rendere nota agli Utenti l'esistenza di tali agevolazioni indicandole nel retro della bolletta. In particolare:

- per nuclei familiari indigenti o numerosi, dette agevolazioni si applicano esclusivamente alle utenze caratterizzate da un indicatore ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) fino a € 4.200,00 (quattromiladuecento/00). Al fine di dimostrare il possesso di tale requisito, i richiedenti dovranno rendere apposita autodichiarazione del loro ISEE;
- per tutti gli Utenti che, a causa di particolari condizioni mediche, necessitano di un significativo maggior utilizzo di acqua, dette agevolazioni si applicano esclusivamente alle utenze caratterizzate da un indicatore ISEE fino ad € 9.450,00 (novemilaquattrocentocinquanta/00) e che comprovino le condizioni mediche sopraindicate mediante certificazione rilasciata dalla A.S.L. competente per territorio. Al fine di dimostrare il possesso del requisito economico i richiedenti dovranno rendere apposita autodichiarazione del loro ISEE;
- per i nuclei familiari composti da ultra-sessantacinquenni o nei quali sono presenti soggetti con invalidità superiore al 66% e che hanno un indicatore ISEE fino a € 6.300,00 (seimilatrecento/00), il Gestore non applica alcun tipo di quota fissa.

Al fine di dimostrare il possesso del requisito economico i richiedenti dovranno rendere apposita autodichiarazione del loro ISEE. Devono inoltre comprovare il grado di invalidità mediante certificazione rilasciata dalla A.S.L. competente per territorio. Il Gestore deve rendere nota agli Utenti l'esistenza di tale agevolazione indicandola nel retro della bolletta. Il Gestore concede la possibilità di rateizzare le somme dovute. I valori delle soglie ISEE sopraccitati saranno aggiornati annualmente, a partire dal 2010, in base alla variazione dell'indicatore dei prezzi al consumo.

Le agevolazioni hanno validità un anno e si applicano sulle fatture relative ai consumi effettuati in data successiva a quella di presentazione dell'istanza. Il Gestore, accertata la presenza dei requisiti, procederà all'applicazione della tariffa agevolata. In caso di rigetto, il Gestore invierà, entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda, risposta scritta a chi ha presentato l'istanza. Se entro 30 giorni non sarà pervenuta alcuna comunicazione, la domanda si intende accolta.

2.3.6 Morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato nel Regolamento del servizio idrico integrato.

In caso di morosità il Gestore provvede alla sospensione del servizio. Prima di sospendere il servizio vengono adottate le seguenti procedure:

1) trasmissione all'Utente moroso, dopo 30 giorni dalla scadenza, di lettera di avviso di mancato pagamento (sollecito di pagamento) con l'indicazione dell'importo scoperto ed invito al pagamento entro il termine indicato;
2) invio all'Utente moroso, dopo 15 giorni dall'invio del sollecito, di lettera raccomandata con avviso di ricevimento con diffida ad adempiere al pagamento dell'importo scoperto entro un termine perentorio.

Qualora l'Utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, il Gestore sospende il servizio secondo le modalità indicate nel preavviso, senza ulteriori comunicazioni.
L'Utente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato dell'intervento di sospensione della fornitura.
Ai fini di una maggior tutela degli Utenti a basso reddito, il Gestore prevederà forme rateizzate di pagamento, qualora l'Utente ne faccia espressamente richiesta.
Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'Utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e di riattivazione. In tal caso la riattivazione della fornitura deve avvenire entro 2 giorni lavorativi dal pagamento.
Nel caso invece di erronea azione per morosità, il Gestore si impegna all'immediata riattivazione e a risarcire i danni subiti dall'Utente. In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa.

2.3.7 Verifica del contatore

L'Utente ha la facoltà di chiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore mediante motivata richiesta scritta. Il Gestore, per procedere alla verifica, concorderà con l'Utente la data del sopralluogo entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente.
La verifica presso l'Utente, alla quale lo stesso o un suo incaricato deve presenziare, è finalizzata ad accertare se le indicazioni del contatore risultano comprese entro i limiti di tolleranza stabiliti dalle norme vigenti in materia.
Il Gestore deve comunicare per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 30 giorni di calendario dalla medesima.
Se la misura della portata nominale risulta compresa entro i limiti di tolleranza previsti dalle norme vigenti, le spese sono a carico dell'Utente, a cui verrà addebitata una somma di importo non superiore ad € _____ (il Gestore ha l'obbligo di quantificare tale somma).
In caso contrario le spese saranno a carico del Gestore che provvederà alla ricostruzione dei consumi ed all'emissione del corrispondente accredito (o addebito) in base alla media dei consumi storici degli ultimi 2 anni (in mancanza di consumi storici si fa riferimento a quelli rilevati dal nuovo contatore installato).

2.3.8 Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna, indicando i malfunzionamenti riscontrati.
Per procedere alla verifica il Gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente.
Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il Gestore deve provvedere a risolvere il problema.
Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, il Gestore potrà addebitare, a titolo di risarcimento, nella bolletta successiva al periodo di effettuazione della verifica del livello di pressione, una somma di importo non superiore ad € _____ (il Gestore ha l'obbligo di quantificare tale somma) o come indicato nel Regolamento del servizio idrico integrato.

Il Gestore dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 30 giorni di calendario dalla medesima.
Il Gestore rende note le modalità e i costi di verifica almeno una volta l'anno nella parte della bolletta relativa alle informazioni all'utenza.

2.4 Continuità del servizio

2.4.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.
Il Gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 12 ore, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante autobotte, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

2.4.2 Tempi di preavviso

Qualora occorra eseguire lavori programmati sulla rete che implichino necessariamente la sospensione dell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore ha l'obbligo di avvisare gli Utenti almeno 48 ore prima, con le seguenti modalità:

- appositi avvisi presso le utenze;
- per mezzo di avvisi su quotidiani locali, in casi particolari.

L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio. Qualora si verificano situazioni che possono compromettere la sicurezza, continuità e limiti dell'erogazione e/o del servizio, il Gestore potrà ridurre tali tempi di preavviso a 24 ore.

2.4.3 Durata delle interruzioni programmate

Salvo casi eccezionali, le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle 12 ore.

2.4.4 Pronto intervento

I Gestori comunicano la disponibilità del servizio di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.
Il Gestore risulta organizzato per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- Servizio di reperibilità (telefono_____) 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

- Il primo intervento in situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, è stabilito in 2 ore.
- Il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra è stabilito in 3 ore.
- Il primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è di 3 ore.

2.4.5 Altri interventi

La riparazione di guasti deve avvenire:
- entro 24 ore dalla segnalazione per i guasti ordinari;
- entro 48 ore dalla segnalazione per i guasti straordinari. .

Nel caso di esondazione di fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati entro 24 ore.
In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa, per fenomeni naturali o antropici, il Gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all'utenza segnalando le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

3. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

3.1 Accesso alla documentazione

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del servizio idrico integrato che lo riguardano.
Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni. In particolare l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.
La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.
Il rigetto all'accoglimento della domanda e la mancata risposta da parte del Gestore devono essere denunciati dall'Utente all'Autorità d'Ambito nei successivi 30 giorni.
Per garantire all'Utente la costante e puntuale informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (tel _____fax_____)
- Sito Internet (www._____)
- Bollette
- Organi di informazione (TV, stampa)
- Opuscoli informativi
- Campagne promozionali
- Visite presso gli impianti aziendali

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:
- consegnare a tutti gli Utenti copia della Carta del servizio

- consegnare a tutti gli Utenti copia del Regolamento del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- portare a conoscenza degli Utenti le modifiche della Carta e del Regolamento del servizio idrico integrato;
- attivare un servizio di consulenza per gli Utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio. Al suddetto servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il call-center;
- effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- informare su attività, notizie ed eventi;
- assicurare gli Utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, su richiesta dell'Utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata quali: durezza, concentrazione di ioni idrogeno, residui, nitrati, nitriti, ammoniaca, fluoro, cloruri.
- rendere note agli Utenti le norme di legge e i limiti stabiliti dall'Autorità d'Ambito per gli usi non potabili dell'acqua erogata;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
- informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie decise ai sensi dell'articolo 21 della Convenzione di gestione stipulata tra Autorità d'Ambito e Gestore;
- informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- comunicare, in forma scritta, agli Utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
- rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo;
- informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per fare fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa.

3.2 Trattamento dei dati sensibili da parte del Gestore

Il Gestore effettua il trattamento dei dati personali riguardanti gli Utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'articolo 7 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.
Ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. 11 maggio 1999, n. 135 è consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore, al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi, e per finalità di vigilanza e il controllo conseguente all'attività medesima.
Il trattamento dei dati da parte del Gestore non è soggetto a notificazione ai sensi dell'articolo 37 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.