Tione, in conformità alla legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184. Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, ASM Tione garantisce le seguenti modalità:

- Sito internet: www.asmtione.it
- Posta elettronica: asmtione@asmtione.it o servizioidrico@asmtione.it.
- Posta elettronica certificata: commerciale@pec.asmtione.it.

ASM Tione deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta da parte di ASM Tione possono essere denunciati da cliente allo Sportello del Consumatore. L'accoglimento della richiesta consente al cliente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso ad ASM Tione dei costi di riproduzione. Sportello aperto al pubblico (chiusi durante i giorni festivi ed il 05 settembre per la festa del patrono di Tione) dalle ore 08.00 alle ore 12.00 dal lunedì al venerdì e dalle 13.30 alle ore 17.00 il mercoledì.

9. SICUREZZA E RISPETTO DELLA GESTIONE AZIENDALE, DELL' AMBIENTE E DELLA SALUTE.

A garanzia e supporto di tutto quanto previsto nella presente Carta, ASM Tione assicura l'attuazione di un sistema di gestione della qualità volto al miglioramento continuo delle prestazioni e alla soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative dei clienti. Al fine di favorire la qualità e la Mission perseguite, ASM Tione ha istituito diversi strumenti tra i quali un proprio Codice Etico ad espressione dei valori guida e dello stile comportamentale, capace di identificare tutti coloro che interagiscono con l'Azienda. Il Codice Etico è reperibile sul sito istituzionale al seguente link: <http://www.asmtione.it>. Inoltre, ASM Tione, si è dotata di un proprio Modello231 integrato quale sistema di organizzazione e gestione previsto dagli artt. 6 e 7 del D. Lgs. 231/2001 ed integrato con il Sistema di Gestione della sicurezza sul Lavoro (SGSL) previsto dall'art. 30 del D. Lgs. 81/2008 e ne cura l'applicazione nel tempo secondo norma. La scelta di dotarsi di uno strumento organizzativo ad hoc poggia sulla volontarietà e non sulla normazione: è infatti volontà di ASM Tione garantire un'efficiente prevenzione contro i rischi reato presupposto nell'esercizio di tutte le attività d'impresa attraverso strumenti di controllo e prevenzione del rischio. In tal senso, si perseguono gli scopi di migliorare le prestazioni e le capacità complessive dell'organizzazione e di soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri clienti, tramite l'erogazione di servizi e la realizzazione di impianti tecnologicamente all'avanguardia e con elevati standard qualitativi. Infine, quale ulteriore strumento di garanzia, ASM Tione, rispetta, per quanto attiene la disciplina gli Appalti, le leggi e le norme che regolamentano le attività in tali settori, con particolare riguardo ai principi fondamentali di trasparenza, par condicio, correttezza, pubblicità ed applicazione di criteri obiettivi nelle procedure di gara e di aggiudicazione di lavori, forniture e servizi e nella selezione degli appaltatori.

10. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni delle carte tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza.

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

11. ALLEGATI

Allegato A) Modulo Reclami e Segnalazioni.



Il presente modulo reclami/richieste informazioni può essere recapitato:
allo sportello negli orari di ricevimento
al numero di fax 0465324239
all'indirizzo email: servizioidrico@asmtione.it
all'indirizzo pec: commerciale@pec.asmtione.it
via posta ordinaria: Via Stenico 11, 38079 Tione di Trento TN

MODULO RECLAMI/RICHIESTE INFORMAZIONI

Cognome e nome/Ragione sociale	
Codice fiscale/partita iva	
Indirizzo fornitura	
Indirizzo postale	
Recapito telefonico	
Codice utenza	
Codice cliente	
Tipo di fornitura	
Indirizzo e-mail	
Autolettura Misuratore	
Richiesta Verifica Contatore	

Tipologia: (Barrare con X)

☐ Reclamo ☐ Richiesta informazioni

Descrizione: _____

Data _____

Firma _____

CARTA DEI SERVIZI ACQUEDOTTO

Allegato B) Sportello del Consumatore ARERA:

Recapiti per reclamo: www.portalesportello.it

e-mail: controversie.sportello@acquirenteunico.it sportelloconsumatore@pec.acquirenteunico.it

Indirizzo:

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente presso Acquirente Unico Spa
via Guidubaldo del Monte 45 00197 Roma
Tel. 800.185.024

Recapiti per informazioni: www.portalesportello.it

e-mail: info.sportello@acquirenteunico.it

Indirizzo:

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente presso Acquirente Unico Spa
via Guidubaldo del Monte 45 00197 Roma
Tel. 800.185.024

Allegato B) Elenco associazioni Tutela Consumatori Operanti in Provincia

Fonte: <http://www.centroconsumatori.tn.it>

ADICONSUM - ASSOCIAZIONE REGIONALE DIFESA CONSUMATORI E AMBIENTE via Degasperi, 61 38123 TRENTO tel. 0461/215111 fax 0461/237458 e-mail: adiconsum@cisltn.it .

ADOC DEL TRENTINO Adoc del Trentino Via Matteotti 20/1 38122 Trento tel. 0461 376116 fax. 0461 376198 e-mail: info@adoc.trentino.it sito web: www.adoc.trentino.it .

ALTROCONSUMO via Malvasia, 95 38122 TRENTO tel. e fax 0461/238953 fax 0461/238953 e-mail: trento@ctrce.it sito web: www.altroconsumo.it

ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA DEI CITTADINI - LO SCUDO Via Lung'Adige M. Apuleio, 6/2 - 38122 TRENTO tel. e fax 0461/827473 cel. 3355654903 e-mail: loscudo@email.it27 .

CITTADINANZATTIVA DEL TRENTINO ONLUS Via Concordia, 25 38066 RIVA DEL GARDA tel. 0464/552869 fax 0464-552869 e-mail: info@cittadinanzattivadel trentino.it sito web: www.cittadinanzattivadel trentino.it

CODACONS TRENTINO ALTO ADIGE Via Santa Maria, 25 38068 Rovereto tel. 892.007 numero a pagamento indirizzo postale: Casella Postale 231 Poste Rovereto Centro 38068

ROVERETO COMITATO DIFESA CONSUMATORI DEL TRENTINO (CDC) Via Malvasia, 95 38122 TRENTO tel. e fax 0461/984577 e-mail: cdctrento@infinito.it

FEDERCONSUMATORI DEL TRENTINO Via Brennero, 246 presso la sede della CGIL 38121 TRENTO tel. 0461/303992 fax 0461/935176 e-mail: federconsumatori@cgil.tn.it sito web: www.federconsumatori.it