



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

SO.R.I. S.p.A.

INTRODUZIONE

1. L'AZIENDA

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1 Partecipazione
- 2.2 Cortesia
- 2.3 Efficacia ed efficienza
- 2.4 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.5 Condizioni principali di fornitura
- 2.6 Sostenibilità
- 2.7 Privacy

3. STANDARD DI QUALITÀ

4. LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

- 4.1 Preventivo nuovo allaccio idrico
- 4.2 Esecuzione di allacci idrici ed attivazione della fornitura
- 4.3 Preventivazione ed esecuzione allacci fognari, attività relativa ad allacci fognari
- 4.4 Riattivazione, subentro e voltura servizio idrico
- 4.5 Disdetta
- 4.6 Preventivi per lavori ed esecuzione degli stessi
- 4.7 Tempo massimo per appuntamento concordato, disdette e fascia di puntualità
- 4.8 Richiesta di verifica del misuratore e comunicazione degli esiti
- 4.9 Richiesta di verifica del livello di pressione e comunicazione degli esiti
- 4.10 Fatturazione
- 4.11 Reclami, richieste di informazioni

5. LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- 6.1 Lettura degli apparecchi di misura
- 6.2 Spostamento e rimozione degli apparecchi di misura
- 6.3 Perdite, danni, responsabilità
- 6.4 Vigilanza degli apparecchi di misura e degli impianti interni
- 6.5 Inadempimenti contrattuali
- 6.6 Fatturazione dei consumi e dei costi accessori

7. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

- 7.1 Tempi di preavviso per interventi programmati
- 7.2 Durata delle sospensioni programmate
- 7.3 Pronto intervento
- 7.4 Crisi idrica da scarsità
- 7.5 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

8. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

9. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

10. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

INTRODUZIONE

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti gli Utenti un servizio adeguato alle loro esigenze, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

La presente Carta del Servizio recepisce il quadro normativo di riferimento nazionale e regionale in materia di regolazione della qualità contrattuale e della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.)

Questa Carta del Servizio, redatta dalla Società Ricerche Idriche S.p.A. con sede in Carini (PA) via Amerigo Vespucci 15, di seguito denominata SO.R.I. S.p.A., è destinata a tutti gli Utenti che ricevono l'acqua per utilizzarla nei seguenti modi:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, ecc.);
- altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere.

In questo documento, al fine della tutela dei diritti degli Utenti, SO.R.I. S.p.A. ha fissato i criteri di prestazione dei servizi e degli standard di qualità.

SO.R.I. S.p.A., attraverso la Carta del Servizio, riconosce a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sull'operato dell'azienda, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli Utenti e relative risposte da parte di SO.R.I. S.p.A.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni aziendali fornite, e quelli specifici, riferiti alle prestazioni aziendali direttamente controllabili dal cittadino.

La presente Carta del Servizio rappresenta pertanto un'appendice ai contratti di somministrazione e viene consegnata all'atto della sottoscrizione degli stessi o in qualsiasi altro momento se ne faccia esplicita richiesta.

1. L'AZIENDA

SO.R.I. S.p.A. con sede in Carini (PA) Via Amerigo Vespucci 15, C.A.P. 90044, P. IVA 00236310827, fornisce e distribuisce acqua per usi potabili nei limiti delle potenzialità degli impianti e della disponibilità delle risorse idriche.

SO.R.I. S.p.A. garantisce per l'acqua erogata caratteristiche chimiche ed igienico-sanitarie tali da classificarla idonea al consumo umano secondo le vigenti norme.

SO.R.I. S.p.A., ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 31/01 effettua i controlli interni per una verifica puntuale e continua delle caratteristiche qualitative dell'acqua erogata secondo un Piano di Autocontrollo.

SO.R.I. S.p.A. si impegna ad operare nel rispetto delle problematiche ambientali, a garantire la correttezza, l'imparzialità e la trasparenza del proprio operato nei confronti di terzi, nonché ad adoperarsi per favorire il risparmio idrico, il risanamento ambientale ed il razionale utilizzo delle fonti.

SO.R.I. S.p.A. si impegna ad inserire la presente Carta e il Regolamento del Servizio Idrico sul proprio sito Internet, al fine di consentirne a chiunque la consultazione.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

SO.R.I. S.p.A. nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio di competenza, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.1 Partecipazione

L'Utente ha il diritto di richiedere ed ottenere da SO.R.I. S.p.A. tutte le informazioni che lo riguardano.

L'Utente ha la facoltà di presentare, in proprio o attraverso le Associazioni, reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, SO.R.I. S.p.A. garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate.

2.2 Cortesia

Il personale in servizio presso SO.R.I. S.p.A. è formato e motivato per agire con rispetto e cortesia nei confronti dell'Utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

2.3 Efficacia ed efficienza

SO.R.I. S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

2.4 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

SO.R.I. S.p.A. pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio ricorrendo nei rapporti con l'Utente all'utilizzo di un linguaggio e di una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

2.5 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate integralmente nel "Regolamento del servizio idrico" allegato al contratto stipulato con l'Utente e sono parte integrante nella presente Carta come estratto/spiegazione dello stesso contratto.

2.6 Sostenibilità

L'acqua è un bene prezioso ed è una risorsa limitata; è pertanto opportuno e necessario adottare, da parte di tutti, comportamenti volti al risparmio ed alla tutela della risorsa idrica.

A tal fine SO.R.I. S.p.A. assicura la gestione della risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile e si impegna a:

- ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;
- programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica esistente con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;

- promuovere anche campagne di informazione e sensibilizzazione di Utenti, famiglie, studenti, operatori economici, ecc.

2.7 Privacy

SO.R.I. S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al regolamento (UE) n. 2016/679 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare SO.R.I. S.p.A. consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 7 della medesima legge.

3. STANDARD DI QUALITÀ

Sono stati individuati due tipi di standard:

1. Livelli specifici di qualità contrattuale del SII
2. Livelli generali di qualità contrattuale del SII

4. LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

4.1 Preventivo nuovo allaccio idrico

L'istanza per un nuovo allaccio potrà avvenire attraverso call center, posta, posta elettronica, sportello, sito aziendale.

Ciascuna richiesta dovrà comprendere la documentazione completa secondo l'elenco documenti reperibile presso lo sportello o scaricabile dal sito internet.

A ciascuna richiesta verrà attribuito:

- codice rintracciabilità;
- codice identificazione prestazione;
- dati identificativi richiedente;

A qualsiasi richiesta di allaccio seguirà un sopralluogo, a seguito del quale verrà confermato l'importo standard di preventivo per l'allaccio secondo la tabella T1 allegata.

La trasmissione del preventivo avverrà entro 20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta, completa di tutta la documentazione occorrente.

4.2 Esecuzione di allacci idrici ed attivazione della fornitura

Gli allacci idrici avverranno entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione di accettazione del preventivo, con contestuale messa a disposizione del contratto per la firma. I tempi si ridurranno a 15 giorni lavorativi nel caso di allacci per i quali non occorresse sopralluogo. Entro 5 giorni lavorativi dalla fine dell'allaccio sarà attivata la fornitura, che potrà essere negata se il richiedente è titolare di un contratto sospeso, limitato o disattivato per morosità, fino al saldo delle morosità su ogni punto di fornitura.

4.3 Preventivazione ed esecuzione allacci fognari, attività relativa ad allacci fognari

Per le richieste relative alla fognatura SO.R.I. S.p.A. acquisirà le istanze degli Utenti e le inoltrerà all'azienda competente entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione, inoltrando nel medesimo termine al cliente le eventuali risposte pervenute. In caso di mancata comunicazione da parte del fornitore del servizio di fognatura SO.R.I. S.p.A. informerà il cliente della data di trasmissione a tale soggetto della richiesta.

4.4 Riattivazione, subentro e voltura servizio idrico

Nel caso di subentro su utenza disattivata per morosità o in tutti i casi in cui l'intestatario uscente è moroso SO.R.I. S.p.A. potrà:

- Richiedere autocertificazione con adeguata documentazione a supporto di estraneità al debito precedente;
- Mantenere la disattivazione fino al pagamento delle morosità se l'Utente entrante occupava a qualunque titolo l'immobile cui è legato il punto di consegna.

I tempi di esecuzione del subentro senza modifica della portata sono 5 gg lavorativi, che diventano 10 gg lavorativi nel caso di modifica della portata, dalla data di stipula del contratto o della richiesta di riattivazione, al netto del tempo occorrente per eventuali lavori.

Nel caso di riattivazione a seguito di morosità l'avvenuto pagamento può essere comunicato tramite servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite sportello.

In caso di morosità il termine di riallaccio è 2 giorni feriali dalla data di trasmissione di attestazione dell'avvenuto pagamento. Se occorressero interventi di qualsiasi natura il tempo si calcolerà dalla fine dei lavori necessari.

Nel caso di richieste di voltura l'Utente deve presentare entro un anno dalla data di acquisto, locazione, usufrutto, donazione o decesso la documentazione completa secondo l'elenco documenti reperibile presso lo sportello o scaricabile dal sito internet.

A ciascuna richiesta verrà attribuito:

- codice rintracciabilità
- codice identificazione prestazione
- dati identificativi richiedente

l'Utente:

- deve stipulare un nuovo contratto e pagare le spese amministrative previste secondo la tabella T1 allegata
- deve eseguire l'auto-lettura che costituisce lettura di cessazione del vecchio intestatario e di ingresso del nuovo

Il tempo di esecuzione della voltura è 5 gg lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

In caso di decesso di intestatario, l'erede deve presentare documentazione completa secondo l'elenco documenti reperibile presso lo sportello o scaricabile dal sito internet.

A ciascuna richiesta verrà attribuito:

- codice rintracciabilità
- codice identificazione prestazione
- dati identificativi richiedente

In caso di morosità il tempo è calcolato dalla data dalla data di ricezione dell'attestazione di pagamento della morosità.

4.5 Disdetta

Per la disdetta di una fornitura attiva l'Utente dovrà presentare istanza attraverso call center, posta, posta elettronica, sportello o sito.

A ciascuna richiesta verrà attribuito:

- codice rintracciabilità;
- codice identificazione prestazione;
- dati identificativi richiedente;

SO.R.I. S.p.A. procederà alla chiusura del punto di consegna ed all'esecuzione della lettura di

chiusura, per la quale l'Utente dovrà consentire l'accesso qualora il misuratore non fosse accessibile.

Il tempo di esecuzione della disdetta è pari a 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

4.6 Preventivi per lavori ed esecuzione degli stessi

Qualora un Utente richiedesse l'esecuzione di lavori dovrà presentare apposita istanza con call center, posta, posta elettronica, sportello o sito.

A ciascuna richiesta verrà attribuito:

- codice rintracciabilità
- codice identificazione prestazione
- dati identificativi richiedente

Il tempo di invio del preventivo sarà 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta e si prevede sempre l'esecuzione di un sopralluogo. Nell'ipotesi in cui il sopralluogo dovesse ritardare per cause da imputare all'Utente, tale ritardo non verrà calcolato nel computo dei 20 giorni. Il termine per l'esecuzione dei lavori sarà 10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo al netto di eventuali tempi necessari per le autorizzazioni. In ogni caso l'eventuale richiesta di autorizzazioni si invierà entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo.

4.7 Tempo massimo per appuntamento concordato, disdette e fascia di puntualità

In caso di appuntamenti per l'esecuzione di qualsiasi attività si prevede che gli stessi siano fissati entro 7 gg lavorativi dalla richiesta, entro 10 gg lavorativi nel caso di richieste di verifica del misuratore o della pressione. Eventuali necessità di disdetta o modifica saranno comunicate agli Utenti entro le 24 ore antecedenti all'appuntamento fissato. Si individua una fascia di puntualità di 3 ore (così come definita al RQSII) per appuntamenti che necessitano presenza di Utente o delegato. In fase di fissazione di un appuntamento SO.R.I. S.p.A. indicherà l'orario di inizio e di fine della fascia di puntualità e che in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità verrà riconosciuto un indennizzo automatico. Nel caso di appuntamenti relativi al servizio di fognatura si dovrà contattare direttamente l'azienda fornitrice del servizio attraverso i numeri telefonici pubblicati sul sito di SO.R.I. S.p.A. ed in bolletta.

4.8 Richiesta di verifica del misuratore e comunicazione degli esiti

L'Utente ha la possibilità di richiedere una verifica del misuratore qualora ritenesse che lo stesso non funzioni correttamente, verrà in sede di richiesta informato dei possibili costi che potrebbero determinarsi in caso in cui la verifica non evidenziasse anomalie. La verifica di un misuratore avverrà entro 10 gg lavorativi dalla data di ricezione della richiesta. Qualora il misuratore fosse inaccessibile in aggiunta ai tempi precedenti si considereranno gli standard relativi agli appuntamenti concordati.

La comunicazione dell'esito della verifica avverrà entro 10 gg lavorativi dall'esecuzione della verifica, che aumenteranno a 30 gg lavorativi in caso di verifica che richiedano supporto tecnico esterno all'azienda, 30 giorni calcolati a partire dalla data di comunicazione dell'esito della verifica. In questo secondo caso, oltre all'esito della verifica ed al codice di rintracciabilità della richiesta, verrà trasmessa anche una copia del resoconto della verifica.

Nel caso di sostituzione di un misuratore guasto si fornirà comunicazione della sostituzione unitamente a quella di esito della verifica.

Se il misuratore fosse in luogo inaccessibile si indicherà all'interno della descritta comunicazione la data e l'ora dell'appuntamento per la sostituzione, e si applicheranno ovviamente gli standard

degli appuntamenti concordati. In tale ultimo caso l'Utente avrà 5 giorni dalla ricezione della comunicazione per chiedere uno spostamento dell'appuntamento.

Qualora il misuratore risultasse guasto, la ricostruzione dei consumi si farà sulla base dei consumi medi storici secondo le previsioni RQSII, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi saranno fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Nel caso in cui la verifica desse esito negativo e il misuratore risultasse funzionante SO.R.I. S.p.A. addebiterà all'Utente in bolletta un importo pari a € 45,00.

4.9 Richiesta di verifica del livello di pressione e comunicazione degli esiti

L'Utente ha la possibilità di richiedere una verifica del livello di pressione qualora ritenesse che vi siano delle criticità, verrà in sede di richiesta informato dei possibili costi che potrebbero determinarsi in caso in cui la verifica non evidenziasse anomalie.

Il tempo di esecuzione della verifica del livello di pressione sarà 10 gg lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica sarà 10 gg lavorativi dalla data di termine della verifica.

Nel caso in cui la verifica desse esito negativo e il livello di pressione risultasse negli standard previsti SO.R.I. S.p.A. addebiterà all'Utente in bolletta un importo pari a € 45,00.

4.10 Fatturazione

La fatturazione avverrà prioritariamente in base alle letture, secondariamente in base ad auto-lettura, in ultima istanza in base a stime.

In caso di mancanza di letture ed auto-letture le stime dei consumi in base alle quali si emetteranno le fatture avverranno attraverso i consumi storici disponibili.

In mancanza di essi le stime avverranno sulla base dei consumi medi di Utenti con usi idrici analoghi a quelli dell'Utente per il quale si esegue la stima.

L'Utente si impegna a pagare entro il termine indicato in fattura, il corrispettivo del consumo d'acqua, le quote fisse ed i canoni, insieme alle tasse ed imposte ed addebiti dovuti. Le fatture sono emesse ogni trimestre per le utenze uso domestico, ad eccezione delle utenze commerciali e industriali per le quali è prevista, invece, la fatturazione bimestrale.

I pagamenti potranno avvenire con i seguenti mezzi:

- a) Bonifico bancario;
- b) Addebito permanente con R.I.D.
- c) A mezzo M.A.V. allegato alla bolletta
- d) POS

Le modalità di accesso alla rateizzazione con le maggiorazioni previste saranno conformi all'RQSII vigente.

Nel caso di richieste di rettifica delle fatture, se la verifica a seguito di richiesta rettifica evidenzia un credito a favore dell'Utente finale, il credito sarà erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

4.11 Reclami, richieste di informazioni

Le richieste scritte che dovessero pervenire verranno classificate in:

- reclami scritti
- richieste scritte di informazioni
- richieste scritte di rettifiche

In tutti e tre i casi SO.R.I. S.p.A. fornirà il riferimento al reclamo scritto e l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo interno che cura la pratica.

Le modalità di reclamo sono evidenziate in ogni bolletta e sul sito, e su quest'ultimo è presente il relativo modulo da compilare, che conterrà: Indirizzo di invio, dati e recapiti Utente, servizio a cui si riferisce il reclamo (se idrico o fognatura), codice Utente, indirizzo di fornitura, un campo per eventuale auto-lettura, un campo per richiesta verifica misuratore.

Il tempo di trasmissione della risposta in tutte e tre le casistiche di comunicazione è 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione.

Il tempo di emissione della rettifica di fatturazione è 60 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

5. LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

Gli standard generali che si prevede di rispettare sono coerenti con quanto previsto dal documento RQSII e di seguito si richiamano in tabella, SO.R.I. S.p.A. entro il 1 luglio 2020 sarà dotata di idonei strumenti di registrazione delle tempistiche e di verifica del rispetto dei livelli generali di qualità contrattuale:

Indicatore	Livello generale (valori minimi)
Percentuale minima di allacci idrici complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati per una data che non supera i sette giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento per situazioni di pericolo, in cui il personale incaricato da SO.R.I. S.p.A. arriva sul luogo entro tre ore dall'inizio della conversazione con l'operatore. Per situazioni di pericolo si intendono: a) fuoriuscite di acqua copiose b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro trenta giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90%

Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80%
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione inviate entro dieci giorni lavorativi	90%

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1 Lettura degli apparecchi di misura

Gli apparecchi di misura o di controllo potranno essere letti ed ispezionati tutte le volte in cui SO.R.I. S.p.A. lo ritenga opportuno. L'Utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale SO.R.I. S.p.A. l'accesso ai misuratori per il rilievo dei consumi. La lettura degli apparecchi di misura viene normalmente eseguita ad intervalli regolari stabiliti da SO.R.I. S.p.A. che ha, comunque, la facoltà di effettuare letture supplementari o di emettere fatture in acconto con l'addebito di un consumo stimato sulla base dei valori storici. Qualora non sia stato possibile, per causa imputabile all'Utente, eseguire la lettura periodica del contatore e tale impossibilità si ripeta nel corso del periodo successivo, potrà essere disposta, previo preavviso, la chiusura della presa dell'impianto; detta presa potrà essere riaperta soltanto dopo che sia stato reso possibile il rilievo della lettura e con l'addebito dei diritti di riattivazione utenza.

6.2 Spostamento e rimozione degli apparecchi di misura

I misuratori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione di SO.R.I. S.p.A. ed esclusivamente a mezzo dei suoi incaricati. In caso di rimozione, sostituzione del contatore, l'Utente verrà preavvisato almeno

7 (sette) giorni prima a mezzo raccomandata o pec, al fine di presenziare alle operazioni. Trascorsi infruttuosamente i 7 (sette) giorni le operazioni di cui sopra verranno effettuate d'ufficio.

6.3 Perdite, danni, responsabilità

Ogni Utente dovrà porre la massima cura nella ricerca e nell'immediata eliminazione di guasti nel proprio impianto interno che possano provocare dispersione di acqua.

Ogni Utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti interni. Le tubazioni costituenti gli impianti privati devono essere realizzate seguendo le norme di buona tecnica ed in particolar modo la UNI EN 9182 utilizzando materiali idonei al convogliamento di acqua destinata al consumo umano.

SO.R.I. S.p.A. non ha alcun obbligo di richiamare l'attenzione dell'Utente su eventuali aumenti di consumo anche sproporzionato, che ne derivassero.

Nessun abbuono sul consumo dell'acqua e comunque ammesso per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi dopo il contatore direttamente o indirettamente imputabili all'Utente.

L'Utente dovrà pagare, alla tariffa vigente, il prezzo dell'acqua eventualmente dispersa o da lui derivata abusivamente, e rimborsare a SO.R.I. S.p.A. tutte le spese causate dal fatto abusivo, anche se commesso da terzi.

6.4 Vigilanza degli apparecchi di misura e degli impianti interni

SO.R.I. S.p.A. si riserva la facoltà di fare ispezionare e verificare, dai suoi incaricati, gli apparecchi di misura, onde constatare la regolarità del loro funzionamento.

In caso di impedimenti o di opposizione ingiustificati a tali verifiche, SO.R.I. S.p.A., previo preavviso scritto contenente un congruo termine fornito all'Utente per adempiere, potrà sospendere l'erogazione dell'acqua fino a che la verifica non sia stata eseguita.

La sospensione dell'erogazione dell'acqua potrà essere effettuata immediatamente e senza preavviso nel caso che venga dal personale di SO.R.I. S.p.A. constatata l'infrazione o l'alterazione delle condutture portatrici e qualunque altra irregolarità che possa influire sul normale funzionamento dell'impianto e sulla misurazione dell'acqua fornita.

È vietato collegare le condutture d'acqua potabile con apparecchi, tubazioni, acque non potabili o d'altro acquedotto o comunque commiste a sostanze estranee. E' ugualmente vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile allo scarico dei bagni senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante.

Le utenze industriali, artigianali e comunque considerate a rischio, sono tenute ad installare, a propria cura e spese, apposite valvole di ritegno di tipo e con modalità d'impianto approvate da SO.R.I. S.p.A., per evitare il verificarsi di riflussi dall'impianto interno nella rete di distribuzione dell'acqua potabile. Tale obbligo permane anche nel caso di impianti antincendio provvisti di attacco per autopompa. La manutenzione delle valvole di ritegno spetta all'Utente, che è tenuto a controllarne periodicamente l'efficienza e ad effettuare tutti gli interventi occorrenti. Qualora risulti dimostrato, su accertamento operato dai servizi tecnici di

SO.R.I. S.p.A., che l'utenza a rischio non ha ottemperato alle prescrizioni imposte, i servizi medesimi sono tenuti, previa diffida, ad interrompere l'erogazione dell'acqua.

Gli impianti per il sollevamento dell'acqua all'interno degli edifici devono essere installati in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua sollevata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature e dovranno essere collegati ad un adeguato serbatoio di accumulo. È vietato in ogni caso l'inserimento diretto delle pompe sulle condotte derivanti da quelle stradali. Questi dovranno essere realizzati in maniera da mantenere inalterata la qualità dell'acqua contenuta.

6.5 Inadempimenti contrattuali

I verbali di ispezione redatti dal personale di SO.R.I. S.p.A. fanno piena fede fino a prova contraria di quanto affermato dallo stesso personale.

SO.R.I. S.p.A., qualora l'Utente non paghi quanto dovuto o sia recidivo nel commettere violazioni contrattuali, ha facoltà di sospendere la fornitura dell'acqua preavvertendo che il decorso di un ulteriore termine senza che si sia provveduto ad adempiere, comporterà l'esercizio da parte di SO.R.I. S.p.A. del diritto di risolvere il contratto di fornitura, salve ed impregiudicate le azioni giudiziarie.

6.6 Fatturazione dei consumi e dei costi accessori Il prezzo di vendita finale del servizio idrico è composto dai corrispettivi relativi alla fornitura di acqua potabile.

7. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

SO.R.I. S.p.A. si impegna a fornire un servizio di acquedotto continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In questi casi SO.R.I. S.p.A., oltre a fornire adeguata e

tempestiva informazione all'utenza, si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

7.1 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nel caso di interventi programmati da effettuarsi sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, SO.R.I. S.p.A. provvederà ad informare l'utenza mediante avviso tramite forme di comunicazione appropriate, con almeno due giorni di anticipo.

7.2 Durata delle sospensioni programmate

SO.R.I. S.p.A. si impegna a garantire un massimo di sospensione del servizio non superiore alle 48 ore, salvo i casi di forza maggiore.

7.3 Pronto intervento

Salvo i casi di forza maggiore, è disponibile un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno.

7.4 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, SO.R.I. S.p.A. si impegna ad informare l'utenza con adeguato preavviso, le misure da adottare per coprire il periodo di crisi quali:

- l'invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali; l'utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- la limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete.

7.5 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

SO.R.I. S.p.A. effettua, secondo i propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile.

SO.R.I. S.p.A. s'impegna a tal scopo a dotarsi di sistemi di telecontrollo e tele-gestione.

8. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

SO.R.I. S.p.A. garantisce all'Utente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali che possono interessarlo e sulle modalità di prestazione dei servizi attraverso: sportelli locali e sportello telematico; bollette; la Carta del Servizio; il regolamento del servizio idrico ed ogni altro strumento utile a facilitare la comunicazione. In particolare, SO.R.I. S.p.A.:

- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti nella bolletta viene inoltre riportata la frequenza di fatturazione
- informa sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata
- rende note le procedure per la presentazione di eventuali reclami
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio
- si impegna inoltre ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'Utente, adottando un linguaggio facile ed accessibile.

9. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

Agli Utenti è offerto un servizio di consulenza in merito all'uso razionale dell'acqua e corretto utilizzo degli impianti; ottimizzazione contrattuale e tariffaria.

10. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del Servizio è valida a partire dal trentesimo giorno successivo all'approvazione definitiva ed è revisionata con cadenza almeno biennale. La Carta del Servizio è perfezionata o revisionata in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione di SO.R.I. S.p.A. Gli Utenti saranno informati di eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza.