



ATO 2 SpA

**CARTA DEL  
SERVIZIO IDRICO  
INTEGRATO**







*acea*



# INDICE

## 1. FONDAMENTI DELLA CARTA

---

1.1 L'AUTORITÀ D'AMBITO E L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE . . . .	pag. 6
1.2 IL GESTORE . . . . .	pag. 7
1.3 QUADRO GIURIDICO DI RIFERIMENTO . . . . .	pag. 8
1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO . . . . .	pag. 9
1.5 VALIDITÀ DELLA CARTA . . . . .	pag. 10
1.6 PROCEDURA DI AGGIORNAMENTO . . . . .	pag. 11

## 2. SERVIZI, STRUTTURE, TARIFFE

---

2.1 EVOLUZIONE DEL SERVIZIO ACQUEDOTTISTICO . . . . .	pag. 14
2.2 EVOLUZIONE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE . . . . .	pag. 14
2.3 DECENTRAMENTO DEI RAPPORTI CON L'UTENZA . . . . .	pag. 15
2.4 ASPETTI TARIFFARI . . . . .	pag. 15

## 3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

---

3.1 DIALOGO TRA CLIENTE E GESTORE . . . . .	pag. 18
3.2 STANDARD DI QUALITÀ E LORO EVOLUZIONE . . . . .	pag. 20
3.2.1 Premessa . . . . .	pag. 20
3.2.2 Standard generali . . . . .	pag. 21
3.2.3 Standard specifici . . . . .	pag. 22
3.3 MODALITÀ DI VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ . . . . .	pag. 30
3.3.1 Premessa . . . . .	pag. 30
3.3.2 Valutazioni interne: il rispetto degli standard di qualità . . . . .	pag. 30
3.3.3 Valutazioni esterne: la soddisfazione dell'utente . . . . .	pag. 31
3.4 IL PERSONALE DIPENDENTE . . . . .	pag. 31

## 4. TUTELA DELL'UTENTE

---

4.1 COPERTURA ASSICURATIVA . . . . .	pag. 34
4.2 RECLAMI . . . . .	pag. 34
4.3 RIMBORSI E RISTORI . . . . .	pag. 34
4.3.1 Standard soggetti a rimborso . . . . .	pag. 34
4.3.2 Rimborsi . . . . .	pag. 35
4.4 ORGANI DI TUTELA . . . . .	pag. 35
4.4.1 L'ufficio Carta dei servizi . . . . .	pag. 35
4.4.2 Relazione annuale sull'attuazione della Carta . . . . .	pag. 35
4.4.3 Il Garante . . . . .	pag. 36





FONDAMENTI **DELLA** CARTA

## 1. FONDAMENTI DELLA CARTA

### 1.1 L'autorità d'ambito e l'affidamento della gestione

L'Ambito Territoriale Ottimale n.2 (Lazio Centrale) è stato definito dalla Regione Lazio, in attuazione della Legge 5 gennaio 1994 n.36, con propria Legge n. 6 del 22 gennaio 1996 e poi modificato dalla Legge Regionale n. 31 del 4 novembre 1999.

Esso comprende i territori dei Comuni di:

Affile	Cerveteri	Mandela	Rocca Santo Stefano
Agosta	Ciampino	Manziana	Roccagiovine
Albano Laziale	Ciciliano	Marano Equo	Roiate
Allumiere	Cineto Romano	Marcellina	Roma
Anguillara Sabazia	Civitavecchia	Marino	Roviano
Anticoli Corrado	Civitella San Paolo	Mentana	Sacrofano
Arcinazzo Romano	Colleferro	Monte Porzio Catone	Sambuci
Ardea	Colonna	Montecompati	San Cesareo
Ariccia	Fiano Romano	Montelanico	San Gregorio da S.
Arsoli	Flacciano	Monterotondo	San Polo dei Cavalieri
Artena	Fiumicino	Morlupo	San Vito Romano
Bellegra	Formello	Nazzano	S. Marinella
Bracciano	Frascati	Nemi	S. Angelo Romano
Camerata Nuova	Galliano nel lazio	Olevano Romano	Sant'Oreste
Canale Monterano	Gavignano	Palestrina	Saracinesco
Canterano	Gennazzano	Percile	Segni
Capena	Genzano di Roma	Pisoniano	Subiaco
Capranica Prenestina	Gerano	Poli	Tivoli
Carpineto Romano	Gorga	Pomezia	Tolfa
Casape	Grottaferrata	Ponzano Romano	Torrita Tiberina
Castel Gandolfo	Guidonia Montecelio	Riano	Trevignano Romano
Castel Madama	Jenne	Rignano Flaminio	Vallepia
Castel S. Pietro Romano	Labico	Riofreddo	Valmontone
Castenuovo di Porto	Ladispoli	Rocca Canterano	Velletri
Cave	Lanuvio	Roca di Cave	Vicovaro
Cerreto Laziale	Lariano	Rocca di Papa	Zagarolo
Cervara di Roma	Licenza	Rocca Priora	

ed i territori dei comuni di **Filetino** e **Trevi nel Lazio** in provincia di Frosinone e di **Oriolo Romano** e **Veiano** in provincia di Viterbo salvo quanto precisato al punto 1.5 (salvaguardie, concessioni preesistenti), con una popolazione residente complessiva, al 1997, pari a 3.696.093 abitanti.

Detti Comuni, ai sensi dell'art. 30 del Decreto Legislativo 267 del 18 agosto 2000, hanno deliberato di cooperare ai fini del servizio idrico integrato stipulan-



do una apposita convenzione e costituendo una Autorità d'Ambito coordinata dalla Provincia di Roma e dotata di una segreteria tecnico operativa (S.T.O.).

L'Autorità ha negoziato l'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), nell'intero territorio dell'Ambito, salvo quanto precisato nel citato par. 1.5, con la ACEA S.p.A., società derivante dalla trasformazione della ACEA, Azienda speciale del

Comune di Roma, la quale già svolgeva una rilevante aliquota del SII nel territorio stesso.

La ACEA S.p.A. ha a tal fine costituito la "ACEA ATO 2 S.p.A.", cedendo alla stessa il ramo d'azienda interessato; a detta S.p.A. il servizio idrico integrato è stato affidato con delibera n. 1 del 26/11/99 della Conferenza dei Sindaci.

L'affidamento è regolato da una "convenzione di gestione", cui la presente carta è allegata e della quale costituisce parte integrante, nei limiti di cui ai successivi artt. 1.5 e 1.6.

La convenzione è soggetta a periodiche revisioni negoziate, che riguarderanno anche la presente Carta.

L'Autorità d'Ambito controlla il rispetto dei contenuti di detta convenzione di gestione da parte del gestore ed in particolare l'aderenza ai principi della presente carta nel rapporto con l'utente-cliente.

## 1.2 Il gestore

Nella "ACEA ATO2 S.p.A." sono confluite le infrastrutture, le conoscenze, l'esperienza accumulate nell'azienda del Comune di Roma a partire dal 1937, anno nel quale il Comune stesso trasferì alla preesistente azienda elettrica municipale la parte del servizio acquedottistico dallo stesso gestita in economia, insieme all'incarico di realizzare l'acquedotto del Peschiera.

Le tappe essenziali dello sviluppo acquedottistico successivo sono state:

- ▶ nel 1964 l'acquisizione della restante parte del servizio, fino ad allora gestita dalla Società dell'acqua Pia Antica Marcia;

- ▶ nel 1965, la realizzazione dell'acquedotto Appio-Alessandrino;
- ▶ tra il 1965 e il 1975, la realizzazione del sistema Peschiera sinistro – Capore;
- ▶ tra il 1975 e il 1997 la realizzazione dell'acquedotto del Lago di Bracciano, compresa la protezione igienica del lago;
- ▶ tra il 1955 e il 1990 la realizzazione del sistema urbano di penetrazione, regolazione, distribuzione e buona parte della trasformazione del sistema distributivo a luce tarata in sistema a contatore;
- ▶ il sistema di fognatura e depurazione ha visto l'azienda impegnata a partire dal 1975, con l'avvio del piano di risanamento idrosanitario delle borgate romane, che è proseguito sino al 1995;
- ▶ il subsistema di depurazione, precedentemente gestito dal Comune di Roma in economia, è stato trasferito all'azienda a partire dal 1985, ed è stato radicalmente ristrutturato e potenziato nel periodo 1985 – 1997.

Il subsistema fognatizio romano (in aggiunta a quanto già fatto per le borgate) è in corso di trasferimento dal Comune di Roma, a partire dalla firma della convenzione di gestione e così pure saranno trasferiti le infrastrutture ed il personale attinenti al S.I.I. negli altri Comuni compresi nell'ATO2.

### **I.3 Quadro giuridico di riferimento**

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

- a) Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- b) Nel DPCM 19 maggio 1995 “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici”;
- c) Nella Legge 11 luglio 1995 n.273 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995 n.163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- d) Nel DPCM 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico integrato”.

Le norme contenute nel DPCM 29 aprile 1999 si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate.

I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.

Per quanto attiene più specificamente alla qualità tecnica del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si farà inoltre



- riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:
- e) nella Legge 5 gennaio 1994 n.36 e successive modifiche;
  - f) nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
  - g) nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n.99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
  - h) nel D. Lgs. 11 maggio 1999 n.152 "disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dell'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche;
  - i) nel D. Lgs. 2 febbraio 2001 n.31 "Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n.236;
  - j) nella Direttiva 2000/60 CE del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;

Il suesposto quadro normativo esterno è quello in vigore nell'Agosto 2001. Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta, salvo formalizzarne successivamente il riferimento con la procedura e con gli effetti di cui all'art. 1.6.

## I.4 Principi fondamentali del servizio

Il SII è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati

### a) *Eguaglianza ed imparzialità di trattamento*

Il gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza. Le condizioni impiantistico-funzionali, alquanto differenziate all'inizio del periodo di



convenzione, saranno gradualmente unificate secondo i criteri descritti nella sezione 2.



**b) Efficacia ed efficienza**

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, strutturali, più rispondenti allo scopo.

**c) Continuità del servizio**

Il gestore è impegnato in particolare a garantire un servizio acquedottistico regolare e continuo, abolendo progressivamente le turnazioni ove esistenti e riducendo progressivamente la durata dei disservizi, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza. Il gestore è altresì consapevole dei disagi e pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

**d) Cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.**

Il gestore mantiene con i clienti-utenti, dei quali deve sentirsi a servizio, un rapporto ispirato alla massima cortesia e correttezza. Egli è tenuto ad assistere i clienti attuali e potenziali, fornendo le opportune informazioni e consigliandoli per la migliore soluzione dei loro problemi, tecnici, commerciali, formali.

Il gestore è impegnato, a tal fine, a rendere semplici e comprensibili i propri messaggi, nonché corretto e chiaro il linguaggio dei propri dipendenti, dei quali dev'essere garantita la identificabilità.

L'utente ha diritto ad ottenere le delucidazioni del caso, a conoscere i nomi ed i compiti dei responsabili interessati, ad avanzare proposte, suggerimenti, critiche, reclami.

## **1.5 Validità della carta**

La carta si applica in tutto il territorio dell'ATO 2 Lazio, con sola eccezione per i servizi transitoriamente gestiti dalle seguenti gestioni:



Comuni serviti	Servizio	Gestore	Fine gestione
CAPRANICA PRENESTINA	idropotabile	ITALGAS	10 novembre 2021
ARDEA	idrico integrato	IDROGAS	1 gennaio 2020
FORMELLO	acquedotto	CASTALIA	31 dicembre 2021
GERANO	idrico	ITALGAS	31 gennaio 2020
LADISPOLI	idrico	SICEA	31 dicembre 2003
OLEVANO ROMANO	distrib. acqua potabile	ITALGAS	2023
POMEZIA	idrico	ARCALGAS	1 gennaio 2018
ROCCA CANTERANO	distrib. acqua potabile	ITALGAS	28 novembre 2021
ROCCA DI PAPA	distrib. acqua potabile	ITALGAS	1 gennaio 2019
CANTERANO	distrib. acqua potabile	ITALGAS	30 maggio 2024
VALMONTONE	distrib. acqua potabile	ITALGAS	-

La presente carta si applica a partire dall'assunzione della responsabilità nella gestione del servizio per ogni singolo comune e sostituisce le carte precedentemente vigenti nel territorio interessato, che si intendono annullate.

## 1.6 Procedura di aggiornamento

Gli allegati alla convenzione di gestione che regola il rapporto tra l'Autorità d'Ambito ed il gestore sono soggetti a periodici aggiornamenti, negoziati tra le parti.

In tali occasioni si provvederà anche ad eventuali modifiche od integrazioni della presente carta, per tenere conto delle diverse condizioni al contorno, maturate nel frattempo.



SERVIZI **STRUTTURE** TARIFFE



## 2. SERVIZI, STRUTTURE, TARIFFE

### 2.1 Evoluzione del servizio acquedottistico

Il sistema acquedottistico già realizzato da ACEA S.p.A. per l'area precedentemente servita, è sostanzialmente in grado di assicurare un livello di qualità tecnica del servizio corrispondente ai criteri individuati dalla normativa di cui all'art.1.3.



Il gestore è tuttavia impegnato:

- ▶ all'apposizione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
  - ▶ ad ultimare il piano di progressiva eliminazione delle distribuzioni a luce tarata;
  - ▶ ad avviare un piano di graduale passaggio dalle tipologie d'utenze "condominiali" a quelle "divisionali", iniziando dai nuovi allacciamenti;
- ▶ a mantenere ed anzi a migliorare nel tempo l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità del servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

Per gli altri Comuni dovranno essere progressivamente realizzati gli interventi previsti dal Piano d'Ambito, indispensabili per adeguare il livello di qualità tecnica del servizio ai criteri della normativa di cui all'art.1.3. Il tempo di adeguamento sarà definito in occasione della prima revisione del Piano d'Ambito.

### 2.2 Evoluzione del servizio di fognatura e depurazione

Il sistema fognario sarà gradualmente esteso fino a raggiungere tutti gli insediamenti con più di 2000 ab. eq., come previsto dalle vigenti disposizioni.

Ove sia prevista l'adozione di sistemi misti, sarà consentito l'allaccio delle acque sia nere che bianche.

Il sistema di depurazione sarà progressivamente adeguato ai livelli stabiliti dalle vigenti disposizioni.

### 2.3 Decentramento dei rapporti con l'utenza

La precedente struttura della ACEA S.p.A., prevedeva un decentramento territoriale sia delle strutture tecniche a servizio della rete locale di distribuzione e relativi allacciamenti (7 centri operativi locali) sia delle strutture amministrativo - commerciali (5 punti di contatto con l'utenza), onde avvicinare il gestore ai cittadini - clienti.

Altra linea di decentramento "diffuso" è offerta dal servizio telefonico utenti (vedi art. 3.1) Questi indirizzi, relativi all'area del Comune di Roma, saranno mantenuti. Essi andranno inoltre estesi progressivamente all'intero Ambito, realizzando il programma di decentramento previsto dal Manuale di gestione allegato alla Convenzione.

### 2.4 Aspetti tariffari

Il gestore è impegnato a tendere progressivamente all'unificazione della struttura e dei livelli tariffari in tutto il territorio, secondo le previsioni del Piano d'Ambito.

Secondo il dettato dell'art.13 Legge 36/94, all'incremento del livello medio generale ponderale degli introiti deve tendenzialmente corrispondere un analogo incremento della qualità media del servizio reso.





STANDARD DI **QUALITÀ DEL SERVIZIO**



### 3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

#### 3.1 Dialogo tra cliente e gestore

Sono garantiti la facilità del rapporto tra cliente e gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

##### → **Semplificazione delle procedure**

Il gestore:

- ▶ persegue, quale obiettivo centrale della politica aziendale, il costante miglioramento delle procedure;
- ▶ si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- ▶ adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- ▶ dispone di sistemi informatizzati per il pagamento delle prestazioni;
- ▶ si impegna ad esaminare, aggiornare e migliorare le procedure relative alla gestione amministrativa delle utenze;
- ▶ semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- ▶ si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private.

##### → **Accessibilità al servizio ed al contatto con l'utenza**

Il gestore:

- ▶ mette progressivamente a disposizione degli utenti sportelli polivalenti (contratti, allacci, reclami, pagamenti) presso i punti di contatto principali con l'utenza aperti almeno sei ore nei giorni feriali dal lunedì al giovedì e almeno quattro ore il venerdì;
- ▶ istituisce, presso detti punti, nonché presso sedi comunali



e circoscrizionali sistemi multimediali per informazioni di tipo tecnico e commerciale;

- ▶ istituisce sistemi telefonici presidiati anche per l'attivazione, nei casi più semplici, di contratti d'utenza, nonché sistemi automatici per le informazioni correnti;
- ▶ diversifica e semplifica le forme e le modalità di pagamento (sportelli presidiati ed automatici nei punti di contatto con l'utenza, uffici postali, sportelli bancari, domiciliazioni postali o bancarie, collegamenti informatici, ecc.) creando anche facilitazioni per le categorie d'utenti che si trovino in particolari condizioni di difficoltà di spostamento (quali persone anziane con difficoltà motorie, portatori di handicap e pazienti sottoposti a trattamenti di dialisi o soggetti a trattamento con supporti e/o macchinari elettromeccanici) che dichiarino di essere privi di assistenza pubblica e/o familiare;
- ▶ inoltre, al fine di garantire all'Utente una informativa aggiornata circa le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza gli strumenti di seguito indicati:



#### *Televideo RAI 3*

attraverso il servizio di televideo sono comunicati all'Utente gli aspetti e le modalità dei servizi offerti, oltre agli avvisi ai cittadini circa interruzioni del servizio e altri eventi particolari.

#### *Bollette*

le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento di comunicazione agli Utenti di messaggi utili al miglioramento della qualità del servizio.

#### *Organi di informazione*

per talune informative generali e interessanti tutti gli Utenti, alcune classi di utenze o parte del territorio sul quale sono erogati i servizi, saranno utilizzati organi di stampa, TV e radio locali, ed il sito internet [www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it).

#### *Opuscoli informativi*

periodicamente vengono distribuiti agli Utenti opuscoli esplicativi sulle procedure cui sono interessati.

#### *Campagne promozionali*

campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione razionale delle risorse ambientali ed energetiche, sono promosse con il coinvolgimento delle associazioni degli Utenti, ambientaliste e delle categorie interessate.

#### *Visite presso gli impianti aziendali*

Il gestore garantisce l'accesso ai propri impianti attraverso visite organizzate periodicamente a gruppi di cittadini che ne facciano richiesta, con particolare riferimento agli istituti di formazione.

### → **Facilitazioni per clienti particolari**

Il gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della Clientela. Per portatori di handicap e per cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

### → **Ufficio per il diritto di accesso**

Infine, il gestore istituisce un apposito ufficio presso il quale qualsiasi Cittadino, e quindi anche l'Utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato, in applicazione di quanto previsto alla Legge 7 agosto 1990 n° 241 presso ACEA ATO 2 - Unità Commerciale - P.le Ostiense, 2 - 00154 Roma.

## **3.2 Standard di qualità e loro evoluzione**

### *3.2.1 Premessa*

Il gestore si impegna a mantenere, nell'area precedentemente gestita dall'A.C.E.A., gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del servizio idrico, e ad estendere progressivamente gli stessi standard di qualità all'intero Ambito, realizzando il programma di uniformazione del servizio e attuando così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.

Resta confermato, comunque, l'impegno del gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.

Gli standard di qualità del servizio di seguito indicati sono validi all'inizio nel territorio del Comune di Roma e diverranno validi nell'intero territorio solo dopo la realizzazione delle opere di completamento e delle sostituzioni previste nella prima revisione Piano d'Ambito e saranno oggetto di revisione nelle periodiche rinegoziazioni della Convenzione di gestione.



Costituiscono “standard” di qualità del servizio, i livelli di qualità che il gestore garantisce agli Utenti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge. Detti standard sono definiti “generali”, quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal gestore, ovvero “specifici”, quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'Utente e, pertanto, direttamente verificabili.

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard asunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità aziendale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi. In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- ▶ tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- ▶ scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali, sia diretti che indiretti;
- ▶ tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente;
- ▶ difficoltà di accesso in proprietà privata.

### 3.2.2 Standard generali

Il Gestore somministra acqua, per usi potabili e altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'Utente. Il gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento

delle acque reflue urbane, svolto secondo le vigenti normative. Dette acque, se previsto dal contratto d'utenza, potranno comprendere anche quelle bianche provenienti dagli edifici interessati dall'utenza stessa.

I servizi vengono garantiti durante le 24 ore della giornata e per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.

### 3.2.3 Standard specifici

Di seguito si elencano gli standard specifici di qualità del servizio idrico integrato.

#### SERVIZIO IDRICO

##### → Continuità e regolarità dell'erogazione

- a) Il gestore adotta un servizio di Pronto Intervento con orario continuato nelle 24 ore anche nei giorni festivi. Nel caso in cui pervenga un numero consistente di reclami contemporaneamente l'operatore provvede ad informare gli Utenti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento;
- b) Il gestore per interventi programmati, per i quali siano necessarie interruzioni del servizio che interessino più Utenti, provvede al ripristino entro le 24 ore. Nel caso siano necessarie interruzioni di durata maggiore deve essere data tempestiva comunicazione alle Autorità sanitarie e comunali locali. Per tali lavori sarà assicurato un preavviso di almeno 24 ore dall'interruzione, mediante annunci sui quotidiani locali e, qualora necessario, con affissioni e utilizzo di altri strumenti di informazione.
- c) Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile superiori alle 48 ore il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

##### → Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto

- a) *Nel caso di situazioni di pericolo determinatesi per guasto a tubazione o apparecchiatura interrata.* Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 6 ore.



b) *Nel caso di mancanza di acqua.*

Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 8 ore, per segnalazioni che pervengono nelle ore serali notturne (dopo le ore 16.00) entro 16 ore.

c) *Nel caso di guasto a tubazione o apparecchiatura interrata.*

Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 72 ore.

d) *Nel caso di guasto al contatore o di altri apparecchi accessori di competenza del gestore installati fuori terra.*

Il gestore garantisce il primo intervento entro 72 ore.

e) *Ripristino del servizio.*

Il gestore garantisce il ripristino del servizio in un tempo massimo di 48 ore dalla segnalazione.

→ **Servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali**

Il gestore si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali in caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.

Per qualsiasi segnalazione di guasto o di interruzione del servizio, il gestore mette a disposizione il numero telefonico 800-130.335, attraverso il quale l'utente può accedere al servizio.

→ **Rapidità nei tempi di allacciamento**

Al fine di meglio definire i tempi relativi alle attività di allacciamento, occorre distinguere sia le diverse condizioni in cui si trova il luogo ove allacciare l'utenza, sia le diverse fasi del lavoro (preventivazione - esecuzione dei lavori - attivazione dell'utenza).

Il Gestore assicura i seguenti tempi:

a) Per le richieste di allaccio o spostamento di utenza per le quali sia già predisposta l'opera di derivazione (voltura o riattivazione a parità di condizioni contrattuali)

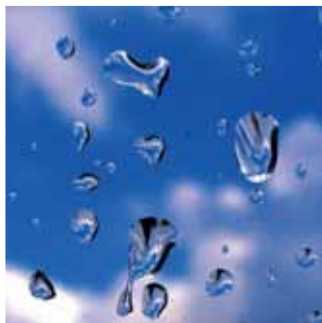
a-1) Attivazione dell'utenza



Il Gestore esegue l'attivazione in 9 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'Utente alla data della posa del contatore.

- b) Per le richieste di allaccio o spostamento di utenza presso luoghi ove non siano necessari lavori di adeguamento della rete ma la sola realizzazione della derivazione di utenza o quando sia prevista una variazione dei consumi dell'utenza che possano richiedere una variazione delle condizioni contrattuali.



**b-1) Preventivazione**

Il gestore garantisce lo svolgimento delle attività di preventivazione in **30 giorni lavorativi**.

Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento della richiesta del preventivo, alla data della comunicazione di invito all'Utente per l'accettazione del preventivo predisposto.

**b-2) Esecuzione**

Il gestore garantisce l'esecuzione dei lavori preventivati, esclusa la posa del misuratore, in 45 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data di pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute per il preventivo, alla data di esecuzione dell'opera di presa.

**b-3) Attivazione dell'utenza**

Il gestore esegue l'attivazione in **9 giorni lavorativi** così come descritto nel punto a).

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'Utente alla data della posa del contatore, sempre che i lavori preventivati siano stati eseguiti prima della stipula del contratto.

Ove la stipula avvenga prima dell'esecuzione dei lavori preventivati, i tempi di esecuzione e di attivazione si sommano.

- c) Per le richieste di allaccio presso luoghi ove necessitano lavori di intervento o adeguamento della rete.

Il gestore fornisce risposta scritta entro 30 gg., se la complessità del preventivo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato l'utente viene tempestivamente informato sullo stato della pratica e sulla fissazione di un nuovo termine.

## d) Trasformazioni da bocca tarata a contatore

Le procedure sono del tutto simili a quelle previste per le richieste di allaccio presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento o adeguamento della rete ma la sola opera di presa.

I tempi previsti sono i seguenti:

PREVENTIVAZIONE	ESECUZIONE	ATTIVAZIONE
40 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	9 giorni lavorativi

Sempre che l'utente abbia predisposto l'impianto idrico privato in modo da rendere possibile l'attivazione dell'utenza.

### → Correttezza della misura dei consumi

Il gestore:

- dispone di un ufficio per la verifica dei contatori idrici. La verifica viene effettuata su richiesta dell'Utente e su iniziativa aziendale;
- garantisce l'esecuzione della verifica dell'apparecchio di misura in un tempo massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.  
In caso di fondatezza del reclamo, il gestore provvede a proprio carico, mentre, in caso contrario, pone a carico dell'Utente le relative spese;
- garantisce, previa comunicazione all'Utente, la sostituzione degli apparecchi di misura entro 20 giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi;
- esegue, su richiesta, la verifica della funzionalità dei contatori in contraddittorio presso un laboratorio di prova entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.
- provvede, di propria iniziativa, alla sostituzione degli apparecchi di misura che, se pur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, dell'Azienda. Dell'intervento per la sostituzione sarà data comunicazione agli Utenti interessati.

L'esito della verifica verrà comunicato all'Utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale la modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati faranno riferimento all'andamento dei consumi precedenti.

### → **Verifica del livello di pressione**

L'utente può chiedere la verifica del livello di pressione.

Il gestore garantisce l'esecuzione della verifica del livello di pressione nel punto di consegna in un tempo massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

### **SERVIZIO DI FOGNATURA**

#### **E DEPURAZIONE ACQUE REFLUE**

Gli allacci alla rete fognante vengono eseguiti direttamente a cura dell'Utente. Le richieste seguiranno la seguente procedura:

1. Le richieste di allaccio in fogna devono essere inoltrate al gestore tramite il comune territorialmente competente che provvederà ad attestare la regolarità urbanistica dell'immobile.
2. Il gestore esegue l'istruttoria delle pratiche e, in caso di esito favorevole, rilascia prescrizioni tecniche e Nulla Osta tecnico all'esecuzione dell'imbocco in fogna entro 40 giorni lavorativi dalla data di arrivo al gestore della richiesta da parte dell'ufficio comunale competente, corredata della documentazione necessaria.
3. Il gestore provvederà a verificare la corretta esecuzione delle opere di allacciamento che dovranno essere eseguite a cura e spese dell'utente. Ciò potrà avvenire unicamente a seguito di una comunicazione di inizio lavori da parte dell'utente. La comunicazione dovrà pervenire al gestore con un'anticipazione di almeno 9 giorni lavorativi sulla prevista data di inizio lavori.
4. Qualora le opere eseguite a cura dell'utente non risultassero conformi al progetto approvato o alle prescrizioni tecniche del gestore, lo stesso dopo aver invitato l'utente ad apportare le modifiche richieste, potrà provvedere direttamente ad eseguire i lavori addebitando i costi sostenuti all'utente.
5. Verificata la regolare esecuzione delle opere, il gestore procederà al rilascio dell'attestato di regolare imbocco in fogna entro 40 giorni lavorativi dal completamento delle opere stesse.
6. Nel caso che, al momento della richiesta, non esista rete fognante o che



essa, ancorché esistente, non recapiti i reflui a trattamento presso idoneo impianto, il gestore fornirà risposta scritta entro 30 gg. per comunicare l'impossibilità di allaccio alla pubblica fognatura.

Qualora le opere di allaccio possano essere eseguite contestualmente alla realizzazione della rete fognante a cura del gestore, la richiesta seguirà la seguente procedura:

1. il Comune avviserà i cittadini nelle zone del proprio territorio interessate dalla realizzazione delle nuove reti fognanti;
2. gli interessati richiederanno l'allaccio in fogna al Comune che provvederà, accertata la regolarità urbanistica degli immobili per cui è stato richiesto l'allaccio, ad inoltrare le richieste al gestore;
3. il gestore inviterà l'utente a sottoscrivere per accettazione il preventivo di spesa entro 40 giorni lavorativi dalla data di arrivo al gestore stesso della richiesta da parte dell'ufficio comunale competente;
4. il gestore curerà la realizzazione della parte di allacciamento esterna alla proprietà privata contestualmente alla costruzione della rete fognaria.

#### → **Continuità e regolarità del servizio**

Il gestore adotta un servizio di Pronto Intervento con orario continuato nelle 24 ore anche nei giorni festivi.

#### → **Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto**

Il gestore garantisce la massima rapidità di intervento in caso di guasti alla rete fognaria, onde evitare situazioni nocive all'igiene pubblica. In particolare, il gestore si impegna al rispetto dei seguenti standard:

- a) Guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica. Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in: un **tempo massimo di 12 ore**.



- b) Guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata.

Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in: un tempo massimo di 72 ore.

→ **Tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.**

- a) *Rigurgito di tubazione interrata o esondazione che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica.*

Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in: un tempo massimo di 12 ore.

- b) *Rigurgito di tubazione interrata.*

Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in: un tempo massimo di 72 ore.



## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### → Cessazione della fornitura

L'intervento tecnico per la cessazione della fornitura verrà effettuato entro 15 giorni lavorativi dalla data della richiesta, salvo causa di forza maggiore o difficoltà di accesso in proprietà privata.

### → Situazioni di morosità

In caso di morosità il gestore procede alla sospensione del servizio.

Il gestore provvede, prima di sospendere l'erogazione, ad inviare al medesimo sollecito di pagamento, con preavviso di distacco.

Il gestore, nei casi in cui proceda a distacchi per morosità o per errore, effettua il riallaccio entro il giorno lavorativo successivo al pagamento delle bollette insolute o entro il giorno lavorativo successivo alla produzione del documento comprovante l'avvenuto pagamento, ad eccezione dei casi in cui la sospensione sia stata effettuata con l'eliminazione dell'impianto.

### → Fatturazione

La fatturazione dei consumi avverrà almeno due volte l'anno.

Il gestore si riserva di effettuare fatturazioni in acconto con lettura del con-

tatore e conguaglio dei consuntivi almeno una volta l'anno.

### → **Letture**

La lettura verrà effettuata almeno una volta all'anno.

Il gestore attiverà la procedura dell'autolettura da parte dell'Utente.

Qualora la lettura del contatore non fosse stata effettuata si procederà ad una fatturazione in acconto sulla base dei dati storici di consumo

### → **Procedure di controllo della fatturazione dei consumi**

- a) Nei casi di reclami fondati, presentati allo sportello, da parte degli Utenti per errata fatturazione, il gestore ritira la fattura di consumi e procede alla correzione e riemissione della fattura stessa, entro 30 giorni lavorativi dal reclamo.
- b) Reclami fondati, presentati dopo il 30° giorno dalla data di emissione della fattura, potranno causare implicazioni tecnico-amministrative non imputabili al gestore che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'utenza.

### → **Tempi di attesa agli sportelli**

▶ Il tempo medio di attesa è di 30 minuti

▶ Il tempo massimo di attesa è di 90 minuti.

Il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta. Detta segnalazione, fornita in modo evidente agli Utenti, al momento dell'accesso in Azienda, verrà registrata anche sul biglietto rilasciato per la gestione dell'accesso agli sportelli.

### → **Risposta alle richieste scritte dall'Utente**

Il tempo massimo per la risposta è previsto in 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'Utente.

Per i casi più complessi la risposta verrà data in tempi più lunghi dei quali l'Utente verrà comunque informato entro i trenta giorni di cui sopra.

### **3.3 Modalità di verifica degli standard di qualità**

#### **3.3.1 Premessa**

Il rispetto degli standard di qualità del servizio viene tenuto sotto controllo tramite verifiche sia di tipo interno che esterno:

- ▶ le prime sono misurazioni periodiche che il gestore pone in essere sugli standard di qualità garantiti;
- ▶ le seconde sono date da indagini sul grado di soddisfazione dell'utente. La logica di questo doppio approccio al controllo della qualità, è data dalla necessità di:
  - a) valutare tramite sondaggi periodici se la clientela è soddisfatta del servizio reso;
  - b) controllare, a prescindere dalle segnalazioni e dai reclami provenienti dalla clientela, che gli standard garantiti siano effettivamente rispettati, in modo da porre in essere, in caso di mancato rispetto, le misure tecniche e/o organizzative, atte a ripristinare le condizioni standard del servizio.

Queste misurazioni possono, inoltre, evidenziare la capacità del gestore di garantire, eventualmente, standard migliorati rispetto a quelli già garantiti e/o introdurre nuovi servizi/soluzioni che vadano maggiormente incontro alle reali esigenze della clientela.

Di seguito le due tipologie di verifica vengono illustrate in dettaglio.

#### **3.3.2 Valutazioni interne: il rispetto degli standard di qualità**

Come ulteriormente precisato al punto 4.4., il gestore dispone di un ufficio preposto al controllo interno degli standard previsti dalla Carta dei servizi, che verifica in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta e misura in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato.

Per le misurazioni interne, il gestore si dota di un sistema di informazioni e di indicatori interni, capaci di tradurre in informazioni di tipo tecnico - organizzativo gli standard di qualità offerti all'utenza.

### 3.3.3 Valutazioni esterne: la soddisfazione dell'utente



Il gestore realizza inoltre un monitoraggio continuo del livello di soddisfazione degli Utenti, attraverso l'analisi dei reclami, in qualsiasi forma presentati dagli stessi, e l'effettuazione di appositi sondaggi sul livello di gradimento del servizio erogato.

Inoltre, gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, per il miglioramento della qualità del servizio, presso il citato Ufficio Carta dei Servizi, anche utilizzando appositi moduli predisposti dal gestore.

### 3.4 Il personale dipendente

Il gestore garantisce la riconoscibilità degli operatori di sportello e dei tecnici munendo i primi di cartellino riportante le generalità e la qualifica del dipendente stesso e i secondi di tesserino di riconoscimento che il cliente può richiedere in occasione di visite a domicilio.

In ogni caso, tutti i dipendenti, nel momento in cui si trovino ad avere a che fare con l'utenza, sono tenuti ad indicare il proprio nome e cognome sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. A richiesta, saranno indicati l'ufficio di appartenenza ed il nominativo del superiore diretto.

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste della clientela ed è tenuto ad rapportarsi con essa con rispetto e cortesia. Il personale stesso sarà dotato di adeguati livelli di educazione civica e istruzione e sarà addestrato a rispondere pacatamente a eventuali comportamenti anomali di alcuni utenti.



# TUTELA DELL'UTENTE



## 4. TUTELA DELL'UTENTE

### 4.1 Copertura assicurativa

Il gestore predispone adeguata copertura assicurativa contro i danni alle persone ed alle cose causati dallo svolgimento delle proprie attività, con sola esclusione di quanto provocato da imprevedibili cause di forza maggiore.

### 4.2 Reclami

Gli Utenti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti nella presente Carta presso l'Ufficio Carta dei Servizi, precedentemente descritto (sede aziendale telefono 800-130338).



Il reclamo può essere presentato verbalmente, per iscritto, via fax o telefonicamente dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegata.

Sarà cura dell'Utente produrre tutta la documentazione necessaria per gli accertamenti.

Alla presentazione del reclamo, l'ufficio comunica all'Utente: il nominativo del dipendente che seguirà l'indagine e riferisce allo stesso, entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti. Se la complessità

del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

L'Utente che dovesse essere insoddisfatto della risposta può rivolgersi al Garante (v. 4.4.3).

### 4.3 Rimborsi e ristori

#### 4.3.1 Standard soggetti a rimborso

Il gestore attiva le procedure di rimborso nei casi di inosservanza dei seguenti standard.

→ Attivazione dell'utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete o dell'opera di presa;



- **P**reventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete ma la sola opera di presa e quando sussistono variazioni di portata.
- **P**reventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza per le trasformazioni da bocca tarata a contatore;
- **O**perazioni di cessazione in seguito a richiesta dell'utente;
- **R**iemissione di fatture di consumi in caso di errore.

### 4.3.2 Rimborsi

Il gestore prevede un rimborso fisso di euro 25,00 e rivalutato annualmente in base all'indice ISTAT del potere d'acquisto.

Per chiedere tale rimborso l'Utente deve inoltrare domanda all'Ufficio Carta dei Servizi entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato dallo standard (farà fede la data del protocollo aziendale).

Il gestore procede al rimborso, qualora sia riconosciuto, con accredito nella prima bolletta di consumo utile o, qualora questo non sia possibile, entro 60 giorni dalla data di ricevimento della richiesta di rimborso.

## 4.4 Organi di tutela

### 4.4.1 L'ufficio Carta dei servizi

L'ufficio Ato del Gestore già descritto al cap.5.1 del Manuale di gestione del S.I.I. ha anche il compito di verificare in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta e misura in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato al fine del controllo interno di quanto prescritto dalla Carta dei Servizi.

Lo stesso ufficio aggiorna le tabelle della Carta dei Servizi con i dati della gestione dell'anno precedente ed i dati attesi per l'anno successivo.

### 4.4.2 Relazione annuale sull'attuazione della Carta

Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore sottopone al Comitato di cui al titolo III della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 una relazione sulla qualità dei servizi erogati nel precedente esercizio, dandone adeguata pubblicità.

#### 4.4.3 Il Garante

La Regione Lazio ha istituito la figura del Garante, che opera al fine della piena tutela e garanzia dell'Utente.

Il Garante ha il compito di verificare la correttezza dei procedimenti amministrativi e svolge un'attività di assistenza-tutela non giurisdizionale degli Utenti, tendente alla risoluzione tempestiva e bonaria dei problemi posti e delle eventuali controversie insorte.



A tale scopo ha il diritto di visionare direttamente ogni atto o documento aziendale per l'ottenimento delle informazioni necessarie alla valutazione del reclamo.

L'Utente può rivolgersi al Garante per iscritto, descrivendo gli avvenimenti che hanno causato la sua insoddisfazione.



PROGETTO GRAFICO  
STAMPA E ALLESTIMENTO

*Registri* **VELON** *Contabilità ... - ONLUS*

Tel. 06 52.12.893  
e-mail: [grafica@registrivelon.it](mailto:grafica@registrivelon.it)



ATO 2 SpA  
piazza Ostiense, 2  
00154 Roma  
tel +39 06 57991  
fax +39 06 5758095  
[www.acespa.it](http://www.acespa.it)

