



## **AUSINO SpA Servizi Idrici Integrati**

Via P.Atenolfi, 46-84013 Cava de' Tirreni (SA) – Tel.089461195 Fax  
089461515 – P.I. 0059306 065 0 – C.F. 80032238 065 3

## **CARTA DEI SERVIZI**

**(Art.2, comma 1, decreto legge 12 maggio 1995, n°163 convertito in legge 11 luglio  
1995, n°273)**

Aggiornata alla data del 07-12-2006

## INDICE

<b>Presentazione dell’Azienda Servizi Idrici Integrati Ausino</b>	<b>pag. 3</b>
<b>PREMESSA</b>	<b>pag. 5</b>
<b>1.0.0 Principi fondamentali</b>	<b>pag. 5</b>
<b>1.1.0 Eguaglianza</b>	<b>pag. 5</b>
<b>1.2.0 Continuità delle prestazioni</b>	<b>pag. 5</b>
<b>1.3.0 Partecipazione</b>	<b>pag. 5</b>
<b>1.4.0 Cortesia</b>	<b>pag. 6</b>
<b>1.5.0 Efficacia, Efficienza e Qualità</b>	<b>pag. 6</b>
<b>1.6.0 Chiarezza nelle informazioni</b>	<b>pag. 6</b>
<b>1.7.0 Copertura assicurativa per danni alle persone o alle cose</b>	<b>pag. 6</b>
<b>2.0.0 Informazioni utili sul servizio</b>	<b>pag. 7</b>
<b>2.1.0 Standard di qualità</b>	<b>pag. 7</b>
<b>2.2.0 Continuità e regolarità dell’erogazione</b>	<b>pag. 7</b>
<b>2.2.1 Immediato allacciamento post interruzione</b>	<b>pag. 8</b>
<b>2.2.2 Celerità nei tempi tecnici di cessazione della fornitura</b>	<b>pag. 8</b>
<b>2.3.0 Sicurezza e qualità dell’acqua</b>	<b>pag. 9</b>
<b>3.0.0 Diritti dell’utente</b>	<b>pag. 9</b>
<b>3.1.0 Quantitativi pro capite al giorno assegnati sulla base del regolamento di utenza vigente, nonché nel rispetto dei livelli minimi dei servizi stabiliti</b>	<b>pag. 9</b>
<b>3.2.0 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli territoriali</b>	<b>pag. 9</b>
<b>3.3.0 Tempestività nelle risposte a reclami scritti</b>	<b>pag. 10</b>
<b>3.4.0 Correttezza della misura dei consumi</b>	<b>pag. 10</b>
<b>3.5.0 Correttezza della fatturazione dei consumi per i Comuni</b>	<b>pag. 10</b>
<b>3.6.0 Per l’utenza</b>	<b>pag. 10</b>
<b>4.0.0 La Tutela</b>	<b>pag. 11</b>
<b>4.1.0 Procedure in caso di inadempienze dell’Azienda e gestione dei reclami</b>	<b>pag. 11</b>
<b>4.2.0 Rimborso</b>	<b>pag. 11</b>
<b>4.3.0 Morosità</b>	<b>pag. 11</b>
<b>4.4.0 Standard non soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto</b>	<b>pag. 12</b>
<b>4.5.0 Informazione</b>	<b>pag. 12</b>

## **PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

L'AUSINO Spa, **Servizi Idrici Integrati**, già consorzio degli acquedotti dell'Ausino, ha sede in Cava de' Tirreni (SA) in via P. Atenolfi, 46.

E' una Società per Azioni a maggioranza pubblica, frutto della trasformazione ex art. 23/24/80 della legge 142/90., gestisce in prevalenza reti idriche adduttrici a servizio dei comuni dei "Picentini, bassa ed alta Valle dell'Irno, Agro Nocerino Sarnese, Salerno, Cava de' Tirreni e Costiera Amalfitana.

In concertazione con molti Comuni associati e con l'Ente d'Ambito Sele (ATO 4), ha iniziato dal 2001 la gestione del servizio idrico integrato ai sensi e per gli effetti della legge 5 gennaio 1994 n. 36, (meglio conosciuta come legge "Galli"), la quale si configura come una vera e propria legge di riforma e di riordino dell'intero settore. Tale provvedimento ha l'obiettivo di favorire un serio recupero d'efficienza ed economicità nella gestione del servizio idrico pubblico, prevedendo: la nascita del servizio idrico integrato; la definizione degli ambiti territoriali ottimali; la gestione e la tariffa del servizio; la vigilanza ed il controllo sull'uso delle risorse idriche.

L'architettura della legge si fonda sull'unitarietà del ciclo dell'acqua (approvvigionamento, distribuzione, fognatura e depurazione) e sulla gestione imprenditoriale del servizio al fine di recuperare efficienza e migliorare la qualità del servizio per i cittadini.

L'Ausino SpA. gestisce i servizi:

**Reti idriche d'adduzione:** Comuni–Utenti serviti per la Provincia di Salerno:

Amalfi, Angri, Baronissi, Bracigliano, Castel S. Giorgio, Cava de' Tirreni, Cetara, Conca dei Marini, Corbara, Fisciano, Furore, Giffoni Sei Casali, Giffoni Valle Piana Maiori, Mercato S. Severino, Praiano, Ravello, Roccapiemonte, Salerno, S. Cipriano Picentino, S. Mango Piemonte, S. Marzano Minori, Montecorvino Rovella, Nocera Inferiore, Nocera Superiore, Pagani, Pellezzano, Positano, sul Sarno, S. Valentino Torio, S. Egidio Montalbino, Siano, Vietri sul Mare,

Attraverso consegna all'ENIACQUA Regione Campania di partite idriche, sono serviti anche i Comuni di Montecorvino Pugliano, Montecorvino Rovella, Pontecagnano e Tramonti.

**Reti interne:** i Comuni di Agerola, Amalfi, Baronissi, Cetara, Furore, Giffoni Sei Casali, Montecorvino Pugliano, Montecorvino Rovella, Olevano sul Tusciano, Positano, Praiano, Ravello, S. Cipriano Picentino, Tramonti e Vietri sul Mare. Al momento, anche altri Comuni sono nella fase di adesione, in applicazione della normativa di cui alla l. 36/94.

## LA STORIA

L'Ausino SpA prende forma costitutiva con Rogito di Compromesso stipulato il dì 27 novembre 1906 fra il "Comune di Cava de' Tirreni e la Società Italiana per Condotte d'Acqua" e rogito di ratifica del 24 giugno 1908 fra la detta "Società ed i Comuni Consorziati" che all'epoca erano solo quelli di "Cava de' Tirreni, Pagani, Angri e Scafati". Nelle epoche successive, il lungo cammino che porterà all'aggregazione di 31 Comuni aderenti e 37 serviti, per uno sviluppo complessivo della rete di 286 Km sarà caratterizzato da un'intensa attività progettuale a servizio dei singoli Comuni che ha portato ad un'articolazione delle reti d'adduzione disciplinata dai rapporti tra Consorzio Ausino, Società Italiana per Condotte d'Acqua e Cassa per il Mezzogiorno. Successivamente, poi, con lo scioglimento della Cassa per il Mezzogiorno, il patrimonio acquedottistico è stato assegnato in dotazione al Consorzio Ausino.

Il progetto affonda le sue radici in una "Circolare della Prefettura di Salerno del 28 maggio 1889 n. 12523", con la quale era richiamata la "Circolare del Ministero dell'Interno 6 febbraio 1889" relativa alle "acque potabili" con "l'efficacia raccomandazione ai Comuni di curare l'osservanza dell'art.62 della legge sanitaria 22 dicembre 1888 n. 5849". Tale legge rendeva obbligatoria la "tutela e l'igiene della sanità pubblica" dichiarata finalmente "obbligatoria" in tal senso. "Il Ministero", proseguiva la nota, "è informato delle deplorevoli condizioni igieniche, in cui molti Comuni del Regno si trovano, a causa delle deficienze e cattiva qualità dell'acqua necessaria per i loro usi domestici ed è deciso a far sì che le disposizioni della legge siano applicate affinché in un avvenire non troppo lontano tutti i Comuni siano forniti di tale elemento essenziale di loro salubrità in ragione dei bisogni degli abitanti".

Tale nota è protocollata in data 4 giugno 1889 ed è recepita come "presa atto" con verbale di G.M. presieduta dal Marchese Genoino del Comune di Cava de' Tirreni con verbale n. 133 dell'8 giugno 1889. Negli anni a seguire, sarà un altro Sindaco di Cava de' Tirreni a dare impulso alla realizzazione dell'intera opera acquedottistica dell'Ausino e alla costituzione del Consorzio Ausino, il Marchese Pasquale Atenolfi.

Il primo scambio epistolare per uno studio e l'esecuzione di un progetto di condotta con la "Società Italiana per Condotte d'Acqua" è datato 6 giugno 1891 ed è firmato da uno dei massimi dirigenti di detta Società nonché cittadino cavese: Nunziante Liguori.

In data 27 novembre 1906 si formalizzava la transazione relativa allo "sfruttamento delle sorgenti Ausino – Ausinetto – Avella in Acerno", presso la prefettura di Salerno il rappresentante del Ministero dei Lavori Pubblici, il Direttore della Società Italiana per Condotte d'Acqua e il Sindaco di Cava Francesco Vitagliano Stendardo.

Nel corso della sua storia, l'Ausino SpA, ha avuto cinque denominazioni: la prima "Consorzio fra gli Utenti dell'Acquedotto dell'Ausino" del 1917; la seconda "Consorzio Ausino" del 1977; la terza "Consorzio Acquedotto Ausino" del 1989; la quarta "Azienda Servizi Idrici Integrati Ausino", in attuazione della Legge Galli del 1994 ed infine con la trasformazione in Ausino Spa Servizi Idrici Integrati.

Da sempre, fin dalla sua prima goccia d'acqua che è entrata nella prima abitazione servita o fuoriuscita dal primo fontanino pubblico "l'acqua di Acerno" è stata considerata per le numerose popolazioni servite "l'acqua buona", l'acqua che era e rimane tutt'ora sinonimo di freschezza, leggerezza e digeribilità.

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PREMESSA**

Scopo della carta dei servizi è stabilire e garantire i diritti degli utenti per il servizio di distribuzione dell'acqua e degli altri servizi ad esso correlati, come fognatura e depurazione. Ciò in attuazione della normativa nazionale sulla trasparenza e sul rapporto tra enti erogatori dei servizi pubblici ed Utente. La "Carta" è oggetto di continui miglioramenti, sentiti anche gli organismi di rappresentanza degli interessi degli utenti. L'Ausino SpA. intende avere un rapporto costruttivo con le associazioni ed organismi rappresentanti dei cittadini quali utenti.

Queste saranno informate sull'evoluzione della "Carta" attraverso gli strumenti più idonei.

Gli obiettivi principali dell'Ausino SpA sono:

l'innalzamento degli standard di qualità di tutti i suoi servizi e la crescita di una cultura del rispetto delle fonti energetiche, dell'acqua e delle risorse naturali ad essa correlate, nonché la lotta agli sprechi, la salvaguardia del patrimonio idrico e delle sue fonti.

A tal fine promuove, sostiene ed organizza apposite azioni di comunicazione e sensibilizzazione.

### **1.0.0 PRINCIPI FONDAMENTALI.**

I servizi agli utenti sono gestiti dall'Azienda nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

#### **1.1.0 EGUAGLIANZA.**

L'attività di erogazione dei servizi pubblici gestiti dall'Ausino SpA si basa nel rapporto con gli utenti, ai principi di uguaglianza sanciti dalla Carta Costituzionale. Pertanto, eroga i servizi a prescindere dalle differenze di sesso, religione, razza e opinioni politiche. Richiamandosi allo spirito ed alla lettera della Costituzione l'Ausino SpA pone particolare attenzione alle esigenze di utenti portatori di handicap, anziani o socialmente deboli.

#### **1.2.0 CONTINUITÀ DELLE PRESTAZIONI.**

L'erogazione dei servizi gestiti dall'Ausino SpA è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di disservizi o interruzioni causati da forza maggiore o da eventi non programmabili, l'azienda adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disservizi stessi e dei disagi all'utenza.

#### **1.3.0 PARTECIPAZIONE.**

Con l'obiettivo di ricercare più alti livelli di qualità dei servizi, l'Ausino SpA garantisce la partecipazione degli Utenti, sia singoli che associati. A questo fine chiunque interessato può produrre e presentare osservazioni e commenti, formulare suggerimenti per migliorare i servizi stessi. L'Utente, anche tramite un suo rappresentante allo scopo, ha diritto all'accesso alle informazioni che lo riguardano, tale diritto è esercitato dal cittadino utente secondo le modalità previste in apposito regolamento adottato dall'Ausino SpA il tutto ai sensi e per gli effetti della legge sulla trasparenza degli atti della pubblica amministrazione.

L'Ausino SpA svolge sistematicamente ricerche per la valutazione dei servizi forniti, per migliorare il rapporto con l'Utente e valutare il grado di soddisfazione.

**1.4.0 CORTESIA.**

Tutti i rapporti tra Ausino SpA ed utenza s'ispirano a criteri di cortesia. In questa direzione è impegnato tutto il personale aziendale, a qualsiasi livello.

**1.5.0 EFFICACIA, EFFICIENZA E QUALITA'.**

L' Ausino SpA persegue da sempre, fin dagli albori della sua fondazione (inizi XX secolo), quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento degli standard di efficienza, efficacia e qualità dei servizi, utilizzando soluzioni tecnologicamente avanzate.

**1.6.0. CHIAREZZA NELLE INFORMAZIONI**

L' Ausino SpA persegue il fine di essere sempre più chiara nelle informazioni all'Utenza, sia nei rapporti contrattuali che nelle prestazioni. Periodicamente l'azienda sottopone a verifica di chiarezza gli strumenti con i quali raggiunge l'Utenza.

**1.7.0 COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE O ALLE COSE**

L'Azienda, nell'assegnazione delle varie forme di manutenzione di tutte le reti acquedottistiche gestite dalle Ditte, prevede che queste assicurino, nell'effettuazione di ogni attività manutentiva, tutte le coperture assicurative possibili per danni a persone e/o cose, così come previsto per legge.

## 2.0.0 INFORMAZIONI UTILI SUL SERVIZIO.

<b>Tipo di richiesta</b>	<b>Modalità di inoltro</b>
<b>Nuovi allacciamenti</b>	
Preventivi	Presso lo sportello utenze per iscritto
Appuntamento per sopralluogo	Richiesta telefonica
Pagamento del preventivo e programmazione allacciamenti	Presso Banche e Uffici Postali Informazione Richiesta telefonica
<b>Contratti</b>	
Fornitura	Presso lo sportello utenze
Disdetta	Presso lo sportello utenze
Subentro	Presso lo sportello utenze
Apertura e chiusura contatore	Presso lo sportello utenze
<b>Contatori</b>	
Appuntamento apertura e chiusura contatore	Richiesta telefonica
<b>Fatturazioni</b>	
Informazioni su fatturazione utenza	Richiesta telefonica
<b>Segnalazioni guasti e anomalie</b>	
Comunicazioni agli uffici Ausino SpA	Presso gli uffici, ovvero, 24 ore su 24, presso i recapiti del personale reperibile
<b>Inadempienze aziendali</b>	Segnalazioni

### 2.1.0 Continuità e Regolarità dell'Erogazione

Gli impianti e la rete sono sottoposti a un controllo costante mediante squadre di pronto intervento attive, 24 ore su 24, in tutti i giorni dell'anno.

Il tempo massimo dell'inizio dell'intervento, in situazioni di pericolo, è di 60 minuti.

Nell'eventualità di sciopero l'Azienda è impegnata a mantenere funzionali ed efficienti tutte le strutture necessarie a garantire i servizi indispensabili.

Nei casi d'interruzione dell'erogazione per manutenzione, l'Azienda:

- ❑ comunica ai cittadini o ai Comuni almeno 2 giorni prima, se trattasi di interruzione programmata;
- ❑ nel caso, invece, di interruzioni non programmabili, dovute a guasti o ad altre cause di forza maggiore, s'impegna a contenere al minimo la durata della sospensione.

L'Azienda assicura:

- ❑ la disponibilità della quantità d'acqua richiesta dal cittadino-Comune nei limiti delle dotazioni previste dal Piano Regionale delle Acque e della disponibilità delle sorgenti;
- ❑ l'osservanza delle leggi vigenti relativamente alle caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita;
- ❑ il controllo periodico delle caratteristiche dell'acqua dal momento della captazione a quello della distribuzione al cittadino-Comune.

### 2.2.1 Preventivi, allacciamenti ed interventi vari.

Le richieste di nuovi allacciamenti devono essere presentate con la dovuta documentazione tecnica presso gli sportelli periferici.

L'Azienda garantisce:

- a) tempo del preventivo: fra la richiesta scritta di un nuovo allacciamento, o di una modifica di portata a quello già esistente e la data di spedizione del preventivo al cittadino, un **massimo di 15 giorni**.
- b) tempo d'esecuzione della presa: fra la data d'accettazione formale del preventivo da parte del cittadino e la data d'inizio d'esecuzione della presa, un **massimo di 15 giorni**.
- c) tempo d'attivazione dell'utenza: fra la data di stipula del singolo contratto e l'avvio della relativa fornitura, un **massimo di 3 giorni**.
- d) tempo di riattivazione della fornitura per subentro: fra la data di stipula del contratto e la riattivazione della fornitura, qualora non vi sia una modifica della portata impegnata, un **massimo di 3 giorni**.
- e) tempo per la riattivazione della fornitura sospesa per morosità, **massimo 2 giorni**

### **2.2.2 Celerità nei tempi tecnici di cessazione della fornitura.**

Qualora l'utente cessante e l'utente subentrante si presentino contestualmente negli uffici dell'Ausino SpA accettando reciprocamente il valore di lettura da essi stessi rilevato, l'Azienda provvederà immediatamente alla disattivazione dell'utenza cessante e all'attivazione dell'utenza subentrante, con soluzione di continuità nella fornitura.

Il tempo per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta scritta dall'utente, salvo particolari esigenze dello stesso, è di **massimo 3 giorni**.

I tempi massimi garantiti precedentemente indicati sono al netto dei ritardi per l'ottenimento di permessi da parte delle Amministrazioni Comunali o di Enti diversi;

Tutti i termini indicati sono da considerarsi al netto di quelli necessari per la predisposizione di opere edili da parte del cittadino, nonché di quelli dovuti a qualsiasi causa non direttamente dipendente dall'Ausino SpA.

### **2.3.0 Sicurezza e qualità dell'acqua.**

L'Azienda, in osservanza del D.Lgs 31/01 effettua il campionamento e il controllo di laboratorio dell'acqua, controllando i parametri che garantiscono la qualità dell'acqua in conformità agli standard.

Essenzialmente l'acqua addotta presenta caratteristiche diverse, in relazione al sito di provenienza, in particolare:

- l'acqua proveniente da Acerno, acqua dell'Ausino, è captata presso più scaturigini e presenta, mediamente, i seguenti parametri chimico-fisici:
- l'acqua abitualmente utilizzata per l'alimentazione della Costiera Amalfitana e le zone occidentali di Cava de' Tirreni, proviene dalla falda del "Cernicchiara" in Salerno e presenta mediamente i seguenti parametri chimico-fisici:

In via preventiva, per mantenere costanti le caratteristiche di potabilità ed evitare il rischio d'inquinamento, in prossimità delle opere di captazione l'acqua è disinfettata con ipoclorito di sodio, con impianti a funzionamento automatico; come per legge la clorazione garantisce alla consegna il valore corrente standard non superiore a 0,2mh/litro, inteso come cloro residuo libero. L'attività

acquedottistica dell'Azienda è sottoposta al controllo ispettivo svolto autonomamente dalle competenti unità operative dell'ASL, mediante il laboratorio del Presidio Multizonale di Igiene e Profilassi di Salerno.

### **3.0.0 DIRITTI DELL'UTENTE.**

#### **3.1.0 Quantitativi pro capite al giorno assegnati sulla base del regolamento di utenza vigente, nonché nel rispetto dei livelli minimi dei servizi stabiliti.**

L' Ausino SpA si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g), della legge n. 36/94, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art.11, comma 3, della stessa legge, resi noti all'utenza.

In particolare, l' Ausino SpA assicura i seguenti livelli minimi:

Per le utenze domestiche:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di almeno 3 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari ,per le quali l' Ausino SpA dovrà dichiarare in contratto la quota minima piezometrica che in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi, i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto di utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

Le indicazioni, poi, sul contratto di fornitura utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d), vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità delle rispettive "carte", nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.

L' Ausino SpA si impegna, inoltre, ad assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi, sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni fra Enti Locali e gestori. L'Azienda s'impegna ad effettuare anche indagini a campione, al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

#### **3.2.0 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli territoriali.**

L' Ausino SpA definisce in accordo con i Comuni aderenti i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, assicurando nel frattempo orari compatibili con le esigenze dell'utenza.

Il dettaglio degli orari di apertura degli sportelli è disponibile sul sito internet [www.ausino.it](http://www.ausino.it)

L'Azienda, per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (portatori di handicap, invalidi di massimo grado, anziani ultrasettantenni e cittadini con malattie o condizioni fisiche particolari), garantisce nei loro confronti ed in virtù dei servizi erogati le seguenti facilitazioni:

- 1) procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per i cittadini segnalati dai Servizi Sociali del Comune di appartenenza;
- 2) facilitazioni di accesso ai servizi aziendali;

Gli appuntamenti con gli utenti sono disciplinati e concordati entro un periodo di tempo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, dal giorno della richiesta aumentabili per espressa richiesta dell'utente.

### **3.3.0 Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti.**

L' Ausino SpA. assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami presentati per iscritto dai cittadini, per le risposte che non richiedono un sopralluogo un tempo **massimo di 15 giorni**, mentre per quelle che richiedono un sopralluogo un tempo **massimo di 30 giorni**.

### **3.4.0 Correttezza della misura dei consumi.**

Il cittadino può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici aziendali, rivolgendosi agli sportelli delocalizzati dell' Ausino SpA o inoltrando richiesta scritta.

Pertanto, il tempo d'intervento per l'effettuazione delle verifiche sarà **massimo di 15 giorni**. Nell'eventualità di un concomitante ed elevato numero di richieste di verifica, l' Ausino SpA comunica al cittadino il differimento della data d'intervento, nel rispetto del tempo massimo d'intervento ed in attuazione di un criterio cronologico delle richieste pervenute.

Il tempo massimo non può essere garantito quando, per contatori di maggior calibro (oltre 50 mm) è necessaria la prova presso l'officina del costruttore; per questo caso specifico se ne darà preventiva informazione all'utente, precisando i tempi e i costi previsti.

Se il contatore funziona regolarmente, le spese del controllo sono addebitate al cittadino. Qualora l'errore riscontrato superasse i limiti di tolleranza prefissati, si procederà alla ricostruzione dei consumi mediante equi confronti estesi sull'arco temporale dei 36 mesi antecedenti la verifica ed al conseguente conguaglio degli importi versati limitatamente agli ultimi 12 mesi.

### **3.5.0 Correttezza della fatturazione dei consumi per i Comuni.**

I consumi per i Comuni (adduzione) sono rilevati con cadenza mensile.

Nei riguardi dei medesimi sono emesse due fatture d'acconto nel corso dell'anno riferite ai consumi accertati nell'anno precedente ( 40% entro il 31 luglio – 40% entro novembre ). La rata di saldo, invece, è emessa dopo l'approvazione del bilancio idrico annuale redatto dall'UTC (nel mese di gennaio o febbraio).

Il relativo pagamento deve avvenire entro 30 giorni dalla data di emissione della relativa fattura emessa dall'Azienda.

### **3.6.0 Per l'Utenza.**

L' Ausino SpA assicura, per ogni tipologia di utenza, la periodicità della fatturazione, con cadenza al massimo annuale, le modalità di rilevazione dei consumi e di svolgimento del procedimento della fatturazione. La lettura dei contatori è assicurata almeno una volta l'anno. Inoltre, nei casi di collocazione in proprietà privata del contatore, è assicurata all'utente la possibilità di autolettura. In tal caso, sono indicate le modalità con le quali l'utente può comunicare i propri consumi.

Nel caso in cui l'utente risulta assente, viene lasciata una cartolina, da restituire all'Azienda, sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal misuratore. Nel caso in cui l'utente risulta assente in modo abitudinario, l'Azienda provvede in proprio ad effettuare con preavviso eventuali verifiche. Nel bollettino di lettura vengono indicati gli estremi dell'utente, la via, il Comune, il numero civico,

la data, la firma dell'interessato o del componente il suo nucleo familiare, il numero di matricola del contatore.

## **LA TUTELA.**

### **4.1.0 Procedure in caso di inadempienze dell'Azienda e gestione dei reclami.**

Ogni tipo di violazione a tutto quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi può essere denunciato con reclamo scritto da inoltrare all'Ufficio Tecnico Aziendale dell'Ausino SpA

Il cittadino utente, a sua volta, deve presentare nel reclamo tutti gli estremi in suo possesso (nome dell'addetto che deve seguire la pratica, con tutti gli adempimenti connessi) relativamente a quanto lo stesso ritenga motivo e oggetto della violazione, affinché l'ufficio stesso possa provvedere a una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento, l'U.T.A. riferisce al cittadino l'esito degli accertamenti compiuti e s'impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

E', infine, garantita dall'Azienda lo svolgimento di tutta un'attività in materia di reclami, finalizzata anche e soprattutto al miglioramento continuo della qualità del servizio.

### **4.2.0 Rimborso.**

Nel caso specifico del mancato rispetto dei tempi di allacciamento massimi garantiti, l'Azienda disciplina la materia mediante un regolamento di utenza che garantisce il cittadino consumatore in tutta la sfera dei suoi diritti. Comunque il rimborso è subordinato alla richiesta scritta che deve pervenire all'Ufficio Tecnico Aziendale entro 45 giorni dalla scadenza del termine garantito. Tale termine inizia dalla data di ricezione del protocollo aziendale che lo smista prontamente (nella giornata di arrivo) all'UTA il quale provvederà agli adempimenti di sua competenza.

Nel termine di 45 giorni dalla data di ricezione dell'istanza di rimborso l'Azienda effettua la conseguente verifica su tutto quanto segnalato e comprovato dall'utente con informazioni e documenti che possono risultare utili a ricostruire ed accertare l'accaduto.

Comunque, una volta riconosciuta la validità della richiesta, l'Ufficio ed il servizio all'uopo preposto, provvede ad accreditare l'importo riconosciuto sulla prima bolletta utile, o adottando altra forma di accredito ritenuta opportuna. In caso di mancato riconoscimento della richiesta di rimborso, l'utente ne ha comunicazione scritta e motivata.

### **4.3.0 Morosità.**

L'Azienda, per i casi di morosità prevede:

- l'invio della diffida con avviso tramite racc. A/R, con l'aggravio delle spese di spedizione e di segreteria;
- la sospensione del servizio nei casi estremi;

\* Per i pagamenti effettuati nei primi 6 giorni dalla scadenza, avrà luogo all'aggravio di una penale del 2% della somma dovuta;

\* Per i pagamenti effettuati dal 7° al 30° giorno dalla scadenza, all'aggravio di una penale del 6% sulla somma dovuta;

\* Per i pagamenti effettuati dopo il 30° giorno, oltre alla penale del 6% verranno addebitati gli interessi per ritardato pagamento nella misura del tasso ufficiale di sconto vigente nel periodo intercorrente dal 30° giorno dal pagamento;

La Società darà comunicazione degli insoluti mediante avviso inserito nella bolletta o con separata comunicazione. Il pagamento della bolletta contenente l'avviso di morosità costituisce la prova che l'Utente ha ricevute idonea comunicazione del debito ai fini dell'interruzione della prescrizione.

Per questi casi estremi, si prevedono mezzi e modalità attraverso i quali l'utente interessato dal provvedimento può evitare la sospensione stessa. Tale preavviso, tuttavia non è inferiore a 15 giorni ed è accompagnato dal duplicato della fattura non pagata.

Le modalità ed i tempi del ripristino della fornitura sono comunicati entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi dal pagamento.

In questo caso, è facoltà dell'Azienda porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente.

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

#### 4.4.0 RIASSUNTO DEGLI STANDARD MONITORATI DALL'AUSINO Spa

Standard non soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto Valore standard monitorato	Indicatore
<b>Frequenza annua controlli di qualità</b>	
Disponibilità pronto intervento	24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno
Rete	500 controlli e prelievi (anno 2000)
Max concentrazione ipoclorito di sodio	0,2 mg/litro, come cloro residuo libero
Attesa agli sportelli	Medio: 10 minuti – Max 30 minuti
Avvio intervento per guasto contatore	Medio 3 ore – Max 7 ore
Risposta ai reclami scritti ai reclami scritti	15 giorni di calendario (senza sopralluogo) Risposta 30 giorni di calendario (con sopralluogo)
Verifica contatori	Medio: 15 giorni di calendario
Verifica contatori	Max 30 giorni di calendario

#### 4.5.0 Informazione.

L' Ausino SpA s'impegna a tenere sempre informata l'Utenza circa i servizi, le modalità di prestazione, le procedure e le iniziative aziendali, utilizzando vari strumenti:

- il documento "Regolamento e condizioni generali di fornitura" sempre a disposizione presso gli sportelli aziendali;
- Linee telefoniche dedicate e senza oneri per l'utente (numero verde 800445552)
- mediante appositi spazi sulle bollette, o con la pubblicazione di opuscoli, segnali, illustra e consiglia i cittadini in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi aziendali, ecc.;
- attraverso il proprio sito internet;

- attraverso i mass-media comunica modalità di interruzione o sospensione dell'erogazione, modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione è ritenuta opportuna e necessaria;
- l' Ausino SpA intende sottoscrivere entro 60 giorni dall'approvazione con le Associazioni a Tutela dei Consumatori presenti sul territorio, apposito protocollo di convenzione che disciplinerà ulteriormente i loro rapporti.