



COMUNE DI MALEGNO

LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta dei Servizi è il documento che definisce gli impegni assunti da SIV Srl nei confronti dei propri Utenti in merito al livello di Qualità dei Servizi forniti fermo restando che il rapporto con gli Utenti è comunque disciplinato dal "Regolamento di fornitura dell'Acqua" e dal "Regolamento di fognatura e depurazione" integranti i contratti.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è adottata ai sensi dei:

- * DPCM del 27 gennaio 1994 "Principi per l'erogazione dei Servizi pubblici"
- * Legge 273 dell'11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni"
- * DPCM del 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche".
- * DPCM del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio idrico integrato"
- * D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. "Norme in materia ambientale"
- * DGR Lombardia 01 ottobre 2008, n. 8129 e s.m.i. - "Schema tipo Carta dei servizi del ciclo idrico integrato";
- * Delibera ARERA 586/2012/R/idr e s.m.i. - "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato";
- * Delibera ARERA 86/2013/R/idr e s.m.i. - "Disciplina del deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato";
- * Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. - "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" e s.m.i.;
- * Delibera ARERA 218/2016/R/idr e s.m.i. - "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale";
- * Delibera ARERA 897/2017/R/idr e s.m.i. - "Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati";
- * Delibera ARERA 917/2017/R/idr e s.m.i. - "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)"
- * Delibera ARERA 311/2019/R/idr "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato"



COMUNE DI MALEGNO

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Si è fatta strada una sensibilità nuova nei confronti della risorsa acqua e della razionalizzazione del suo utilizzo, in considerazione della scarsità del prezioso bene.

Il Servizio Idrico Integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

La presente Carta dei Servizi è perfezionata o revisionata in base ai risultati della sua gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione dell'Azienda SIV Srl oggi.

SERVIZI IDRICI VALLECAMONICA S.r.l. (SIV S.r.l.)

Con atto notarile Repertorio n. 30.786 Raccolta n. 9.957 del 25 Maggio 2012 è stata costituita la società Servizi Idrici di Valle Camonica Srl tra la Comunità Montana di Vallecamonica, il Consorzio Comuni B.I.M. di Valle Camonica e n.35 Comuni della Valle Camonica. Con contratto Rep. N. 36527, Racc. N. 12932 del 29.09.2015 (doc. 1) tra la società Valle Camonica Servizi Srl (cedente) e la società Servizi Idrici di Valle Camonica Srl (cessionario) interveniva vendita di ramo d'azienda a seguito del quale SIV Srl, si sostituiva nel rapporto contrattuale (assumendo il ruolo di "gestore tecnico" dei relativi impianti), tra gli altri, di: a) contratto di servizio concernente le attività di gestione tecnica dei collettori fognari del bacino della media Valle Camonica, delle relative stazioni di sollevamento e del depuratore intercomunale di Esine; b) convenzione concernente le attività di gestione del collettore fognario dell'alta valle Camonica, del depuratore intercomunale di Davena di Vezza d'Oglio e dei depuratori comunali di Monno, Incudine e Tonale di Ponte di Legno.

La società ha per oggetto la gestione del servizio idrico integrato, formato dall'insieme delle attività di captazione, adduzione, accumulo e distribuzione di acqua ad usi civili ed industriali, di fognatura e di depurazione delle acque reflue (il c.d. "Servizio Idrico").

L'azienda riassume tutta l'esperienza ed il Know-how delle precedenti società di servizi operanti nel comprensorio della Valle Camonica.



COMUNE DI MALEGNO

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio Idrico Integrato viene gestito nel rispetto dei principi generali, di seguito sviluppati, previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nell'erogazione dei servizi idrici SIV Srl (di seguito denominata anche "gestore") si impegna a rispettare i seguenti principi:

Eguaglianza - Nell'erogazione dei servizi la SIV Srl garantisce la piena eguaglianza dei diritti degli Utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra Utenti e SIV Srl e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Il trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, è lo stesso sia tra le diverse aree geografiche di Utenza, anche quando esse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di Utenti. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sia sotto il profilo delle condizioni personali che sociali.

Imparzialità - I comportamenti di SIV Srl nei confronti dell'Utenza sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Tali criteri guidano anche l'interpretazione delle norme che regolano l'erogazione del servizio.

Continuità e qualità - La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare. In caso di occasionali interruzioni o di funzionamenti irregolari, in ottemperanza alla normativa del settore, SIV Srl si impegna ad operare in maniera da ridurre al minimo i disagi per gli Utenti. L'acqua fornita alle Utenze possiede le caratteristiche di potabilità richieste dalla normativa vigente.

Partecipazione - Il singolo Utente può accedere, con le modalità stabilite dalle norme vigenti, alle informazioni contrattuali, in possesso di SIV Srl, che lo riguardano. L'Utente ha diritto di produrre documenti, formulare osservazioni e suggerimenti, inoltrare reclami.

Efficienza ed efficacia - SIV Srl persegue il costante obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio intervenendo sia sugli aspetti tecnici sia su quelli organizzativi e procedurali.

Semplificazione delle procedure - SIV Srl opera con l'obiettivo di semplificare, snellire e razionalizzare le procedure adottate. A questo scopo, e per rendere sempre più riconoscibili le prestazioni dei servizi forniti, SIV Srl prevede una sempre maggiore informatizzazione. SIV Srl rende nota preventivamente la documentazione richiesta all'Utente.



COMUNE DI MALEGNO

Cortesía – SIV Srl si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dei suoi Utenti. Per questo dà a tutti i propri dipendenti gli strumenti e le opportune istruzioni perché essi operino al meglio, anche in questo campo.

Corretto utilizzo della risorsa idrica - La risorsa idrica è da considerarsi bene prezioso ed utile per l'intera collettività. SIV Srl, al fine di evitare sprechi, auspica la piena collaborazione di tutti i suoi Utenti che, nell'utilizzo della risorsa idrica, sono tenuti a dare sempre la priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

SIV Srl è costantemente impegnata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del suo servizio. Il fine è quello di una sempre maggiore soddisfazione dell'Utente. Per questo obiettivo, in linea con i più moderni indirizzi di gestione dei servizi pubblici, SIV Srl adotta alcuni "standard di qualità del servizio", che indicano il livello minimo di prestazione che si impegna a garantire. Ognuno di questi standard di qualità è all'interno dei seguenti parametri di riferimento:

- * continuità e regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto
- * contenimento dei tempi di allacciamento e disattivazione della fornitura
- * corretta valutazione dei consumi e della gestione nel rapporto contrattuale
- * accessibilità ai servizi ed agli uffici
- * sicurezza
- * tutela ambientale
- * controllo del prodotto fornito.

Continuità e regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto

SIV Srl è consapevole che la continua e regolare erogazione del servizio è il principale interesse dell'Utente; per questo motivo è costantemente impegnata nell'ampliamento e nell'ammodernamento delle proprie reti ed impianti. Ciò comporta, a volte, la necessità della sospensione del servizio per interventi di manutenzione sulla rete; di essa viene data preventiva informazione all'Utenza.

SIV Srl è peraltro consapevole che, nonostante l'attività preventiva, è difficile realizzare un servizio operativo al massimo dell'efficienza per 24 ore al giorno e per tutti i giorni all'anno. Per questo motivo ritiene indispensabile la collaborazione di tutti gli Utenti sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da scarsità idrica sia nel segnalare eventuali guasti, perdite o disservizi.



COMUNE DI MALEGNO

Per questo SIV Srl ha attivato un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 onde permettere ai suoi addetti di intervenire ed operare celermente. Per il continuo monitoraggio degli impianti SIV Srl effettua, secondo precisi piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle proprie reti.

Nei casi di emergenza idrica SIV Srl dispone dell'organizzazione e dei mezzi necessari a fornire un servizio sostitutivo, nel rispetto delle disposizioni della Autorità sanitaria competente.

Contenimento dei tempi di allacciamento e di disattivazione della fornitura – SIV Srl adotta uno specifico standard per ogni possibile fase in cui la procedura, a volte complessa, di allacciamento e di disattivazione, si snoda: presentazione domande, preventivazione, esecuzione lavori (tra i quali può essere compresa l'estensione della rete), allacciamento, posa contatore, attivazione, disattivazione della fornitura.

Periodicamente SIV Srl adotta misure organizzative volte a semplificare e sveltire le procedure.

Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale - La lettura del contatore viene effettuata almeno annualmente mentre i consumi sono fatturati semestralmente, salvo specifiche eccezioni. È inoltre prevista la possibilità per l'Utente di comunicare a SIV Srl i suoi consumi attraverso "l'autolettura del contatore".

Le segnalazioni da parte dell'Utente di eventuali anomalie nelle fatture, attiveranno una procedura di controllo e l'eventuale loro correzione. Salvo un'espressa richiesta da parte dell'Utente, la rettifica della fattura e il relativo rimborso possono essere effettuati anche con la fattura successiva.

L'Utente può richiedere la verifica della funzionalità dei contatori attraverso gli uffici preposti di SIV Srl o presso un laboratorio autorizzato.

SIV Srl offre una larga gamma di modalità di pagamento delle bollette.

In caso di morosità, sulla base delle norme vigenti, SIV Srl si riserva il diritto di sospendere la fornitura e di attivare le procedure per il recupero del credito.

Accessibilità ai Servizi ed agli uffici – SIV Srl assicura l'accessibilità ai Servizi ed agli uffici aziendali attraverso: sportelli per il pubblico aperti nel territorio servito presso sedi aziendali e sedi di Comuni dove è possibile attivare le normali pratiche contrattuali (subentri, disdette, nuovi contratti, modifiche, ecc.) servizio di Contact Center Pronto Intervento Acqua disponibile gratuitamente tramite il numero verde 800 728233, servizio di Contact Center Informazioni Commerciali disponibile gratuitamente tramite il numero verde 800 992736, da linee telefoniche e fax dedicati, sito internet aziendale e indirizzi e-mail.

Procedure interne garantiscono la risposta scritta ai reclami.



COMUNE DI MALEGNO

SIV Srl adotta regole atte a ridurre i tempi di attesa agli sportelli ed il rispetto degli appuntamenti concordati.

Sicurezza – Siv Srl organizza per il proprio personale corsi specifici per una formazione professionale capace di garantire il rispetto delle norme di sicurezza. Nello stesso tempo richiede ai suoi fornitori di operare nel pieno rispetto delle norme di sicurezza.

Tutela ambientale - La tutela delle risorse a disposizione e l'adozione delle soluzioni di minimo impatto ambientale sono obiettivi primari dell'attività di SIV Srl. Su questi temi, peraltro, è auspicabile la piena e fattiva collaborazione da parte di tutti gli Utenti.

Controllo del prodotto fornito - L'acqua è sottoposta a controllo costante da parte del Laboratorio Analisi, sia in origine, sia durante e dopo il trattamento di potabilizzazione, sia in punti prestabiliti delle proprie reti di distribuzione per verificare il rispetto dei parametri di legge.

Orario di apertura degli sportelli al pubblico - A questa Carta dei Servizi è allegato l'elenco completo degli sportelli aperti al pubblico con i relativi orari di apertura. Variazioni a questo elenco verranno comunicate agli Utenti con congruo anticipo attraverso la bolletta, il sito internet aziendale e gli altri strumenti di informazione indicati in Informazioni agli Utenti.

Attesa allo sportello dell'ufficio - Tempo medio di attesa agli sportelli: 10 minuti.

Fatturazione - La fatturazione dei consumi viene effettuata semestralmente e comunque nel rispetto delle frequenze minime stabilite dalla Delibera ARERA 655/2015/R/idr, salvo specifiche eccezioni, tramite invio della bolletta. La lettura del contatore viene effettuata almeno due volte all'anno e comunque nel rispetto delle frequenze minime stabilite dalla Delibera ARERA 218/2016/R/idr, salva l'impossibilità di accesso al contatore per cause indipendenti dalla volontà di SIV Srl (ad es. assenza del proprietario ecc.), da personale di SIV Srl o da questo incaricato munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Modalità di pagamento delle bollette - Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- * versamento su C.C. postale indicato in fattura;
- * in banca servizio tesoreria
- * con addebito diretto sul conto corrente bancario (RID);
- * con bonifico bancario;
- * presso la Sede centrale di Boario Terme con Bancomat, Carta Moneta e Carte di credito.

Risposta alle chiamate di Pronto Intervento – SIV Srl garantisce sempre la risposta alle chiamate di emergenza - 24 ore su 24.

Preavviso di interruzioni del servizio - Tempo minimo di preavviso agli Utenti in caso di interruzioni della fornitura per interventi programmati sulla rete e/o sugli impianti: 48 ore
La durata massima della singola sospensione programmata, vale a dire il tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il



COMUNE DI MALEGNO

momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato non supererà 24 ore.

DEFINIZIONE DEGLI STANDARD

Sulla base dei parametri sopra indicati, sono definiti gli standard generali e specifici atti a valutare la qualità del servizio reso. Tutti gli standard sono soggetti a un aggiornamento periodico. Ogni anno infatti SIV Srl elabora un rapporto sulla qualità del servizio che costituisce la base per la verifica della validità degli standard adottati e per la loro eventuale revisione.

SIV Srl conforma la propria organizzazione e le proprie procedure in modo da garantire il rispetto degli standard ed il raggiungimento degli obiettivi di qualità definiti anche attraverso un programma di certificazione della qualità, come prescrivono le norme UNI-ISO 9000.

STANDARD GENERALI

Gli standard generali, si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte da SIV Srl. I tempi sono espressi in giorni di calendario salvo diversa indicazione specifica.

Livelli generali di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta	90%

**COMUNE DI MALEGNO**

dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 57, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Articolo 59, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all'Articolo 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”.

Livelli generali di qualità tecnica del SII

Indicatore	Livello generale
Modalità di accesso al servizio di pronto intervento (24h/24h)	-

**COMUNE DI MALEGNO**

Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all'Articolo 62, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%

Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”.

STANDARD SPECIFICI

Gli standard specifici si riferiscono alle singole prestazioni. Il loro mancato rispetto può dare luogo a un rimborso secondo quanto indicato in Rimborsi.

Gli standard specifici non tengono conto delle seguenti variabili:

- * tempi necessari all'Utente per la produzione dei documenti richiesti;
- * tempi necessari per l'allestimento di eventuali opere preparatorie;
- * tempi necessari per il rilascio di autorizzazioni da parte di Enti terzi;
- * ritardi imputabili all'Utente;
- * cause di forza maggiore e/o impedimenti di carattere tecnico/amministrativo non dipendenti dall'attività di gestione.

Livelli specifici di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6	20 giorni lavorativi

**COMUNE DI MALEGNO**

Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38	Cfr. comma 38.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43	60 giorni lavorativi



COMUNE DI MALEGNO

Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”.

Livelli specifici di qualità tecnica del SII

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione della fornitura	48 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	2 giorni lavorativi
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
Verifica del contatore	10 giorni lavorativi
Verifica della pressione di rete	10 giorni lavorativi

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

SIV Srl informa i suoi Utenti sulle modalità di prestazione dei servizi, sulle procedure e sulle iniziative intraprese. Queste informazioni sono assicurate:

- * dalla consegna, se richiesto, del "Regolamento di fornitura dell'acqua", che avviene all'atto della richiesta di un nuovo contratto;
- * dal servizio Contact Center per il Pronto Intervento Acqua, disponibile gratuitamente telefonando al numero verde **800 728233**; e dal servizio Contact Center Informazioni Commerciali disponibile gratuitamente telefonando al numero verde **800 992736**;
- * tramite l'Ufficio e gli sportelli che forniscono le informazioni relative al rapporto contrattuale e ai servizi erogati;
- * tramite i mezzi d'informazione ai quali vengono diramate le comunicazioni che riguardano tutti gli Utenti;
- * dalle bollette, sulle quali possono essere stampati messaggi informativi di utilità (variazioni tariffarie, orari di apertura al pubblico degli sportelli, qualità dell'acqua ...);
- * da comunicazioni dirette al singolo Utente;
- * dalla distribuzione di depliant e opuscoli informativi;
- * dal sito internet aziendale.



COMUNE DI MALEGNO

RAPPORTO CON GLI UTENTI

I dipendenti di SIV Srl sono tenuti ad avere sempre un corretto rapporto con gli Utenti, a trattarli con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono tenuti anche a segnalare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

SIV Srl ha istituito un apposito Ufficio per curare le Relazioni con il pubblico e le Associazioni di Consumatori. Presso questo ufficio sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti.

Risposta alle richieste di informazioni da parte degli utenti

L'utente può inviare richieste di informazioni per iscritto a SIV S.r.l. che si impegna a rispondere entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, decorrente dalla data della ricevuta di ritorno o, in alternativa, del protocollo aziendale d'ingresso di acquisizione della richiesta. La corrispondenza riporterà l'indicazione dell'ufficio referente ed il numero telefonico interno.

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

Risposta ai reclami scritti

L'utente può inviare reclami a SIV S.r.l. che si impegna a darne riscontro entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, decorrente dalla data della ricevuta di ritorno o, in alternativa, del protocollo aziendale d'ingresso.

La corrispondenza riporterà l'indicazione dell'ufficio referente ed il numero telefonico interno.

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta. Nel caso la complessità del reclamo non consenta il rispetto del termine suindicato, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

Qualora l'esito del reclamo non soddisfi l'utente, lo stesso può presentare domanda di conciliazione tramite il sito web dell'autorità (conciliazione.arera.it). Il Servizio



COMUNE DI MALEGNO

Conciliazione è uno strumento, ad accesso gratuito, di tutela degli utenti, che agevola la risoluzione della controversia tra le parti. La procedura coinvolge l'utente finale o un suo delegato, il gestore del Servizio Idrico Integrato (SII) ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono ed il conciliatore in veste di facilitatore dell'accordo. Gli incontri avvengono on-line (solo eccezionalmente tramite call conference, che comunque non può rappresentare la modalità esclusiva di svolgimento dell'incontro) alla presenza di un conciliatore fornito dal Servizio Conciliazione, esperto in materia, terzo e imparziale, che aiuta le parti a raggiungere una soluzione di comune accordo. Il Servizio Conciliazione può essere attivato, su base volontaria, direttamente o tramite delegato, da tutti i clienti/utenti finali previa presentazione del reclamo al proprio operatore/gestore, subito dopo aver ricevuto la risposta (ritenuta insoddisfacente) dallo stesso ovvero, se la risposta non è pervenuta, trascorsi 50 giorni dall'invio del reclamo per il settore idrico.

LA TUTELA

Le violazioni ai principi sanciti nella presente Carta dei Servizi devono essere denunciate all'Ufficio Reclami di SIV Srl per via scritta o mediante compilazione dell'apposito modulo disponibile presso gli sportelli. Nella predisposizione del reclamo, l'Utente può avvalersi dell'assistenza del personale addetto agli sportelli.

Al momento della presentazione del reclamo vengono indicati all'Utente sia il nominativo del funzionario responsabile dell'indagine (Ufficio Reclami), che i tempi previsti per l'espletamento della stessa. L'Ufficio Reclami riferisce all'Utente sugli accertamenti compiuti, con la massima celerità e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando inoltre i termini entro i quali l'Azienda provvederà alla rimozione delle irregolarità o al rimborso dovuto.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consentisse il rispetto del tempo di risposta o se si rendesse necessario un sopralluogo, con conseguente aumento dei tempi di risposta, SIV Srl informa l'Utente per lettera entro il medesimo termine.

RIMBORSI

SIV Srl assicura un rimborso automatico, nei casi in cui il servizio reso è stato inferiore, a quello indicato dagli standard specifici soggetti a rimborso indicati nelle seguenti tabelle.



COMUNE DI MALEGNO

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici qualità contrattuale

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro



COMUNE DI MALEGNO

Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da	30 euro
Sospensione o disattivazione della	Specifico	-		30 euro

**COMUNE DI MALEGNO**

fornitura per morosità ad un utente finale non disalimentabile				
Disattivazione della fornitura per morosità ad un utente finale domestico residente senza preventiva limitazione	Specifico	-		30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in assenza di comunicazione di costituzione in mora	Specifico	-		30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in presenza di comunicazione di avvenuto pagamento da parte dell'utente finale	Specifico	-		30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	Specifico	-		10 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in presenza di richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale	Specifico	-		10 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in caso di mancato rispetto del termine massimo tra data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e data di consegna della medesima al vettore postale	Specifico	-		10 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della	Specifico	-		10 euro

**COMUNE DI MALEGNO**

fornitura per morosità in assenza di invio del sollecito bonario di pagamento				
---	--	--	--	--

Tabella riassuntiva degli standard di qualità tecnica

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione della fornitura	Specifico	48 ore		30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	2 giorni		30 euro
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore		30 euro
Tempo di verifica del contatore	Specifico	10 giorni		30 euro
Tempo di verifica della pressione di rete	Specifico	10 giorni		30 euro

QUALITA' DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio reso SIV Srl monitora e rendiconta annualmente le attività svolte. L'Azienda tiene conto dei risultati delle verifiche effettuate per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

Ogni anno SIV Srl predispone una relazione sulla qualità del servizio in base alle rilevazioni effettuate. Tale rapporto è reso disponibile mediante pubblicazione sul sito internet aziendale, trasmesso in allegato alla prima fatturazione utile dell'anno successivo di riferimento e trasmesso alle Autorità competenti.



COMUNE DI MALEGNO

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente "Carta dei Servizi" tramite gli strumenti informativi indicati in Informazioni agli Utenti.

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

Gli standard valgono per tutti i Comuni gestiti da SIV Srl alla data di entrata in vigore del presente documento.

In caso di utenze site in Comuni di nuova acquisizione SIV Srl si riserva di rendere operativi gli standard contenuti nella Carta dei Servizi entro un tempo massimo di 12 mesi dalla data di inizio della gestione, ove non diversamente convenuto all'atto di stipula della convenzione.

PRESTAZIONI E TARIFFE

Il costo delle prestazioni e tariffe dovute dall'Utente a SIV Srl vengono pubblicati sul sito internet aziendale.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Da LUNEDI' a VENERDI' dalle ore 9:00 alle ore 13:00

Da LUNEDI' a GIOVEDI' dalle ore 14:00 alle ore 17:00

NUMERI UTILI

***Numero verde Pronto Intervento Acqua: 800 728233**

***Numero verde Informazioni Commerciali: 800 992736**

***Sede Operativa Uffici tel. 0364-542208**

GLOSSARIO

Accettazione del preventivo: accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo.



COMUNE DI MALEGNO

Acquedotto: insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica.

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Allacciamento idrico: 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.

Atti autorizzativi: 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: avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).

Autolettura: modalità di rilevazione da parte dell'utente, con conseguente comunicazione al gestore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Cessazione: disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del misuratore.

Contratto di fornitura: atto stipulato fra l'utente e il gestore.

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 di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

- per le comunicazioni rese disponibili presso sportello fisico, 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);

- 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 sportello fisico, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta.



COMUNE DI MALEGNO

Disagio economico sociale: la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto o indiretto, come definita all'Articolo 1.3, del Decreto Ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'Articolo 3, commi 9 e 9bis del Decreto Legge 185/08 e s.m.i..

Disattivazione della fornitura: sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente.

Gestore: S.I.V. Servizi Idrici Valle Camonica S.r.l.

Giorno feriale: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.

Giorno lavorativo: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Indennizzo: importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità.

ISEE: indicatore della situazione economica equivalente, di cui al D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159.

Lavoro semplice: prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici 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 o comunque soggetti a coordinamento scavi per interferenza con reti di sottoservizi di soggetti terzi.

Lavoro complesso: prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

Lettura: rilevazione effettiva da parte del gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Livello di pressione: misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere.

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

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

Misuratore (contatore): dispositivo posto al punto di consegna dell'utente atto alla misura dei volumi consegnati.

Misuratore non funzionante: il misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile.



COMUNE DI MALEGNO

Misure: valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati al gestore (autolettura).

Morosità: condizione in cui si trova l'utente che non adempie al pagamento dei servizi ricevuti.

Nucleo ISEE: il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE.

Portata: misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.

Presa: derivazione della rete di distribuzione dedicata all'alimentazione di una singola fornitura o di un insieme di forniture attraverso un complesso di contatori.

Prestazione: ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore.

Punto di consegna dell'acquedotto: punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi.

Reclamo scritto: ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, 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 ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Rete: sistema di distribuzione, escluse le prese ed i contatori, che alimenta più forniture.

Riattivazione: ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità.

Richiesta scritta di informazioni: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio non collegabile ad un disservizio percepito.

Richiesta scritta di rettifica di fatturazione: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio.

Servizio Idrico Integrato (SII): insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII.

Subentro: richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo.

