4. LA TUTELA DELL'UTENTE

4.1 La gestione dei reclami

L'Utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo presso l'ufficio indicato dal Gestore (indirizzo, numero di telefono, posta elettronica, devono essere riportati nei documenti contrattuali). I reclami possono essere inoltrati:

- verbalmente e di persona presso l'ufficio indicato dal Gestore. L'addetto che lo riceve deve redigere verbale da far sottoscrivere all'Utente;
- comunicazione scritta a mezzo posta o fax;
- sito web del Gestore e posta elettronica.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali copie della medesima) affinché l'ufficio reclami possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Alle richieste verrà data risposta entro i tempi massimi stabiliti per i reclami.

La risposta motivata deve contenere:

- il riferimento al reclamo dell'Utente;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico o indirizzo di posta elettronica;
- l'indicazione della cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- l'indicazione delle modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal Gestore per evitare il ripetersi di tale situazione;
- l'indicazione della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale e della possibilità di adire in giudizio il Gestore per l'eventuale richiesta di risarcimento di danni.

Il Gestore è tenuto ad annotare in un apposito registro ogni reclamo presentato evidenziando:

- la data di presentazione del medesimo;
- l'autore del reclamo;
- la data di invio della risposta motivata;
- il protocollo della corrispondenza cartacea e informatizzata relativa al reclamo;
- la soluzione del problema e la data della stessa;
- quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

Semestralmente il Gestore deve riferire all'Autorità d'Ambito circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi. Annualmente il Gestore deve predisporre un resoconto, a disposizione degli Utenti che ne facciano richiesta, contenente oltre alle informazioni precedenti, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Il Gestore definirà una procedura di reclamo (Norme UNI 10600:1997 e seguenti) che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.
Tale procedura e le sue modifiche dovranno essere preventivamente sottoposte all'approvazione dell'Autorità d'Ambito.

4.2 Controlli esterni

L'Utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità d'ambito e al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche (Via Cristoforo Colombo 44 - 00147 Roma).

4.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, il Gestore effettua, con periodicità annuale, verifiche e rilevazioni sul proprio operato. Gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti per telefono al numero_____,, tramite il sito web_____,, o per iscritto, presso gli uffici del Gestore al seguente indirizzo:_____,.
Il Gestore si impegna sulla base delle verifiche e rilevazioni effettuate, a pubblicare annualmente un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente. Tale Rapporto sarà reso disponibile agli Utenti e alle Associazioni dei Consumatori.

4.4 Servizi di consulenza agli utenti

Il Gestore consegna agli Utenti, al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura, il Regolamento del Servizio idrico integrato e la Carta dei Servizi, che sono comunque sempre disponibili presso l' Ufficio _____. Eventuali ulteriori informazioni in merito potranno essere richieste all'Ufficio _____(tel _____).

4.5 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

a) causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dell'Utente ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente;
c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non comprese nelle lettere a) e b).

4.6 Servizio minimo in caso di sciopero

Fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione e di informazione previsti dalle vigenti normative in caso di sciopero, il Gestore garantisce i servizi minimi essenziali di continuità di erogazione dei servizi e di pronto intervento.

4.7 Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti nei sottoelencati punti il Gestore corrisponderà all'Utente un indennizzo automatico pari ad € 32.00:

- Preventivazione
- Esecuzione dell'allacciamento
- Attivazione o riattivazione della fornitura
- Disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente
- Esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura
- Rispetto degli appuntamenti concordati
- Risposta alle richieste scritte degli utenti
- Risposta ai reclami

Gli indennizzi automatici sono corrisposti all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro 90 giorni di calendario dalla scadenza dei tempi massimi previsti per l'esecuzione della prestazione richiesta, ovvero entro 90 giorni di calendario dalla data dell'appuntamento concordato con l'Utente.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all' indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini sopraccitati, l'indennizzo è dovuto:

- in misura pari ad € 64,00, se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo previsto per l'effettuazione della corresponsione stessa.
- in misura pari ad € 320,00 se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo previsto per l'effettuazione della corresponsione stessa.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del servizio idrico integrato". Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico" non esclude la possibilità per l'Utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Gli indennizzi non vanno corrisposti qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti dovuti.

4.8 Cause di esclusione del diritto al rimborso

L'obbligo del Gestore di corrispondere all'Utente l'indennizzo automatico previsto nel paragrafo precedente non sussiste qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nei punti 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.2.5, 2.2.7, 2.2.8, sia riconducibile ad una delle cause di cui al paragrafo 4.5, lettere a) e b).

Qualora l'Utente richieda che un appuntamento col Gestore sia fissato in data successiva di oltre 60 giorni di calendario rispetto alla data di richiesta della prestazione, il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

In caso di mancato rispetto degli altri standard di qualità, per la violazione dei quali non è previsto l'indennizzo, l'Utente può tutelarsi attraverso la procedura di reclamo.

4.9 Assicurazione contro i consumi anomali

Il Gestore dovrà poter offrire una assicurazione contro i consumi anomali derivanti da perdite d'acqua a seguito di fuoriuscite causate da gelo, occlusioni o rotture accidentali o a seguito di riparazioni e/o lavori effettuati nelle adiacenze delle condotte dal Cliente o da Terzi o per vetustà delle condutture di impianti idrici, igienici di riscaldamento, anche se interrati, o a un non perfetto funzionamento di rubinetterie, valvole, manometri pertinenti il fabbricato o gli spazi adiacenti al fabbricato stesso anche se tenuti a giardino o campagna (compreso il rischio di rottura del vetro del contatore).
L'adesione alla polizza da parte dell'Utente sarà facoltativa. Dovrà essere prevista una franchigia massima di 150 Euro e un importo massimo di risarcimento illimitato. L'importo dell'assicurazione rimane a carico del Gestore per il 20%. L'importo della assicurazione sarà frazionato sul numero di bollette pagate annualmente. L'importo della assicurazione potrà essere diversificato per le utenze domestiche residenti (per queste l'importo annuale non potrà essere superiore a 12 Euro rivalutabili Istat), domestiche non residenti e commerciali. La ricostruzione dei consumi a seguito di perdite sarà effettuata secondo le modalità indicate nella Parte II del Disciplinare Tecnico (Metodologia per la fatturazione del Gestore).

5. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisione della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo 3 "Informazione all'utenza".
Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.