

**C O N S O R Z I O   A T O   S I R A C U S A**  
**S E R V I Z I O   I D R I C O   I N T E G R A T O**

***CARTA DEI SERVIZI***

Aprile 2010 - Rev. 02

## INDICE

### PREMESSA

**1 SAI 8 S.P.A.: PRESENTAZIONE .....pag. 5**

**2 PRINCIPI FONDAMENTALI .....pag. 6**

2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.....pag. 6

2.2 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....pag. 6

2.3 PARTECIPAZIONE.....pag. 6

2.4 CORTESIA.....pag. 6

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA.....pag. 7

2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....pag. 7

**3 CONDIZIONI GENERALI DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....pag. 7**

**4 DEFINIZIONI .....pag. 7**

**5 STANDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE: TEMPI CARATTERISTICI.....pag. 8**

5.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE.....pag. 8

5.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO E  
CONTESTUALE ATTIVAZIONE.....pag. 8

5.3 TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA.....pag. 8

5.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE..... pag. 8

5.5 TEMPO DI ESECUZIONE PER ALLACCIAMENTO E SCARICO ALLA PUBBLICA  
FOGNATURA.....pag. 9

**6 STANDARD DI QUALITÀ NELL'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO .....pag. 9**

6.1 SPORTELLI: ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E ATTIVITÀ SVOLTE .....	pag. 9
6.2 GESTIONE RICHIESTE PER VIA TELEFONICA E/O CORRISPONDENZA. GESTIONE DEL CALL-CENTER.....	pag. 9
6.3 SPORTELLI ON-LINE .....	pag. 10
6.4 MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	pag. 10
6.5 GESTIONE DELLE UTENZE PARTICOLARI.....	pag. 10
6.6 PUNTUALITÀ NEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI .....	pag. 11
6.7 TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI E AL TELEFONO .....	pag. 11
6.8 TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE E AI RECLAMI DEGLI UTENTI .....	pag. 11
<b><u>7 STANDARD DI QUALITÀ NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</u></b> .....	pag. 12
7.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE .....	pag. 12
7.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE.....	pag. 12
7.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE.....	pag. 12
7.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE.....	pag. 12
7.5 RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ.....	pag. 13
7.6 VERIFICA DEL CONTATORE.....	pag. 14
7.7 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE .....	pag. 14
<b><u>8 STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</u></b> .....	pag. 14
8.1 CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA .....	pag. 14
8.2 TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI .....	pag. 15
8.3 DURATA DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE .....	pag. 15
8.4 PRONTO INTERVENTO .....	pag. 15
<b><u>9 COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DI CUI AI PARAGRAFI PRECEDENTI</u></b> .....	pag. 16
<b><u>10 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE</u></b> ....	pag. 16

<b><u>11 INFORMAZIONE ALL'UTENZA</u></b> .....	<b>pag. 16</b>
11.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DELLA SAI 8 S.P.A.....	<b>pag. 16</b>
11.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL GESTORE.....	<b>pag. 18</b>
<b><u>12 LA TUTELA</u></b> .....	<b>pag. 18</b>
12.1 LA GESTIONE DEI RECLAMI .....	<b>pag. 18</b>
12.2 CONTROLLI ESTERNI .....	<b>pag. 18</b>
12.3 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE .....	<b>pag. 19</b>
12.4 SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI .....	<b>pag. 19</b>
12.5 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ .....	<b>pag. 19</b>
12.6 INDENNIZZI .....	<b>pag. 19</b>
12.7 CASI DI ESCLUSIONE DAL DIRITTO ALL'INDENNIZZO .....	<b>pag. 20</b>
<b><u>13 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</u></b> .....	<b>pag. 20</b>
<b><u>14 SINTESI DELLA CARTA</u></b> .....	<b>pag. 20</b>

## **PREMESSA**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è redatta in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce parte integrante del contratto di utenza, stipulato tra la SAI 8 S.P.A. e i singoli utenti.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, alle seguenti utenze:

- Utenze domestiche;
- Utenze extra-domestiche private e pubbliche: artigianali, commerciali, scuole, caserme, edifici pubblici, industrie etc.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno effettivo recapito nella pubblica fognatura.

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che la SAI 8 S.P.A. si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici indicati al paragrafo 12.6 l'utente, sempreché lo richieda, potrà avere diritto ad un indennizzo forfettario.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra la SAI 8 S.P.A. e gli utenti: i cittadini-utenti sanno che cosa possono e devono attendersi dalla SAI 8 S.P.A., la SAI 8 S.P.A. sa che cosa deve garantire agli utenti.

La presente Carta è soggetta a revisione triennale. Le revisioni che saranno apportate alla Carta dovranno essere concordate tra SAI 8 S.P.A. e il Consorzio Ato Idrico di Siracusa e portate a conoscenza degli utenti (cfr. paragrafo 11 della Carta relativo a “informazioni all'utenza”).

La Carta verrà distribuita a tutti gli utenti al momento della distribuzione della bolletta successiva alla revisione e consegnata a ciascun nuovo utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa potrà, altresì, essere richiesta per lettera agli uffici di SAI 8 S.P.A. di:

- Siracusa, c.da Canalicchio, S.S 124 via per Floridia, 14 tel.0931481311  
oppure scaricata dal sito:  
[www.SAI8.it](http://www.SAI8.it)

## **1 LA SAI 8 S.P.A.: PRESENTAZIONE**

La SAI 8 S.P.A., è una società mista, a partecipazione pubblica - privata.

Il Consorzio Ato Idrico di Siracusa ha affidato alla SAI 8 S.P.A. la concessione in esclusiva di tutti i servizi e le prestazioni relativi alla gestione degli impianti di acquedotto, fognatura e depurazione acque reflue nel territorio provinciale

La concessione, iniziata il 08/02/08, ha una durata di trenta anni (fino al 08/02/2038).

Il Consorzio Ato Idrico di Siracusa ha autorizzato la S.A.I 8 S.P.A., per tutta la durata della concessione, ad utilizzare le fonti di approvvigionamento idrico dei comuni nonché il suolo ed il sottosuolo pubblici del territorio della provincia per l'alimentazione dell'acquedotto e per la collocazione delle opere, degli impianti e delle tubazioni occorrenti per la distribuzione dell'acqua potabile e per la raccolta delle acque di scarico.

## **2 PRINCIPI FONDAMENTALI**

La SAI 8 S.P.A. basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi fondamentali:

### **2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra la SAI 8 S.P.A. e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico - funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. La SAI 8 S.P.A. si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Il gestore si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

### **2.2 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In questi casi la SAI 8 S.P.A. si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### **2.3 PARTECIPAZIONE**

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con gli utenti, la SAI 8 S.P.A. garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture attraverso la divulgazione di appositi documenti che descrivono, per ogni servizio, i nominativi delle persone di riferimento per ogni fase del servizio. La SAI 8 S.p.A. ha inoltre istituito un call - center attivo con apposito numero verde dalle ore 9.00 alle ore 18.00 tutti i giorni della settimana.

I dipendenti sono tenuti a dichiarare le proprie generalità in ogni rapporto con l'utente, esibendo, all'occorrenza, il proprio tesserino di riconoscimento.

Per informare l'utenza su nuovi servizi e attività la SAI 8 S.P.A. può inviare al domicilio degli utenti, assieme alla bolletta, un periodico concepito come servizio a favore dei consumatori.

### **2.4 CORTESIA**

La SAI 8 S.P.A. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, attraverso apposite sessioni di formazione e continua sensibilizzazione dei propri collaboratori. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi, fornendo chiare spiegazioni e la documentazione di supporto appositamente predisposta.

## 2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

La SAI 8 S.P.A. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso l'obiettivo fondamentale è rappresentato dall'impegno ad un continuo soddisfacimento delle esigenze degli utenti.

## 2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

La SAI 8 S.P.A. si impegna a porre la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti. A tale scopo per le diverse tipologie di servizio sono state istituite delle "istruzioni per l'utente" disponibili presso gli uffici SAI 8 S.P.A. ( o scaricabili dal sito [www.SAI8.it](http://www.SAI8.it)) finalizzate a definire in maniera semplice le informazioni utili allo sviluppo dei servizi.

## **3 CONDIZIONI GENERALI DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nei regolamenti per la gestione del servizio di distribuzione dell'acqua potabile e del servizio di fognatura e depurazione in revisione corrente, che costituiscono insieme alla presente Carta, parte integrante e allegato del contratto di somministrazione.

## **4 DEFINIZIONI**

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **Autorità:** è l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale, istituita ai sensi della Legge 36\1994 e della Legge Regionale Sicilia 10/99;
- **Servizio Idrico Integrato:** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- **Gestore:** è il gestore del servizio idrico integrato al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte dell'Autorità di Ambito;
- **Utente:** è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete;
- **Utenti particolari:** sono i portatori di handicap, gli anziani oltre i 70 anni, gli extracomunitari, gli indigenti e i malati gravi. Le ultime due categorie devono essere segnalate dai servizi sociali o dalle relative A.S.L. del Comune di appartenenza;
- **Contratto di utenza:** è il contratto di fornitura che l'utente stipula con il gestore;
- **Definizione del contratto:** si intende la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento per la gestione del servizio di distribuzione di acqua potabile, del servizio di fognatura e depurazione;
- **Completamento dell'intervento:** si intende la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dell'utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale;
- **Nella nozione di "causa di forza maggiore"** rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi, ecc.;

- Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità si intende espresso in giorni di calendario, qualora la Carta non specifichi che si tratta di giorni lavorativi.

## **5 STANDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE:TEMPI CARATTERISTICI**

### **5.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE**

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SAI 8 S.P.A. della richiesta documentata del cittadino e la data di redazione e spedizione da parte di SAI 8 S.P.A. del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente. Varia a seconda che si debba effettuare o meno il sopralluogo preventivo:

- con sopralluogo 30 gg. lavorativi dalla richiesta
- senza sopralluogo 10 gg. lavorativi dalla richiesta.

In situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, SAI 8 S.P.A. fornisce risposta scritta entro un termine più ampio, precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

### **5.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO E CONTESTUALE ATTIVAZIONE**

Nelle zone servite da acquedotti e fognature, salvo eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale, è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento richiesto.

- Senza autorizzazioni da parte di enti terzi: 20 gg. lavorativi dalla accettazione formale del preventivo.

Il computo dei giorni non considera ritardi nel rilascio di autorizzazioni da parte di enti terzi.

Nei casi in cui per l'allacciamento al pubblico acquedotto necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale, SAI 8 S.P.A. comunicherà, di volta in volta, all'utente il tempo di esecuzione dell'allacciamento sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

### **5.3 TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e la riapertura del contatore senza modifica della presa e portata con o senza subentro di altro utente.

- Tempo di riattivazione: 10 gg. lavorativi dalla definizione del contratto. Il tempo suindicato non considera eventuali necessità di rifacimenti che dovessero rilevarsi in fase di riattivazione precludendo la stessa.

### **5.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE**

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura.



- Disattivazione su richiesta dell'utente: 7 gg. lavorativi dalla richiesta.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si applica a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente che ne abbia la titolarità, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di riattivazione, quali volture e subentri immediati.

#### 5.5 TEMPO DI ESECUZIONE PER ALLACCIAMENTO E SCARICO ALLA PUBBLICA FOGNATURA

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento richiesto.

- Senza autorizzazioni da parte di enti terzi: 20 gg. lavorativi dalla accettazione formale del preventivo.

Il computo dei giorni non considera ritardi nel rilascio di autorizzazioni da parte di enti terzi.

## 6 STANDARD DI QUALITÀ NELL'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

### 6.1 SPORTELLI: ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E ATTIVITÀ SVOLTE

Gli sportelli SAI 8 S.P.A. sono ai seguenti indirizzi:

- c.da Canalicchio, S.S 124 via per Florida, 14 Siracusa
- sportelli decentrati nei comuni presi in gestione ed il cui elenco può essere consultabile sul sito [www.SAI8.it](http://www.SAI8.it)

Negli sportelli normalmente aperti al pubblico si osservano gli orari evidenziati sul sito [www.SAI8.it](http://www.SAI8.it)

Negli sportelli vengono espletati normalmente i seguenti procedimenti:

- richieste di informazioni e chiarimenti
- richieste preventivi per nuovi allacciamenti e/o spostamenti
- stipulazione contratti di utenza
- risoluzione dei contratti di utenza
- effettuazione di variazioni nei contratti di utenza
- richieste di verifica contatori
- rateizzazioni
- assistenza alle utenze condominiali
- pagamenti a mezzo carta di credito o bancomat.

### 6.2 GESTIONE RICHIESTE PER VIA TELEFONICA E/O CORRISPONDENZA. GESTIONE DEL CALLCENTER

SAI 8 S.P.A. dispone di un call-center attivo dalle ore 08,30 alle ore 17,00, dal lunedì al venerdì.

Nel call-center l'utente può:

- ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri;
- sollecitare preventivi per nuovi allacciamenti o spostamenti;
- comunicare la lettura del proprio contatore.

Le medesime pratiche possono essere espletate per corrispondenza.

### 6.3 SPORTELLO ON-LINE

SAI 8 S.P.A. offre agli utenti la possibilità di richiedere o effettuare direttamente, attraverso Internet o SMS, alcune operazioni, utilizzando lo SPORTELLO ONLINE SAI 8 S.P.A..

Attraverso lo SPORTELLO ONLINE SAI 8 S.P.A., l'utente può:

- Effettuare una richiesta
- Visualizzare lo stato delle proprie pratiche (anche via SMS)
- Visualizzare i termini del proprio contratto di somministrazione
- Verificare il pagamento delle proprie bollette
- Seguire l'andamento dei propri consumi
- Comunicare l'autolettura del contatore
- Effettuare pagamenti tramite Internet.

Agli amministratori di condominio, inoltre, lo SPORTELLO ONLINE SAI 8 S.P.A. offre l'opportunità di visualizzare i termini del contratto, l'estratto conto ed il grafico consumi di ogni singolo condominio amministrato.

Per accedere ai servizi offerti dallo SPORTELLO ONLINE SAI 8 S.P.A. , l'utente può:

- Richiedere il relativo modulo di registrazione presso gli uffici SAI 8 S.P.A.
- Collegarsi al sito [www.SAI8.it](http://www.SAI8.it) e registrarsi direttamente.

### 6.4 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- presso gli uffici postali di tutto il territorio nazionale
- presso gli sportelli degli istituti bancari convenzionati (indicati sulla bolletta)
- tramite domiciliazione bancaria
- presso gli sportelli della SAI 8 S.P.A. dislocati nei vari Comuni della Provincia in orari diversi a seconda delle esigenze dei singoli Comuni e consultabili sul sito [www.SAI8.it](http://www.SAI8.it).

Il pagamento degli oneri di contratto o di altre prestazioni accessorie può essere effettuato anche a mezzo addebito in bolletta previa accettazione dell'ufficio competente.

### 6.5 GESTIONE DELLE UTENZE PARTICOLARI

Le facilitazioni minime previste sono:

- tempi di attesa ridotti per portatori di handicap;
- tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno 1\3 più rapidi di quelli fissati nei paragrafi 5.2, 5.3, 5.5 per l'esecuzione di allacciamenti, per l'attivazione e riattivazione della fornitura, per l'esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura;
- tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 15 giorni (di calendario) rispetto a quello minimo ordinario di 15 giorni di calendario.

La SAI 8 S.P.A. garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

La SAI 8 S.P.A. pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'utenza e tramite idonei strumenti informativi quali sito internet, linee telefoniche di informazione, diffusione a mezzo stampa e coinvolgimento delle principali associazioni di utenti e disabili.

#### 6.6 PUNTUALITÀ NEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati sia dalla SAI 8 S.P.A. che dall'Utente. La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per l'effettuazione di sopralluoghi o interventi ai fini di allacciamenti, attivazioni o riattivazioni, verifiche sul contatore o dei parametri di fornitura (pressione).

Al momento di concordare un appuntamento, SAI 8 S.P.A. fissa, anche in relazione alle esigenze dell'utente, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità, pari a 2 ore.

L'utente deve assicurare la propria disponibilità a ricevere l'operatore SAI 8 S.P.A. per tutta la fascia di puntualità concordata.

Nel caso di disdetta di appuntamento, SAI 8 S.P.A. deve dare un preavviso di almeno 16 ore.

#### 6.7 TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI E AL TELEFONO

Il tempo medio di attesa agli sportelli è di 15 minuti, fatta eccezione per i giorni immediatamente vicini alle date di scadenza delle bollette.

Il tempo medio di attesa al telefono è di 5 minuti.

#### 6.8 TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE E AI RECLAMI DEGLI UTENTI

L'utente può inoltrare alla SAI 8 S.P.A. richieste di informazioni scritte e presentare reclami.

Il tempo di risposta motivata a richieste scritte è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

La rilevazione del tempo di risposta motivata a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio pervenute per iscritto.

Il tempo di risposta motivata ai reclami è, invece, il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici della SAI 8 S.P.A. e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

Il tempo massimo di risposta motivata a richieste scritte o reclami è fissato in 30 giorni di calendario. Nel caso in cui la complessità della richiesta o del reclamo non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente verrà informato entro il termine di 30 giorni.

La risposta motivata deve contenere l'indicazione del numero della pratica di riferimento, dell'ufficio o della persona a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico della stessa.

## **7 STANDARD DI QUALITÀ NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

## 7.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE

La fatturazione viene effettuata con periodicità trimestrale e decorre dal giorno in cui ha inizio l'erogazione del servizio.

Le bollette relative ai periodi in cui non si rileva la lettura dei contatori sono calcolate in acconto sulla base del consumo storico-statistico del periodo precedente. La modalità prevista è specificata in bolletta.

La lettura dei contatori sarà effettuata con periodicità semestrale, ad eccezione di quelle utenze domestiche stagionali delle zone balneari e di quelle comunali, per le quali sarà effettuata annualmente.

Ove, per motivi indipendenti dalla SAI 8 S.P.A. , non sia possibile effettuare regolare lettura del contatore, necessaria al conguaglio annuale, SAI 8 S.P.A. provvederà ad emettere ulteriore bolletta in acconto, salvo conguaglio, pari al consumo storico - statistico, se disponibile, desunto dalle precedenti letture e fatturazioni di conguaglio; in mancanza, in acconto sulla base di un consumo presunto di 50 mc/anno per cad. persona residente in caso di utenza domestica, sulla base di 100 mc/anno per cad. unità immobiliare in caso di utenza extra-domestica.

Nel caso di impossibilità di accesso alla lettura per assenza dell'utente viene lasciata una cartolina per l'autolettura numerata progressivamente; deve essere cura dell'utente procedere all'autolettura e darne comunicazione alla SAI 8 S.P.A. entro 7 giorni.

L'utente può comunicare l'autolettura, secondo le seguenti modalità:

- consegna presso lo sportello utenti
- telefonicamente presso il call-center, con le modalità previste dall'operatore
- mediante lo sportello on-line sul sito [www.SAI8.it](http://www.SAI8.it).

## 7.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE

SAI 8 S.P.A. garantisce idonea pubblicità ad ogni variazioni tariffaria utilizzando i mezzi a propria disposizione e facendone apposita menzione nella prima bolletta utile.

## 7.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE

Le informazioni in bolletta sono espresse in forma chiara e con linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta scritta degli interessati è garantita la possibilità di indirizzare la bolletta ad altro recapito.

## 7.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi da parte di SAI 8 S.P.A. avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare una differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua fatturati sull'ultima bolletta emessa, SAI 8 S.P.A. potrà accettare la segnalazione, annullare la bolletta e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche.

Nel primo caso, dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, qualora non sia necessario uno specifico sopralluogo, si provvederà al ricalcolo della fattura.

Nel secondo caso, qualora sia necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento viene

sospeso fino a quando l'utente non viene messo al corrente dell'esito della verifica. In tal caso il tempo massimo di rettifica della fatturazione è fissato in 30 giorni. Esso esprime il tempo che intercorre tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'utente e la data di comunicazione dell'esito positivo o negativo all'utente da parte di SAI 8 S.P.A. Se risulta che la bolletta è esatta, l'utente dovrà corrispondere, oltre l'importo per il consumo, l'indennità di mora vigente.

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche svolte, SAI 8 S.P.A. comunichi all'utente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 90 giorni di calendario dalla data di comunicazione all'utente del documento recante l'esito delle verifiche.

#### 7.5 RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi moratori calcolati secondo quanto indicato nel Regolamento per la Gestione del Servizio Idrico Integrato.

In particolare l'utente dovrà riconoscere alla Società:

- entro 30 giorni di ritardo, un interesse di mora annuo calcolato pro-die pari a 2,5 punti percentuali oltre il tasso EURIBOR a tre mesi base 360 giorni, rilevato al 1° giorno lavorativo del trimestre, sull'importo totale della bolletta;
- dal 31-esimo al 90-esimo giorno di ritardo, una penale fissa a titolo di recupero crediti pari al 3,5% dell'importo totale della bolletta e un'ulteriore indennità di mora pro-die del 3,5% oltre il tasso EURIBOR a tre mesi base 360 giorni, rilevato al primo giorno lavorativo del trimestre sull'importo totale della bolletta;
- oltre i suddetti 90 giorni e sino al pagamento del dovuto, una penale fissa a titolo di recupero crediti pari al 5% dell'importo totale della bolletta e un'ulteriore indennità di mora pro-die del 4,2% oltre il tasso EURIBOR a tre mesi base 360 giorni, rilevato al primo giorno lavorativo del trimestre sull'importo totale della bolletta;
- il pagamento di tutte le spese eventualmente sostenute per il recupero delle somme dovute, ivi incluse eventuali spese di chiusura e riallaccio della presa.

L'utente che non avesse ricevuto la bolletta o l'avesse smarrita, potrà procurarsene il duplicato direttamente presso gli uffici della Società che lo rilascerà gratuitamente, ferma restando la regolare scadenza di pagamento.

Gli eventuali reclami in corso non sospendono l'obbligo per l'utente di effettuare i pagamenti scaduti ed i successivi. Nel caso di reclamo accolto positivamente, non verrà applicata alcuna mora.

#### 7.6 VERIFICA DEL CONTATORE

SAI 8 S.P.A. garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e certificati e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, entro il termine di 60 giorni dalla data di scadenza della bolletta contestata, secondo le modalità previste nelle istruzioni per l'utente.

Per procedere alla verifica, SAI 8 S.P.A. fissa un appuntamento entro il termine massimo di

15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica.

SAI 8 S.P.A. comunica comunque per iscritto all'utente i risultati della verifica.

Entro 20 giorni dalla richiesta dell'utente:

- nel caso il contatore risulti starato con un errore oltre i limiti di tolleranza a svantaggio dell'utente, SAI 8 S.P.A. deve sostituire il contatore con uno nuovo, contabilizzare l'importo effettivamente dovuto sulla base di quanto indicato nel Regolamento per la gestione del Servizio Idrico Integrato ed accreditare l'importo della cauzione versata sulla bolletta del periodo successivo, così come l'importo fatturato in eccesso (se la bolletta è già stata pagata). Il rimborso, comunque, viene fatto limitatamente all'ultimo periodo di consumo;
- nel caso in cui il contatore risulti starato con un errore oltre i limiti di tolleranza a svantaggio della società, SAI 8 S.P.A. deve sostituire il contatore con uno nuovo, previo avviso dell'utente, che comunque dovrà pagare la fattura.
- nel caso in cui lo stato di taratura del contatore rientri nei limiti di tolleranza, l'utente dovrà pagare la fattura contestata ed il deposito cauzionale rimarrà acquisito a titolo di rimborso spese.

#### 7.7 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete al contatore. Per procedere alla verifica SAI 8 S.P.A. fissa un appuntamento entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente. Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, SAI 8 S.P.A. deve provvedere a risolvere il problema. SAI 8 S.P.A. comunica comunque per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni di calendario dalla medesima.

## 8 STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

### 8.1 CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA

L'impegno di SAI 8 S.P.A. è di fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni o interventi programmati necessari per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. Ove necessario vengono fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

SAI 8 S.P.A. 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 sopraesposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 48 ore, sarà attivato un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

### 8.2 TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, SAI 8 SpA avviserà gli utenti attraverso mezzi di comunicazione idonei, a seconda dell'entità degli interventi (manifesti, radio, stampa, televisione), almeno 48 ore prima, salvo l'ottenimento di autorizzazioni o nulla osta da enti esterni. L'avviso indicherà la durata dell'interruzione e il

momento del ripristino del servizio.

### 8.3 DURATA DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE

Le interruzioni programmate non avranno durata superiore alle 24 ore, salvo il verificarsi di situazioni particolari.

### 8.4 PRONTO INTERVENTO

SAI 8 S.P.A. assicura il servizio di pronto intervento 24 ore su 24. Il servizio di reperibilità è reso noto consultando l'elenco telefonico.

SAI 8 S.P.A. ha classificato il livello di urgenza dei guasti in funzione della pericolosità e del livello di disservizio che, a seguito del guasto si può generare. I livelli di urgenza sono così definiti:

- livello 1: tempo massimo di primo intervento 3 ore;
- livello 2: tempo massimo di primo intervento 6 ore.

Descrizione eventi che richiedono il pronto intervento	Livello urgenza
Manca l'erogazione idrica a qualsiasi cliente	1
Fuga d'acqua rilevante con rischio di allagamento	1
Fuga d'acqua non rilevante ma che può recare pericolo in base alla situazione (strade in pendenza, in prossimità di impianti elettrici etc.)	1
Perdite fognarie	1
Problematiche idriche o fognarie inerenti edifici in cui vengono effettuate attività pubbliche o produttive	1
Impianti danneggiati da incidenti, frane o calamità naturali	1
Avvallamenti del terreno improvvisi in corrispondenza di opere gestite dalla SAI 8 S.P.A.	1
Occlusione scarico di allacciamento fogna	1
Acqua con potabilità sospetta	1
Acque reflue in ambienti a destinazione d'uso umano	1
Fuga da allacciamento in piccola quantità	2
Avvallamenti stradali in prossimità di opere gestite da SAI 8 S.P.A. di lieve entità, che non implicino pericolosità	2
Rubinetti, contatori rotti o bloccati	2
Piccola fuga al misuratore posto all'esterno in pozzetto	2

In ogni caso i tempi di gestione dell'intervento saranno funzionali a criteri di efficienza di efficacia ed economicità.

Qualora l'utente dovesse rilevare problematiche singolari che necessitano di un sopralluogo, questo sarà concordato di volta in volta.

Saranno concordate altresì, secondo necessità, le richieste di intervento per sopralluoghi, pareri , etc. da parte di enti esterni pubblici o imprese private.

## **9 COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DI CUI AI PARAGRAFI PRECEDENTI**

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità si intende espresso in giorni di calendario, qualora la Carta non specifichi che si tratta di giorni lavorativi.

Per il calcolo dei tempi delle prestazioni indicate nel paragrafo 5 non si tiene conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità della SAI 8 S.P.A.; in particolare non viene considerato il tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente. A tal fine il tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per ultima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, SAI 8 S.P.A. comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Nel caso in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non venga fatto nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

## **10 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE**

SAI 8 S.P.A. effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua.

Annualmente i risultati di tale servizio saranno resi disponibili nel sistema informatico aziendale.

## **11 INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

### **11.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DELLA SAI 8 SpA**

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso di SAI 8 S.P.A. che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n°241. 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 a SAI 8 S.P.A. , la



quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- internet;
- ufficio informazioni;
- bollette;
- organi di informazione (TV, stampa)
- opuscoli informativi;
- campagne promozionali.

Utilizzando tali strumenti, il gestore si impegna a:

- consegnare a tutti gli utenti copia della Carta del servizio idrico integrato;
- portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta;
- informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
- 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:

- durezza totale in gradi francesi (°F) ovvero in mg/l di calcio;
- concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
- nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>;
- ammoniacale in mg/l di NH<sub>4</sub>;
- Cloruri in mg/l di Cl.

- rendere noto agli utenti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le due parti;
- rendere note agli utenti le norme di legge e i limiti stabiliti dall'Autorità di 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 eventuali pagamenti rateizzati;

- informare l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;

- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare, SAI 8 S.P.A. è tenuta a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti dello scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

- informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;

- informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;

- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;

- predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);

- assicurare un servizio di informazioni relative alla SAI 8 S.P.A. ed alla generalità dei servizi;

- assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

## 11.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL GESTORE

SAI 8 S.P.A. effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta e misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'art.13 della legge 196\03.

## 12 LA TUTELA

### 12.1 LA GESTIONE DEI RECLAMI

SAI 8 S.P.A. ha attivato una procedura di gestione dei reclami per cui ogni utente può segnalare qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta (avvalendosi eventualmente della modulistica a disposizione presso lo sportello utenti) o fatto verbalmente di persona presso lo sportello stesso. Nel caso di reclamo fatto di persona, l'addetto che lo riceve deve redigere il modulo apposito da far sottoscrivere all'utente.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a ciò che si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio reclami possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

SAI 8 S.P.A. procede a dare una risposta motivata e si impegna a fornire i tempi entro i quali provvede alla rimozione delle irregolarità, nel caso in cui esse vengano riscontrate, entro i tempi indicati al paragrafo 6.8.

Semestralmente SAI 8 S.P.A. riferisce al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici e all'Autorità di ambito competente circa il numero ed il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

### 12.2 CONTROLLI ESTERNI

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti al paragrafo 6.8, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità di Ambito e al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche.

### 12.3 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Con periodicità biennale vengono effettuate, da parte del gestore, rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza. Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti verbalmente (anche per telefono al n° 0931/481311) o per iscritto, presso gli uffici della SAI 8 S.P.A. al seguente indirizzo: C.da Canalicchio, S.S. 124 per Floridia, 14 Siracusa. I risultati

delle rilevazioni effettuate verranno pubblicati in un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

#### 12.4 SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

SAI 8 S.P.A. offre, inoltre, un supporto specialistico alle utenze condominiali, al quale gli amministratori di condominio possono accedere presentando relativa istanza presso gli sportelli SAI 8 S.P.A..

#### 12.5 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ

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

1. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
2. 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;
3. cause imputabili a SAI 8 S.P.A. , intese come tutte le cause non indicate ai precedenti punti 1 e 2.

#### 12.6 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti nei paragrafi 5.1-5.2-5.3-5.5-6.5-6.7-6.8, SAI 8 S.P.A. corrisponderà all'utente, a seguito di richiesta di rimborso, un indennizzo forfetario di € 25,00.

La richiesta di rimborso deve essere eseguita in forma scritta e presentata agli sportelli SAI 8 S.P.A. o spedita per posta entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o del protocollo, nel caso di recapito diretto).

Nella predisposizione della richiesta di rimborso, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso e, in ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, ha l'obbligo di descrivere i fatti e di allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari.

A seguito della richiesta di rimborso avanzata dall'utente SAI 8 S.P.A., dopo aver effettuato le necessarie verifiche, sulla base dell'istruttoria d'ufficio, procederà al relativo indennizzo mediante accredito sulla prima bolletta utile.

Se non accredita il rimborso all'utente, SAI 8 S.P.A. ne dà comunicazione scritta e motivata allo stesso.

#### 12.7 CASI DI ESCLUSIONE DAL DIRITTO ALL'INDENNIZZO

La corresponsione dell'indennizzo previsto nel paragrafo precedente è esclusa qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nei paragrafi 5.1-5.2-5.3-5.5-6.5-6.7-6.8 sia riconducibile ad una delle cause di cui al paragrafo 12.5 punti 1 e 2.

SAI 8 S.P.A. non è tenuto a corrispondere l'indennizzo qualora l'utente non sia in regola con i

pagamenti dovuti.

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

### 13 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità e nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 Aprile 1999, recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato".

La carta è valida a partire dalla data di approvazione da parte del Consorzio ATO di Siracusa ed è soggetta a revisione. Gli Utenti sono portati a conoscenza di tutte le revisioni tramite gli strumenti indicati nel par. 11 (Informazione all'utenza).

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione perciò delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e Atti dell'Autorità pubblica.

### 14 SINTESI DELLA CARTA

#### Scheda n. 1 – Avvio del rapporto contrattuale

FATTORI DI QUALITA'	NOTE	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Tempo di preventivazione	Con sopralluogo	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'Utente	30 gg. Lavorativi	5.1
	Senza Sopralluogo		10 gg. Lavorativi	
Tempo di esecuzione dell'allacciamento al pubblico acquedotto e contestuale attivazione	Senza lavori di adeguamento della rete, salvo autorizzazioni di Terzi	Tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento richiesto	20 gg. Lavorativi	5.2
Tempo per la riattivazione della fornitura	Senza modifica della presa e portata, con o senza subentro di altro utente, al netto di eventuali necessità di rifacimenti che dovessero rilevarsi	Tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e la riapertura del contatore	10 gg. Lavorativi	5.3

Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente		Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura	7 gg. Lavorativi	5.4
Tempo di esecuzione per l'allacciamento e scarico alla Pubblica fognatura	Salvo ritardi nel rilascio di autorizzazioni da parte di enti terzi	Tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento richiesto	20 gg. Lavorativi	5.5

## Scheda n. 2 – Accessibilità al servizio

FATTORI DI QUALITA'	NOTE	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Periodo di apertura al pubblico degli Sportelli		Giorni di apertura e relativo orario	Dal lun. a ven. in orari diversi a seconda delle esigenze dei singoli Comuni e consultabili sul sito <a href="http://www.sai8.it">www.sai8.it</a>	6.1
Svolgimento delle pratiche per via Telefonica		Giorni e relativo orario di disponibilità del Servizio	Da lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.00	6.2
Forme e modalità di pagamento		Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Giorni ed orari degli sportelli bancari e/o postali, tramite internet, e presso gli sportelli SAI 8 S.P.A. consultabili sul sito <a href="http://www.SAI8.it">www.SAI8.it</a>	6.4

Facilitazioni per utenti particolari		Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tempi di attesa ridotti per portatori di handicap;</li> <li>• tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura di almeno 1/3 più rapidi di quelli generali per portatori di handicap e malati gravi;</li> <li>• tempo di preavviso per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente di 30 giorni di calendario per i malati gravi)</li> </ul>	6.5
Rispetto degli appuntamenti Concordati		Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità di richiesta all'utente	2 ore	6.6
Attesa agli sportelli	Fatta eccezione per i giorni immediatamente vicini alle date di scadenza delle bollette	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	6.7
Attesa al telefono		Tempo medio di Attesa al telefono	5 minuti	6.7
Risposta alle richieste scritte degli utenti		Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni scritta e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	30 gg. di calendario	6.8

Risposta ai Reclami		Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o di presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici SAI 8 S.P.A. e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	30 gg. di calendario	6.8
---------------------	--	---	----------------------	-----

### Scheda n.3 – Gestione del rapporto contrattuale

FATTORI DI QUALITA'	NOTE	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Fatturazione		Periodicità	Tre mesi	7.1
Lettura dei contatori		Periodicità	6 mesi, ad eccezione delle utenze domestiche stagionali	7.1
			delle zone balneari e di quelle comunali, per le quali la periodicità è Annuale	
Rettifiche di fatturazione		Tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta di rettifica dell'utente e la data di comunicazione dell'esito delle verifiche all'utente	30 gg.	7.4
		Tempo massimo intercorrente tra la data di comunicazione all'utente dell'esito delle verifiche e la data di restituzione dei pagamenti in eccesso	90 gg. di calendario	

Morosità	2 giorni per il riavvio della fornitura	Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura	20 gg. di calendario	7.5
Verifica del contatore		Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente dalla data di scadenza della bolletta contestata	60 gg.	7.6
Verifica del livello di pressione		Tempo massimo per la verifica del livello di pressione su richiesta dell'utente dalla data della richiesta dello stesso	3 gg. lavorativi	7.7

#### Scheda n. 4 – Continuità del servizio

FATTORI DI QUALITA'	NOTE	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Interventi programmati	Salvo l'ottenimento di autorizzazioni o nulla osta da enti esterni	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della procedura	48 ore	8.2
Sospensioni programmate	Salvo il verificarsi di situazioni particolari	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24 ore	8.3
Pronto intervento		Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	Servizio di reperibilità 24 h/24h accessibile telefonicamente. Tempo massimo di primo intervento di 3 ore o 6 ore, a seconda che si tratti di urgenza 1 o 2 (come dalla classificazione dei guasti indicata nella Carta dei Servizi)	



