

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

AAto 3

MARCHE CENTRO – MACERATA

Capitolo 7 e Capitolo 10

Recepimento degli Standard Specifici di qualità tecnica di cui alla RQTI

Revisione

Giugno 2018

VIGENTE	MODIFICHE	NOTE
<i>Capitolo 7 Continuità del servizio</i>	<i>Capitolo 7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO</i>	
<i>7.1 Livelli minimi del servizio di fornitura di acqua potabile</i>	<i>7.1. Livelli minimi del servizio di fornitura di acqua potabile</i>	
Il gestore 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. 36/1994, 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 per le Utenze domestiche:		
a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente 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 contratto 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 degli Utenti;		
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 contratto di Utenza.		
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 della Carta, nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.		

VIGENTE	MODIFICHE	NOTE
Il Gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.		
Il Gestore si impegna, inoltre, ad assicurare all'Utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni con Enti Locali.		
Il Gestore si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli Utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso, inoltre si impegna ad effettuare gli interventi in base alla segnalazione di guasti entro i tempi che sono stabiliti in corrispondenza ai livelli di guasto e di rischio descritti nei punti successivi.		
	<i>7.1 bis Standard specifici di qualità tecnica</i>	
	Nelle situazioni di interruzione del servizio di acquedotto, ai sensi della RQTI, si applicano gli standard specifici di continuità del servizio acquedotto, per i quali si fa riferimento ai seguenti indicatori:	
	- S1: “Durata massima della singola sospensione programmata”, che è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.	
	- S2: “Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile” che è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.	
	- S3: “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura”, che è 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.	

VIGENTE	MODIFICHE	NOTE												
	<p data-bbox="1084 233 1738 260">Gli standard specifici di qualità tecnica sono i seguenti:</p> <table border="1" data-bbox="1084 308 1794 743"> <thead> <tr> <th data-bbox="1084 308 1173 379">ID</th> <th data-bbox="1173 308 1648 379">Indicatore</th> <th data-bbox="1648 308 1794 379">Standard specifico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1084 379 1173 451">S1</td> <td data-bbox="1173 379 1648 451">Durata massima della singola sospensione programmata</td> <td data-bbox="1648 379 1794 451">24 ore</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1084 451 1173 595">S2</td> <td data-bbox="1173 451 1648 595">Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile</td> <td data-bbox="1648 451 1794 595">48 ore</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1084 595 1173 743">S3</td> <td data-bbox="1173 595 1648 743">Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura</td> <td data-bbox="1648 595 1794 743">48 ore</td> </tr> </tbody> </table>	ID	Indicatore	Standard specifico	S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	
ID	Indicatore	Standard specifico												
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore												
S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore												
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore												
	<p data-bbox="1084 807 1877 1050">Ai sensi del Titolo 2 e del Titolo 8 della RQTI, il gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione, tenendone evidenza in apposito registro, e, nel caso di mancato rispetto dei suddetti standard, riconosce alle stesse un indennizzo automatico con le modalità di cui al Capitolo 10. Per le utenze condominiali, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.</p>													

VIGENTE	MODIFICHE	NOTE
	<p>L'indennizzo non è corrisposto, oltre che nei casi previsti all'art. 10.3, nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard; - qualora sia disposta dell'ARERA la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici a seguito di istanza motivata del gestore per cui l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, ai sensi della Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/idr. 	
7.2 Continuità	7.2. Continuità	
<p>Il servizio dovrà essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come di seguito indicato.</p>		
<p>Conformemente a ciò, il Gestore utilizza tutte le soluzioni tecniche ed organizzative per garantire la continuità del servizio.</p>		
<p>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 sistemi alternativi, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.</p>	<p>Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria, entro 48 ore, nel rispetto del tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile, di cui all'art. 7.1 bis..</p>	
7.3 Cause di interruzione	7.3. Cause di interruzione	

VIGENTE	MODIFICHE	NOTE
Qualora sia comunque necessario interrompere l'erogazione, le operazioni di sospensione del servizio verranno effettuate secondo gli standard previsti dalla normativa in vigore relativamente, sia ai tempi di preavviso, sia alla durata delle interruzioni.		
In particolare le cause delle interruzioni possono essere imputabili solo a:		
a) cause di forza maggiore, intese come atti di Autorità pubblica, eventi eccezionali naturali e non, scioperi, mancato ottenimento di atti da terzi;		
b) guasti o manutenzioni necessarie, intese come interventi di riparazione e manutenzione programmata, per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.		
Le modalità con le quali vengono effettuate le sospensioni sono le seguenti:		
- viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta;		
- l'Utente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari;		
- nel caso di un condominio, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista;		
- qualora il numero degli Utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore e/o volantinaggio.		
7.4 Tempi di preavviso e durata delle interruzioni	7.4. Tempi di preavviso e durata delle interruzioni	
Il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovuta a causa di forza maggiore o a necessità di lavori.		
Pertanto le Utenze che per la loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.		

VIGENTE	MODIFICHE	NOTE
Per sopperire ai fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, il Gestore avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici.		
Il Gestore s'impegna ad informare gli Utenti nei modi più adeguati alle circostanze del caso. Nel caso di interruzioni programmate del servizio idrico, il Gestore avviserà gli Utenti non meno di 48 ore prima. L'avviso indicherà la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.		RQTI art. 3
Le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle 12 ore , mentre la riparazione dei guasti deve avvenire entro 12 ore dalla segnalazione per tubazioni sino a 300 mm di diametro, ed entro 24 ore dalla segnalazione per tubazioni di diametro superiore. Per un tempo superiore alle 12 ore , il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dall'Autorità d'Ambito.	Il Gestore è tenuto a limitare la durata delle interruzioni programmate alle 24 ore . Per un tempo superiore alle 48 ore , il Gestore dovrà attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dall'Assemblea di d'Ambito.	RQTI art. 3
	Le prestazioni di cui al presente articolo sono soggette al rispetto degli standard specifici di qualità tecnica di cui all'art. 7.1bis .	
7.5 Pronto intervento	7.5. Pronto intervento	
Il Gestore dispone di un servizio di Pronto Intervento e reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, raggiungibile tramite il numero telefonico indicato in Allegato A .		
L'intervento è immediato (ove immediato si intende pari al tempo strettamente necessario al trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, a fronte di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana.		

VIGENTE	MODIFICHE	NOTE
Il Gestore garantisce comunque i livelli minimi di pronto intervento, e cioè un tempo massimo per il primo intervento sul posto, tempo cioè intercorrente tra la segnalazione da parte dell'Utente e il primo intervento, di 2 ore .		
Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento, vengono fornite da parte dei tecnici le prime indicazioni comportamentali.		
<p>Il ripristino del servizio deve avvenire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • entro 12 ore dalla segnalazione per tubazioni sino a 300 mm di diametro, ed entro 24 ore dalla segnalazione per tubazioni di diametro superiore; • nel caso di esondazione di fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati entro 24 ore. 	<p>Il ripristino del servizio, per interruzioni accidentali, quindi non programmate, deve avvenire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • entro 12 ore dalla segnalazione per tubazioni sino a 300 mm di diametro, ed entro 24 ore dalla segnalazione per tubazioni di diametro superiore; • nel caso di esondazione di fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati entro 24 ore. 	RQTI
	I tempi di ripristino del servizio a seguito di una interruzione non programmata non sono soggetti agli standard di qualità tecnica ed ai relativi indennizzi di cui all'art. 7.1 bis .	
7.6 Crisi idrica	7.6. Crisi idrica	
In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa il Gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all'Utenza e deve adottare una delle misure contenute nel Piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dall'Autorità d'Ambito.	Sostituire Autorità con Assemblea	
Tali misure possono comprendere:		
- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;		

VIGENTE	MODIFICHE	NOTE
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;		
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;		
- turnazione delle Utenze.		
Il tempo limite di sospensione del servizio idropotabile dovuto a crisi idrica quantitativa è di 12 ore , oltre il quale è prevista l'adozione del servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dall'Autorità d'Ambito.	Il tempo limite di sospensione del servizio idropotabile dovuto a crisi idrica quantitativa, in conformità agli standard di cui all'art. 7.1 bis , è di 48 ore , oltre il quale è prevista l'adozione del servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dall'Assemblea di Ambito.	
<i>7.7 Crisi qualitativa</i>	<i>7.7. Crisi qualitativa</i>	
Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'Utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale. Il Gestore comunica all'Autorità di Ambito le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.	Sostituire Autorità con Assemblea	
Il tempo limite di sospensione del servizio idropotabile dovuto a crisi idrica quantitativa è di 12 ore , oltre il quale è prevista l'adozione del servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dall'Autorità d'Ambito.	Il tempo limite di sospensione del servizio idropotabile dovuto a crisi idrica qualitativa, in conformità agli standard di cui all'art. 7.1 bis , è di 48 ore , oltre il quale è prevista l'adozione del servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dall'Assemblea di Ambito.	
<i>7.8 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite</i>	<i>7.8. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite</i>	

VIGENTE	MODIFICHE	NOTE
Il Gestore effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, indicando nella relazione annuale alla Commissione Nazionale per la Vigilanza sulle Risorse Idriche i risultati della ricerca.		
Capitolo 10. Indennizzi	Capitolo 10. INDENNIZZI	
10.1 Casi di indennizzo	10.1. Casi di indennizzo	
In caso di mancato rispetto degli 8 livelli specifici di qualità sotto elencati il Gestore corrisponderà all'Utente interessato un indennizzo pari a € 30 , rivalutato annualmente secondo gli indici ISTAT. Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta da parte dell'Utente. Le richieste sono inviate per iscritto all'indirizzo del Gestore (Allegato A) entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato dallo standard (fa fede la data di spedizione o del protocollo del Gestore in caso di recapito diretto).		
Livelli degli standard di qualità ed indennizzo:		
1) mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di un allacciamento; 2) mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento; 3) mancato rispetto del tempo massimo di attivazione o riattivazione della fornitura;		
4) mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura; 5) mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;		
6) mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità; 7) mancato rispetto del tempo massimo di risposta alle richieste scritte degli Utenti; 8) mancato rispetto del tempo massimo di risposta ai reclami.		

VIGENTE	MODIFICHE	NOTE
	In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità tecnica di cui al Capitolo 7,	Art. 72 RQSII
	<ol style="list-style-type: none"> 1) durata massima della singola sospensione programmata, 2) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile, 3) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura; 	
	il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro . L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:	
	<ol style="list-style-type: none"> a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base; b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base. 	
10.2 Modalità di corresponsione all'Utente dell'indennizzo	10.2. Modalità di corresponsione all'Utente dell'indennizzo	
Gli indennizzi sono corrisposti attraverso accredito dell'importo nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzia un credito a favore dell'Utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.		

VIGENTE	MODIFICHE	NOTE
	L'indennizzo <u>automatico</u> , ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della RQTI, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi in cui l'utente risulti moroso, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.	Art.74 RQSII
Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come " <i>Indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dalla Carta dei Servizi del servizio idrico integrato</i> ". Nel medesimo documento deve essere indicato che " <i>la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'Utente di richiedere il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito</i> ".		
10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo	10.3. Casi di esclusione del diritto all'indennizzo	
Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:		
a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;		
b) cause imputabili all'Utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente;		
Inoltre il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti.		

<i>VIGENTE</i>	<i>MODIFICHE</i>	<i>NOTE</i>
	Il Gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.	
Qualora l'Utente richieda un appuntamento fissato in data successiva di oltre 60 giorni di calendario rispetto alla data di richiesta della prestazione, il Gestore non è tenuto a corrispondere all'Utente medesimo l'indennizzo 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 indennizzo, l'Utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.		