

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO  
INTEGRATO DEL GESTORE  
AIMAG S.P.A.**

Rev. 4 del 01.09.2009 (decorrenza vigenza)

## INDICE

SEZIONE I - INTRODUZIONE .....	4
Premessa .....	4
1 – Oggetto ed ambito di applicazione .....	4
2 – Presentazione di AIMAG e informazioni sul servizio .....	5
3 – Efficacia della Carta del Servizio di AIMAG .....	7
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI .....	8
4 – Eguaglianza .....	8
5 – Imparzialità ed uniformità di trattamento .....	8
6 – Continuità .....	8
7 – Partecipazione .....	9
8 – Efficacia ed efficienza .....	9
9 – Cortesia .....	9
10 – Chiarezza e comprensibilità delle informazioni .....	9
11 – Condizioni principali di fornitura .....	9
12 – Tutela della privacy .....	9
13 – Qualità e tutela ambientale .....	10
SEZIONE III - STANDARDS DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI .....	11
14 – Indicazioni generali .....	11
15 – Verifiche sulla qualità del servizio .....	11
16 – Certificazione e Sistema Qualità .....	11
17 – Standard di qualità nel rapporto con l'utenza: avvio del rapporto contrattuale..	11
17.1 - Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto.....	11
17.2 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto	
.....	12
17.3 - Accesso alla proprietà privata. Codice di comportamento di AIMAG .....	13
17.4 - Tempo per l'attivazione/riattivazione della fornitura del servizio acquedotto	
.....	13
17.5 - Tempo per la cessazione o disattivazione della fornitura del servizio	
acquedotto.....	13
17.6 - Tempo di rilascio del parere richiesto dall'Autorità competente per	
l'autorizzazione allo scarico delle acque reflue industriali .....	14
18 – Standard di qualità nel rapporto con l'utenza: gestione del rapporto contrattuale	
.....	14
18.1 - Rilevazione dei consumi e fatturazione .....	14
18.2 - Modalità di pagamento .....	15
18.3 - Deposito cauzionale .....	15
18.4 - Rettifiche di fatturazione .....	16
18.5 - Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per	
morosità dell'utente – Sospensione della fornitura del servizio .....	16
18.6 - Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di sospensione	
per morosità .....	17
18.7 - Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di erroneo	
distacco .....	17
18.8 - Agevolazioni per consumi anomali .....	17
18.9 - Verifiche tecniche sui contatori del servizio di acquedotto .....	18
18.10 - Verifica del livello di pressione .....	18
19 – Standard di qualità nel rapporto con l'utenza: accessibilità al servizio.....	19

19.1 - Apertura al pubblico degli sportelli fisici (AIMAG multiservizio) .....	19
19.2 - Svolgimento delle pratiche per corrispondenza, telefono, posta elettronica, web – Servizio informazioni .....	20
19.3 - Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici .....	20
19.4 - Facilitazioni per particolari categorie di utenti .....	20
19.5 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.....	21
19.6 - Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti .....	21
20 – Standard di qualità della gestione tecnica del servizio .....	21
20.1 - Continuità del servizio .....	21
20.2 - Pronto intervento e messa in sicurezza dei guasti sulla rete di acquedotto e fognatura.....	22
20.3 - Limiti minimi del servizio idropotabile. ....	23
20.4 - Tempo di preavviso per interventi programmati.....	24
20.5 - Durata delle interruzioni programmate e non programmate .....	24
20.6 - Crisi idrica .....	25
20.7 - Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del Servizio idrico Integrato .....	25
<b>SEZIONE IV – RAPPORTI CON GLI UTENTI, INDENNIZZI E ORGANISMI DI TUTELA .....</b>	<b>26</b>
21 – Informazione all’utente.....	26
22 – Rapporti con gli utenti .....	26
23 – Semplificazione delle procedure .....	27
24 – Gestione dei reclami .....	27
25 – Indennizzi .....	28
25.1 -Tabelle di sintesi degli indennizzi.....	29
26 – Applicazione della tariffa .....	30
27 – Organi di tutela esterna al AIMAG .....	30
28 – Controversie .....	30
29 – Risparmio idrico: piccole azioni grandi risultati .....	32
APPENDICE 1: INDICE DEL REGOLAMENTO DEL GESTORE AIMAG.....	34
APPENDICE 2: COME LEGGERE IL PROPRIO CONTATORE .....	39
APPENDICE 3: MODULO DI RECLAMO/PROPOSTA .....	40
APPENDICE 4: ELENCO DELLE SEDI DEGLI UFFICI COMMERCIALI.....	41
APPENDICE 5: INDIRIZZI E NUMERI DI TELEFONO DI AIMAG.....	41
APPENDICE 6: INDIRIZZI E NUMERI DI TELEFONO DI ORGANI DI TUTELA ESTERNA.....	42

## SEZIONE I - INTRODUZIONE

### **Premessa**

AIMAG S.p.A. provvede alla gestione integrata delle risorse idriche nelle fasi di captazione, adduzione, acquisto-cessione, sollevamento, distribuzione, trattamento, fognatura e depurazione incluso protezione, monitoraggio e potenziamento dei corpi idrici, con progettazione e costruzione degli impianti nonché collaudo ed esercizio.

Per la gestione quindi del Servizio idrico integrato nei Comuni in Provincia di Modena, adotta la presente “Carta del Servizio idrico integrato” attenendosi allo schema di riferimento approvato con delibera dell’Assemblea Consorziale dell’Ambito Territoriale Ottimale di Modena n. 9 del 16.6.2008.

### **1 – Oggetto ed ambito di applicazione**

La presente “Carta del servizio idrico integrato“ è redatta in adempimento alla normativa vigente in materia di seguito esplicitata, allo schema di riferimento approvato dall’Assemblea Consorziale, al Regolamento per la disciplina del servizio idrico integrato del gestore AIMAG, agli atti della delibera della Giunta regionale n. 177 del 7 febbraio 2005 e agli indirizzi emanati dall’Autorità Regionale per la Vigilanza dei Servizi Idrici

- D.Lgs. 152/2006 c.d. “Codice Ambientale” e s.m.i.;
- direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- d.p.c.m. 19 maggio 1995 concernente l'individuazione di settori di erogazione dei Servizi pubblici;
- d.p.c.m. del 29 aprile 1999 “Schema di riferimento generale per la predisposizione della Carta dei Servizi del ciclo idrico integrato”;
- art. 11 c. 2 del d.lgs. 30 luglio 1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;
- art. 23 c. 1 della legge regionale 6 settembre 1999 n. 25 e s.m.i.;
- allegato 8 del d.p.c.m. 4 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- d.lgs. del 2 febbraio 2001 n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” e s.m.i.;
- legge 7 agosto 1990 del n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i.;
- d.lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- art. 2, comma 461 della legge 24.12.2007, n° 244 “Legge finanziaria 2008”.

## 2 – Presentazione di AIMAG e informazioni sul servizio

AIMAG nasce nel 1970 come Azienda Intercomunale Municipalizzata Acqua e Gas, quale estensione di AMAG, municipalizzata del Comune di Mirandola costituita nel 1964.

In quegli anni i servizi pubblici locali potevano essere gestiti in economia, cioè direttamente dai Comuni, in concessione a terzi (solitamente un'impresa privata) o a mezzo di un'azienda municipalizzata comunale (se di un unico Comune) o consortile (se di più Comuni).

Seguendo il modello consortile AIMAG divenne progressivamente, nel corso degli anni settanta, l'azienda per la gestione dei servizi acqua e gas di un numero crescente di Comuni.

Con la Legge 142/90, la municipalizzata AIMAG diventa "consorzio azienda", un'unica entità giuridica che unisce i ruoli, le attività e il patrimonio del Consorzio Intercomunale Acqua e Gas e di AIMAG.

Una data cruciale nella storia di AIMAG è il 2000, anno nel quale, a seguito dell'unificazione con il Consorzio Smaltimento Rifiuti (CSR) di Carpi ai servizi di Acqua e Gas, si aggiunge il servizio di igiene ambientale.

Dal 1° gennaio 2001 AIMAG è divenuta società per azioni e dal gennaio 2007 società a capitale misto pubblico privato (ex art. 113 comma 5 lett. b) D.Lgs. 267/2000) includendo due soci privati, titolari di azioni correlate (ex art. 2350 secondo comma del Codice Civile), l'uno al settore idrico integrato e l'altro al settore raccolta e trasporto rifiuti urbani. Tali soci sono stati scelti mediante espletamento di apposita gara ad evidenza pubblica.

AIMAG S.p.A. è un'azienda multiutility che gestisce servizi energetici, ambientali e tecnologici in 21 Comuni:

- 14 nell'area nord della Provincia di Modena:
  - ã Bastiglia, Bomporto, Campogalliano, Camposanto, Carpi, Cavezzo, Concordia sulla Secchia, Medolla, Mirandola, Novi di Modena, San Felice sul Panaro, San Possidonio, San Prospero sulla Secchia, Soliera
  
- 7 nell'Oltrepò mantovano:
  - ã Borgofranco, Moglia, Poggio Rusco, Quistello, Revere, San Giacomo delle Segnate, San Giovanni del Dosso.

### I numeri di AIMAG al 31.12.2007

Comuni Soci	21
Territorio	858 Km <sup>2</sup>
Abitanti	206.901
Dipendenti	359
Sedi operative	9
Impianti centrali acquedotti	9
Depuratori	30
Automezzi e mezzi d'opera	211
Stazioni ecologiche attrezzate	18

## **CICLO IDRICO**

AIMAG gestisce il ciclo integrato dell'acqua, provvedendo alla captazione, al sollevamento, al trasporto e alla distribuzione dell'acqua per usi potabili e per usi diversi; gestisce inoltre 30 impianti di depurazione biologici a fanghi attivi e 178 impianti di sollevamento, che trattano circa 30.000.000 m<sup>3</sup>/anno di acqua. L'acqua, proveniente dall'alta pianura modenese, viene prelevata presso i pozzi di Cognento e Campogalliano, in Provincia di Modena, quelli di Fontana di Rubiera, in Provincia di Reggio Emilia e quelli di Revere in Provincia di Mantova, e sottoposta a costanti controlli sia all'origine, sia in punti prestabiliti del suo percorso, mentre la rete viene continuamente monitorata per evitare dispersioni. Il controllo del ciclo dell'acqua è esteso anche a tutta la rete fognaria. Gli impianti gestiti sono in prevalenza di taglia medio - piccola, con potenzialità di trattamento da 300 a 23.000 "abitanti equivalenti" e l'unico impianto di taglia "medio - grande", quello di Carpi, raccoglie e tratta le acque di scarico sia civili sia industriali dei Comuni di Carpi e Correggio, con una potenzialità di trattamento pari a 150.000 "abitanti equivalenti".

### DATI TECNICI DI RIFERIMENTO DEL SERVIZIO EROGATO

#### **Area su cui opera AIMAG**

Popolazione servita:.....	N. abitanti 206.901
Area complessiva dei comuni serviti	Kmq. 858
Utenti acqua:.....	N. 67.155
(inclusi bocche antincendio e pozzi)	

#### **Caratteristiche della rete di distribuzione**

AIMAG provvede all'approvvigionamento dell'acqua mediante prelievo da falde sotterranee, sollevamento, disinfezione o potabilizzazione e immissione nella rete di adduzione e distribuzione.

Le caratteristiche fisiche più significative degli impianti e della rete sono riassunte di seguito:

Centrali di sollevamento con prelievo da falda	N.3
Estensione rete idropotabile	Km 2.041

La rete é dotata di impianti accessori quali ad esempio:

- Controllo remoto delle centrali di sollevamento;
- Controllo remoto dei serbatoi pensili;
- Monitoraggio continuo della rete di distribuzione.

La rete é stata progettata e realizzata per garantire continuità e regolarità al servizio di erogazione dell'acqua potabile.

Gli impianti installati e le modalità di gestione garantiscono in generale:

- un controllo sistematico della pressione in uscita dagli impianti principali di sollevamento e dalle torri piezometriche;
- la qualità dell'acqua secondo le normative vigenti;
- valori della pressione nelle reti compresi entro i limiti previsti, in condizioni di normale esercizio.

## **CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

Raccolta, smaltimento e recupero dei rifiuti si realizzano attraverso una rete capillare costituita da stazioni ecologiche attrezzate (18), tre discariche, un impianto di compostaggio dei rifiuti organici, e un impianto, l'unico a livello regionale, per il trattamento ecologico degli elettrodomestici dismessi (gestiti dalla controllata Tred Carpi Srl).

### **3 – Efficacia della Carta del Servizio di AIMAG**

La presente Carta del servizio di AIMAG è redatta nel rispetto dello schema di riferimento approvato dall'Assemblea Consorziale dell'ATO Modena; decorso un anno dall'adozione sarà soggetta a una prima verifica e/o revisione; successivamente sarà soggetta a verifica e/o revisione triennale nel rispetto dello schema vigente; ha efficacia per un periodo pari a quello della Convenzione per la gestione del servizio dovrà comunque essere adeguata ogniqualvolta l'Agenzia provveda a modificare il proprio schema, ovvero ogniqualvolta si verifichi una modifica normativa o contrattuale che interessi le materie oggetto della Carta.

Potrà anche essere aggiornata dal gestore con l'adozione di standard migliorativi, in relazione a modifiche tecnico-organizzative del servizio, a nuove esigenze manifestate dall'Agenzia di ambito, dal Comitato consultivo degli utenti, dal gestore stesso e dall'utenza; a tale proposito ogniqualvolta l'Autorità per l'energia elettrica e il gas modifichi gli standard dei servizi regolati, sarà valutata l'opportunità di modificare anche la carta del servizio del gestore.

La Carta è disponibile presso gli sportelli della società e sul sito internet [www.aimag.it](http://www.aimag.it); è possibile richiederne la spedizione gratuita, e viene consegnata in forma sintetica ai nuovi utenti unitamente al contratto.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta da AIMAG per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a cause di forza maggiore - intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi.

## SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

### **4 – Eguaglianza**

L'erogazione del servizio idrico si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni. AIMAG garantisce, a parità di condizioni impiantistiche, la parità di trattamento nel servizio prestato, fra le diverse parti di territorio servito e fra le diverse categorie di utenti.

#### **Accessibilità del servizio**

AIMAG si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo AIMAG ha provveduto a:

- pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali;
- agevolare l'accesso ai servizi e alle informazioni agli utenti disabili;
- agevolare l'accesso alle informazioni agli utenti stranieri;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in stato di gravidanza.

#### **Fruibilità del servizio**

AIMAG si impegna a prestare una particolare attenzione alla fruibilità nell'erogazione dei servizi.

A tale scopo AIMAG, provvede a:

- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione dell'acqua, fornire alle utenze sensibili (case di cura, ospedali, centri di dialisi, ecc.) acqua potabile mediante sistemi alternativi garantendo la continuità del servizio e minimizzando il disagio;
- favorire la fruibilità dei servizi erogati agli utenti disabili ed agevolare la fruibilità di bollette e carta del servizio agli utenti con disabilità visive;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

### **5 – Imparzialità ed uniformità di trattamento**

AIMAG ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **6 – Continuità**

AIMAG si impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione di assoluta necessità per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, AIMAG si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza, garantendo comunque le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.



## **7 – Partecipazione**

AIMAG, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio.

AIMAG garantisce il diritto dell'utente a richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano.

L'utente e/o chi agisce in nome, per conto o a tutela dell'utente stesso, può avanzare proposte, suggerimenti, reclami e osservazioni; può avvalersi dell'attività del Comitato consultivo degli utenti dell'Agenzia, delle Associazioni di categoria e delle Associazioni di consumatori. AIMAG è tenuto a dare riscontro al proponente circa le segnalazioni e le proposte.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti da AIMAG rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

## **8 – Efficacia ed efficienza**

AIMAG si impegna ad erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso, nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **9 – Cortesia**

AIMAG si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento.

## **10 – Chiarezza e comprensibilità delle informazioni**

AIMAG pone la massima attenzione ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile possibile nei rapporti con gli utenti.

Provvede altresì alla razionalizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, riducendo, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornendo altresì la massima informazione su detti adempimenti. Inoltre, ove possibile, provvede alla massima semplificazione e all'informatizzazione dei rapporti con l'utenza e delle forme di pagamento delle prestazioni.

## **11 – Condizioni principali di fornitura**

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli utenti sono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio. In allegato alla Carta del Servizio Idrico Integrato sono riportate le principali condizioni di fornitura.

## **12 – Tutela della privacy**

AIMAG garantisce il rispetto del trattamento dei dati personali dei clienti, ai sensi delle disposizioni di cui al D. Lgs 196/2003.

### **13 – Qualità e tutela ambientale**

AIMAG nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

## SEZIONE III - STANDARDS DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

### **14 – Indicazioni generali**

AIMAG si impegna a rispettare gli “standard” di qualità del servizio erogato all’utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell’approvazione della Carta e per l’intero periodo di validità.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese da AIMAG, e specifici, ossia relativi a singole prestazioni rese ed espresse da una soglia minima che può essere verificata direttamente dall’utente.

Gli standard espressi in giorni sono di norma riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) salvo diversa disposizione prevista nel testo. Gli standard espressi in giorni (lavorativi o solari) si intendono al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi e di adempimenti a carico dell’utente. Essi fanno riferimento alle date di protocollo di ricevimento/spedizione apposte da AIMAG. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla volontà di AIMAG.

### **15 – Verifiche sulla qualità del servizio**

Per valutare la qualità del servizio percepita dagli utenti in relazione al rispetto degli standard di seguito individuati, AIMAG effettua apposite verifiche, con cadenza almeno biennale, sia direttamente che in eventuale collaborazione con le Associazioni dei consumatori e le Associazioni di categoria.

Entro il 30 Giugno di ogni anno AIMAG trasmette all’Agenzia d’Ambito e al Comitato consultivo degli utenti un rapporto, relativo all’anno precedente, sulla qualità del servizio e sul grado di soddisfazione dell’utente.

Il rapporto è altresì pubblicato sul sito [www.aimag.it](http://www.aimag.it).

AIMAG valuta i risultati ottenuti e controlla il corretto adempimento delle procedure ed il rispetto degli standard indicati nella Carta dei Servizi.

### **16 – Certificazione e Sistema Qualità**

AIMAG dispone di un sistema di gestione della qualità e dell’ambiente ed è certificata in base alle norme UNI EN ISO 9001/2000 e UNI EN ISO 14001/2004.

### **17 – Standard di qualità nel rapporto con l’utenza: avvio del rapporto contrattuale**

AIMAG garantisce che ad ogni procedura avviata, l’utente sia tracciato e monitorato attraverso un identificativo che lo segue durante tutto lo svolgimento della pratica e che viene riportato su tutti i documenti emessi al riguardo.

#### **17.1 - Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto**

Il tempo di preventivazione di fornitura del servizio di acquedotto è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente ed il giorno di invio del preventivo. In fase di presentazione della richiesta di preventivo per allacciamento, AIMAG informa l’utente della tipologia di allaccio possibile in funzione delle caratteristiche della rete esistente e della richiesta di allaccio. A tal fine si possono distinguere:

lavori semplici:

- prestazioni standard comprese nella procedura di forfaitizzazione prevista dal gestore. Sono forfaitizzabili tutti i nuovi allacciamenti da eseguirsi in area servita dalla rete di acquedotto (cioè di lunghezza massima inferiore o uguale a 20 m), aggiunte di attacco su allacciamenti esistenti, prestazioni accessorie di spostamento e cambio contatore per aumento di portata fino ad un calibro massimo del contatore pari a 3 pollici. Sono escluse tutte le prestazioni relative ad allacciamenti per uso antincendio.
- lavori complessi: tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.

Indicatore	Dettaglio	Valori	Standard	Note
Tempo di preventivazione per esecuzione di <u>lavori semplici</u> per la fornitura di acquedotto	Senza sopralluogo	Giorni lavorativi	<b>15</b>	Tempo massimo per l'invio all'indirizzo indicato dal richiedente, della richiesta di accettazione del preventivo per lavori semplici. L'importo del preventivo è formulato contestualmente alla richiesta. L'offerta economica inviata ha validità di 3 mesi
Tempo di preventivazione per esecuzione di <u>lavori complessi</u> per la fornitura di acquedotto	Con sopralluogo	Giorni lavorativi	<b>30 ovvero 40 per contestuali lavori gas</b>	Tempo massimo per l'invio all'indirizzo indicato dal richiedente, della richiesta di accettazione del preventivo per lavori complessi. L'offerta economica inviata ha validità di 6 mesi. Per situazioni complesse deve essere fornita risposta scritta entro tale data- farà fede la data d'invio della comunicazione – specificando i successivi tempi di intervento ed il recapito telefonico della persona cui far riferimento per ulteriori informazioni.

I tempi indicati come standard non si applicano in assenza della rete o se sono necessari potenziamenti. In tal caso AIMAG informa il cliente entro i tempi previsti per i preventivi per lavori non standard.

#### 17.2 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (con o senza installazione del contatore) al netto di eventuali autorizzazioni. In tutti gli altri casi, il gestore comunica di volta in volta all'utente il tempo di esecuzione dell'allacciamento sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto – <u>lavori semplici</u>	Giorni lavorativi	<b>15</b>	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto – <u>lavori complessi</u>	Giorni lavorativi	<b>40 ovvero 60 per contestuali lavori gas</b>	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di eventuali autorizzazioni. Per situazioni complesse deve essere fornita risposta scritta entro tale data- farà fede la data d'invio della comunicazione – specificando i successivi tempi di intervento ed il recapito telefonico della persona

			cui far riferimento per ulteriori informazioni.
--	--	--	---

### 17.3 - Accesso alla proprietà privata. Codice di comportamento di AIMAG

AIMAG informa tempestivamente il proprietario o l'occupante l'immobile, nel caso in cui debbano essere eseguiti lavori nella proprietà privata.

Il personale AIMAG è tenuto ad esibire il tesserino di riconoscimento e ad indossare l'abbigliamento fornito dall'azienda. Auto e furgoni riportano in evidenza il logo di AIMAG S.p.A.

Qualora l'utente richieda, comunque, l'accertamento dell'identità del personale incaricato del Gestore, lo stesso potrà contattare il seguente numero 800.018.405 per verificare, prima dell'accesso, direttamente con l'azienda le generalità della persona. In tale fattispecie l'incaricato del Gestore è tenuto ad aspettare fuori dalla proprietà privata, fino alla conclusione dell'operazione di accertamento delle generalità.

Quando i lavori sono eseguiti da ditte affidatarie, il personale è tenuto ad esibire il cartellino identificativo di cui al D.Lgs. 81/08.

### 17.4 - Tempo per l'attivazione/riattivazione della fornitura del servizio acquedotto

Il tempo per l'attivazione/riattivazione della fornitura del servizio acquedotto è il tempo intercorrente fra la data di stipula del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo per attivazione/riattivazione della fornitura idrica.	Giorni lavorativi	<b>5 ovvero 10 se l'attivazione è contestuale al gas</b>	Tempo massimo. Senza modifica della potenzialità del contatore
Tempo per riattivazione contestuale della fornitura idrica (voltura)	Giorni lavorativi	<b>immediata</b>	Tempo massimo Senza modifica della potenzialità del contatore.

In caso di riattivazione del servizio dopo sospensione per morosità senza risoluzione del contratto, il tempo decorre dal momento in cui l'utente dimostra l'avvenuto pagamento del debito.

In caso di subentro nel contratto di utenza dell'acqua, l'utente subentrante non è tenuto a pagare le eventuali bollette pregresse del precedente proprietario.

### 17.5 - Tempo per la cessazione o disattivazione della fornitura del servizio acquedotto

Il tempo per la cessazione o disattivazione della fornitura del servizio acquedotto è il tempo a disposizione di AIMAG per disattivare la fornitura a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente sia in forma verbale (call center) che scritta. Nel caso in cui AIMAG non riesca a fissare un appuntamento con l'utente entro tale termine, procede alla chiusura dandone avviso con comunicazione scritta apposta sul contatore.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo per la cessazione o disattivazione della fornitura idrica.	Giorni lavorativi	5	Tempo massimo per la cessazione/disattivazione

#### **17.6 - Tempo di rilascio del parere richiesto dall’Autorità competente per l’autorizzazione allo scarico delle acque reflue industriali**

Le richieste di autorizzazione allo scarico degli insediamenti produttivi sono presentate direttamente all’Autorità competente.

Nel caso in cui l’Autorità competente richieda ad AIMAG, ai sensi del Regolamento del servizio idrico integrato, il parere per il rilascio dell’autorizzazione di scarichi di reflui, la stessa AIMAG dovrà trasmetterlo entro 30 giorni dalla richiesta.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo per rilascio del parere per l’autorizzazione di scarichi di reflui	Giorni lavorativi	30 giorni dalla richiesta	Tempo massimo per la trasmissione del parere solo in caso di richiesta da parte dell’Autorità competente al rilascio dell’autorizzazione

I tempi decorrono dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell’Autorità competente, fatti salvi i tempi di eventuali analisi integrative.

### **18 – Standard di qualità nel rapporto con l’utenza: gestione del rapporto contrattuale**

#### **18.1 - Rilevazione dei consumi e fatturazione**

La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica dei contatori di proprietà di AIMAG.

La rilevazione dei consumi è effettuata almeno due volte l’anno, di cui almeno una con personale incaricato. Per consumi fino a 36 m3/anno, è prevista un’unica lettura nell’anno.

L’utente può comunicare le letture tramite numero verde (800.018405), il sito internet [www.aimag.it](http://www.aimag.it), sms n. 334.6728559 seguendo le indicazioni pubblicate sul sito.

Per consumi superiori a 36 m3/anno AIMAG emette 4 fatture di cui 2 in conguaglio. Per consumi fino a 36 m3/anno, 2 fatture di cui 1 in conguaglio (salvo il caso di impossibilità di accedere al contatore per assenza dell’utente).

Dalla data di lettura effettiva del contatore al momento in cui viene emessa la relativa fattura non possono di norma trascorrere più di tre mesi.

La fattura riporta:

- tipologia (acconto, conguaglio);
- volumi fatturati e prezzi unitari;
- quote fisse fatturate;
- agevolazioni riconosciute;
- modalità di pagamento;
- situazione pagamenti precedenti (con riferimento ad almeno 45 gg antecedenti);
- orario degli sportelli e del call center.

Non sono addebitati costi al cliente per emissione della fattura e conseguenti adempimenti e formalità.

AIMAG informa l'utente in caso di rilevazione di consumi anomali e si impegna ad effettuare ulteriori verifiche da concordare con l'utente.

La fattura può essere inviata ad un indirizzo di posta elettronica indicato dall'utente.

In questo caso il gestore non addebita all'utente alcuna spesa postale di trasmissione.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Frequenza minima annua di lettura contatori	N. letture annuali	<b>2</b>	Almeno 1 deve essere effettuata con personale incaricato da AIMAG, salvo il caso di impossibilità di accedere al contatore per assenza dell'utente.
Frequenza minima annua di fatturazione	N. fatture annuali	<b>2</b>	Valore minimo. Possibilità di introdurre frequenze diverse per forniture connotate da consumi notevolmente superiori ai valori medi
Scadenza minima delle fatture rispetto alla data di emissione	Giorni solari	<b>30</b>	

Il termine di scadenza per il pagamento delle fatture non può essere inferiore a 30 giorni rispetto alla data di emissione.

### 18.2 - Modalità di pagamento

Le fatture possono essere pagate tramite:

- Sportello postale o sportello bancario: è possibile pagare le fatture senza costi aggiuntivi agli sportelli bancari indicati in bolletta;
- Domiciliazione bancaria o postale (RID);
- Bonifico bancario;
- Carta bancomat o carta di credito;
- Contanti;
- Sportelli AIMAG nei giorni e negli orari indicati in fattura, in caso di pagamenti per morosità o dilazioni.

L'utente può inoltre richiedere il pagamento rateizzato della fattura, per importi superiori a Euro 50, presso gli sportelli AIMAG o tramite richiesta scritta.

Sulla fattura, sono sempre indicate la data di emissione e quella di scadenza.

In caso di ritardato pagamento vengono addebitati interessi di mora, calcolati in base al tasso legale per i primi 10 gg. e al tasso ufficiale di riferimento, maggiorato del 3,5%, dall'11° giorno in poi.

### 18.3 - Deposito cauzionale

Alla stipula del contratto viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia. **Il deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale.** Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale la domiciliazione bancaria o postale.

Alle forniture intestate ad Enti Pubblici, non viene richiesto il deposito cauzionale o altra forma di garanzia.

Il deposito cauzionale viene restituito non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto, maggiorato degli interessi legali maturati.

Il deposito cauzionale per le utenze domestiche non può superare per ogni unità immobiliare il **valore massimo di 15,00 euro**. Per le utenze non domestiche l'ammontare del deposito può essere rapportato alla portata del misuratore o al consumo per un **importo massimo di 250,00 euro**.

Resta salvo che, qualora le utenze sopra riportate, successivamente all'attivazione del contratto, si avvalgano della domiciliazione bancaria o postale, il deposito cauzionale viene restituito con gli interessi maturati.

#### 18.4 - Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di fatture errate, AIMAG provvede alla correzione d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente, la risposta è fornita entro **20 giorni** dalla data di ricevimento della segnalazione qualora la fattura sia già stata pagata.

La restituzione degli importi pagati in eccesso può avvenire nella prima fattura utile oppure con assegno inviato per posta oppure attraverso bonifico bancario se richiesto dall'utente, entro **30 giorni** dalla comunicazione della rettifica di fatturazione.

Per rimborsi effettuati oltre il 30° giorno vanno corrisposti gli interessi legali.

<b>Indicatore</b>	<b>Valori</b>	<b>Standard</b>	<b>Note</b>
Risposta alla richiesta di rettifica della fattura su segnalazione dell'utente	Giorni lavorativi	<b>20</b>	Per errore di fatturazione si intende esclusivamente l'errore del processo di fatturazione
Rimborso pagamento in eccesso	Giorni lavorativi	<b>Fattura successiva oppure bonifico bancario oppure assegno inviato per posta, entro i 30 giorni successivi alla comunicazione della rettifica di fatturazione</b>	

#### 18.5 - Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente – Sospensione della fornitura del servizio

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato entro la scadenza indicata sulla stessa. Decorso 30 giorni dalla scadenza AIMAG può provvedere, previo sollecito, a costituire in mora l'utente mediante raccomandata.

Qualora l'utente non sani la morosità entro i termini previsti AIMAG può sospendere il servizio previa comunicazione con raccomandata, prevedendo comunque un preavviso non inferiore a 30 giorni.

Ove tecnicamente possibile, AIMAG provvede all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura, al fine di garantire una minima fornitura di acqua. Tali strumenti rimarranno operativi sino alla regolarizzazione della morosità e al pagamento delle spese di installazione e di rimozione di tali dispositivi, che sono a carico dell'utente.

La fornitura non sarà sospesa nei seguenti casi:

- in assenza delle comunicazioni scritte sopra indicate;
- quando il pagamento della bolletta sia già stato dimostrato;



- in caso di mancato versamento di importi in misura inferiore od uguale all'ammontare del deposito cauzionale;
- in caso di mancato pagamento di servizi od addebiti concernenti forniture diverse da quelle del servizio idrico integrato;
- durante i giorni festivi, inclusa la festività patronale, durante i giorni di venerdì e sabato e nei giorni che precedono i giorni festivi;
- per fattispecie non previste in modo esplicito nel contratto di fornitura;
- per mancata sottoscrizione del contratto, se l'utente è in regola con i pagamenti
- nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta ovvero l'utente abbia presentato contestazione o ricorso con richiesta di procedura di conciliazione nell'ambito dell'Accordo Confservizi e Associazioni dei Consumatori.

#### **18.6 - Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di sospensione per morosità**

La riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di sospensione per morosità è eseguito entro **2 giorni lavorativi** dalla comunicazione del pagamento, del debito da parte dell'utente, e degli oneri di riattivazione previsti o a seguito dell'intervento dell'Autorità competente.

<b>Indicatore</b>	<b>Valori</b>	<b>Standard</b>	<b>Note</b>
Riattivazione del servizio a seguito di sospensione per morosità	Giorni lavorativi	<b>2</b>	Tempo massimo per la riattivazione

#### **18.7 - Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di erroneo distacco**

La riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco, anche per erronea morosità, è eseguito entro **3 ore** dalla segnalazione tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

<b>Indicatore</b>	<b>Valori</b>	<b>Standard</b>	<b>Note</b>
Riattivazione del servizio per erroneo distacco	Ore	<b>3 ore dalla segnalazione</b>	Tempo massimo per la riattivazione

#### **18.8 - Agevolazioni per consumi anomali**

In caso di fughe occulte AIMAG applica la tariffa agevolata alle utenze domestiche e la tariffa base alle utenze industriali, per i consumi acquedottistici eccedenti quelli normali dell'utente. Inoltre abbate del 65%, per entrambe le categorie di utenza, la relativa tariffa di fognatura e depurazione.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, in caso di guasto del contatore, è pari all'intervallo di tempo tra il momento del guasto (se determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno. Il calcolo dei consumi viene effettuato in funzione dei consumi storici di almeno due anni precedenti. Se non esiste storico si adottano a riferimento dati relativi ad analoghe tipologie di utenze.

Inoltre, in caso di perdite occulte, qualora l'utente ne facesse richiesta, il Gestore deve concedere rateizzazioni nei pagamenti secondo le modalità indicate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

AIMAG offre la possibilità di stipulare una polizza assicurativa a copertura dei maggiori costi conseguenti le fughe occulte.

#### **18.9 - Verifiche tecniche sui contatori del servizio di acquedotto**

Qualora l'utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore, può richiedere per iscritto una verifica tecnica ad AIMAG.

Entro **7 giorni** lavorativi dal ricevimento della richiesta si procede alla verifica nel caso non sia necessaria la rimozione; nel caso si debba rimuovere il contatore, se ne garantisce la sostituzione entro 7 giorni con successivo invio al laboratorio qualificato.

L'utente potrà assistere alle operazioni di sostituzione del contatore; potrà inoltre chiedere di presenziare alle operazioni di verifica.

La comunicazione scritta del risultato della verifica verrà inviata all'utente entro **15 giorni** lavorativi dalla data in cui AIMAG riceve l'esito della prova.

Nel caso la verifica dimostri un irregolare funzionamento del contatore con consumo rilevato superiore a quello reale, le spese della verifica, della riparazione necessaria e/o della sostituzione sono a carico di AIMAG, che provvederà al rimborso di eventuali errate fatturazioni per la bolletta contestata. Se, invece, la verifica dimostra un irregolare funzionamento del contatore con consumi rilevati inferiori a quelli reali, le spese della verifica e/o della sostituzione sono a carico dell'utente ma non si procederà al recupero dei volumi non addebitati.

Se, infine, la verifica comprova l'esattezza di funzionamento del contatore entro i limiti di errore del +/- 5% per la portata minima e +/- 5% per la portata di transizione e massima, AIMAG provvederà ad addebitare all'utente, le spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica richiesta; spese che non potranno essere superiori al prezzo fissato dalla Camera di Commercio di Asti.

<b>Indicatore</b>	<b>Valori</b>	<b>Standard</b>	<b>Note</b>
Richiesta di verifica del contatore	Giorni lavorativi	<b>7</b>	Tempo massimo per effettuare la verifica/invio a ditta esterna a partire dalla richiesta dell'utente
Comunicazione risultati della verifica	Giorni lavorativi	<b>15</b>	Tempo massimo per comunicare all'utente i risultati della verifica a partire dalla data di esecuzione della prova

#### **18.10 - Verifica del livello di pressione**

L'utente, allorché riscontri una erogazione non sufficiente, può richiedere ad AIMAG un primo accertamento gratuito che viene svolto attraverso gli strumenti gestionali ordinari.

L'utente può inoltre chiedere per iscritto la verifica del livello di pressione alla presa con tempi di intervento non superiori a **10 giorni** lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Se dalla verifica risulta per almeno due volte e per una durata di almeno un ora, in un periodo di tempo di 7 giorni, un valore di pressione non compreso nei limiti indicati dal

Disciplinare tecnico, AIMAG, fatti salvi i problemi strutturali della rete segnalati dal AIMAG nel piano degli interventi urgenti, provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile, senza alcuna spesa a carico dell'utente. Se dalla verifica risulta invece un livello di pressione compreso nei limiti indicati dal contratto di utenza, AIMAG può addebitare all'utente le spese dirette sostenute per la verifica fino ad un massimo di Euro 100.

L'utente ha facoltà di presenziare alla verifica e AIMAG si impegna a comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro **20 giorni** dal termine del sopralluogo.

<b>Indicatore</b>	<b>Valori</b>	<b>Standard</b>	<b>Note</b>
Richiesta di verifica livello di pressione	Giorni lavorativi	<b>10</b>	Tempo massimo per effettuare la verifica a partire dalla richiesta dell'utente
Termine per comunicazione scritta esito della prova	Giorni lavorativi	<b>20</b>	Tempo massimo per comunicare all'utente i risultati della verifica a partire dalla data di sopralluogo

## **19 – Standard di qualità nel rapporto con l'utenza: accessibilità al servizio**

### **19.1 - Apertura al pubblico degli sportelli fisici (AIMAG multiservizio)**

AIMAG mette a disposizione del cliente sportelli fisici, sportelli telefonici e sportelli telematici.

Gli orari di apertura degli sportelli AIMAG sono i seguenti:

Mirandola	lun	mar	Mer	gio	ven
Mattina	8.00 / 12.45	8.00 / 12.45	8.00 / 14.00	8.00 / 12.45	8.00 / 12.45
Pomeriggio	14.15 / 16.30	14.15 / 16.30		14.15 / 16.30	14.15 / 16.30

Carpi	lun	mar	Mer	gio	ven	sab
Mattina	8.00 / 12.45	8.00 / 12.45	8.00 / 14.00	8.00 / 12.45	8.00 / 12.45	8.00 / 12.00
Pomeriggio	14.30 / 16.30	14.30 / 16.30		14.30 / 16.30		

L'ubicazione e l'orario di apertura degli sportelli sono indicati in fattura e sul sito internet, inoltre possono essere richiesti al numero verde.

## 19.2 - Svolgimento delle pratiche per corrispondenza, telefono, posta elettronica, web – Servizio informazioni

Per informazioni su contratti e per eseguire volture, allacciamenti, per presentare reclami, per chiedere rettifiche di letture, consumi, e fatturazioni, etc. AIMAG dispone di un call center con operatore, che risponde al numero verde 800.018405 (\*).

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente la registrazione delle letture 24 ore su 24; è inoltre possibile lasciare messaggi in segreteria per essere richiamati.

AIMAG riceve e svolge pratiche anche tramite il sito web, via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora le informazioni fondamentali fornite non siano complete.

## 19.3 - Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici

AIMAG assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio idrico integrato:

- tempo massimo di attesa: 40 minuti
- tempo medio di attesa: 20 minuti

Il tempo massimo di attesa è reso noto agli utenti ed è misurabile negli sportelli aperti al pubblico.

AIMAG provvede a servire tutti gli utenti che si trovano in fila allo scadere dell'orario di apertura.

L'utente può concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

AIMAG assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici:

- tempo massimo di attesa: 3 minuti.
- tempo medio di attesa: 2 minuti

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo di attesa agli sportelli fisici	Minuti di attesa	<b>40 minuti</b>	Valore massimo
Tempo di attesa agli sportelli fisici	Minuti di attesa	<b>20 minuti</b>	Valore medio
Tempo di attesa agli sportelli telefonici	Minuti di attesa al telefono	<b>3</b>	Valore massimo
Tempo di attesa agli sportelli telefonici	Minuti di attesa al telefono	<b>2</b>	Valore medio

## 19.4 - Facilitazioni per particolari categorie di utenti

AIMAG assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) e si impegna ad agevolarne la fruizione dei servizi offerti.

L'utente che desidera informazioni in proposito, può contattare il numero telefonico 800.018405.

\* L'orario di accesso al call center è il seguente:

- da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 19.00
- sabato dalle 8.00 alle 13.00

### 19.5 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

AIMAG si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, AIMAG fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **1 ora**, intendendosi il tempo a disposizione di AIMAG per arrivare sul luogo dell'appuntamento.

AIMAG accetterà disdetta dell'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore. In caso di mancato rispetto degli appuntamenti concordati l'utente ha diritto all'indennizzo.

L'operatore avrà cura di far firmare all'utente il foglio di intervento attestante l'ora di arrivo e la prestazione eseguita.

L'utente può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di **24 ore**.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Fascia di puntualità per appuntamenti concordati	Ore	<b>1</b>	Per tipologia di richiesta

### 19.6 - Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti

Il tempo di risposta ai reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data del ricevimento del reclamo e la data di invio della risposta motivata, quale risultante dal protocollo, dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

AIMAG si impegna, inoltre, a rispondere a ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta, essa verrà inviata entro lo stesso termine stabilito per i reclami.

Nei casi più complessi verrà inviata entro lo stesso periodo standard una prima comunicazione nella quale saranno fissati congrui termini per la risposta definitiva.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione dell'operatore a cui fare riferimento.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo di risposta ai reclami scritti	Giorni lavorativi	<b>20</b>	Tempo massimo di risposta

Per la gestione dei reclami si veda anche il successivo punto 24.

## 20 – Standard di qualità della gestione tecnica del servizio

### 20.1 - Continuità del servizio

AIMAG si impegna ad effettuare **il servizio con continuità 24 ore su 24** e in ogni giorno dell'anno, salvo i caso di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come di seguito disciplinati.

AIMAG si impegna a fornire un servizio 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, per garantire la qualità e la sicurezza del servizio. In questi casi AIMAG si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Qualora dovesse verificarsi la necessità di sospendere il servizio idropotabile, AIMAG si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio e ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza nel caso che la sospensione superi le 24 ore, nel rispetto delle disposizioni dell'Autorità sanitaria.

## **20.2 - Pronto intervento e messa in sicurezza dei guasti sulla rete di acquedotto e fognatura**

AIMAG garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero riportato in fattura e sul sito internet.

AIMAG garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio. Essi sono da intendersi riferiti ad attività da svolgersi su reti ed impianti di proprietà e/o affidati ad AIMAG.

- tempo massimo di primo intervento (decorrente dal momento della segnalazione) in caso di situazioni di pericolo, connesse al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana: **3 ore**
- tempo massimo di primo intervento (decorrente dal momento della segnalazione dall'esterno) in caso di situazioni di pericolo che mettono a rischio la fornitura del servizio (guasto del contatore o altri apparecchi accessori di proprietà di AIMAG installati fuori terra, guasto o occlusione di tubazione, canalizzazione interrata, guasto delle tubazioni stradali ecc...): **6 ore**
- tempo massimo per la messa in sicurezza del guasto sugli impianti e sulle reti di acquedotto (decorrente dal momento della classificazione): **12 ore**
- tempo massimo per la messa in sicurezza del guasto sulla fognatura (decorrente dal momento della classificazione): **6 ore**
- tempo massimo di inizio intervento sulla rete di fognatura per esondazioni o rigurgiti causati da eventi meteorici (decorrente dal momento della segnalazione): **6 ore;**
- tempo massimo di intervento per interruzione del servizio di fognatura a seguito di disservizio ad una stazione di sollevamento o occlusione di tubature (decorrente dal momento della segnalazione): **24 ore.**

In casi eccezionali nei quali si verifichi una molteplicità di segnalazioni contemporanee di pericolo che rendono impossibile l'intervento operativo contemporaneo, AIMAG fornirà le prime indicazioni comportamentali che l'utente è opportuno segua in attesa dell'intervento richiesto.

<b>Indicatore</b>	<b>Valori</b>	<b>Standard</b>	<b>Note</b>
Funzionamento pronto intervento	Ore al giorno	<b>24</b>	
<u>Primo intervento</u> in caso di situazioni di pericolo, connesse al determinarsi di situazioni di <u>qualità dell'acqua nocive per la salute umana</u>	Ore	<b>3</b>	Valore massimo decorrente dalla segnalazione esterna di pericolo
<u>Primo intervento</u> in caso di situazioni di pericolo che mettono a rischio la fornitura del servizio	Ore	<b>6</b>	Valore massimo decorrente dalla segnalazione esterna di pericolo

<u>Messa in sicurezza del guasto sugli impianti e sulle reti di <u>acquedotto</u></u>	Ore	<b>12</b>	Valore massimo decorrente dal momento di classificazione del guasto
<u>Messa in sicurezza del guasto sulla <u>fognatura</u></u>	Ore	<b>6</b>	Valore massimo decorrente dal momento di classificazione del guasto
Inizio intervento sulla rete di fognatura per esondazioni o rigurgiti causati da eventi piovosi	Ore	<b>6</b>	Valore massimo decorrente dalla segnalazione esterna
Inizio intervento per interruzione del servizio di fognatura a seguito di disservizio ad una stazione di sollevamento o occlusione di tubature	Ore	<b>24</b>	Valore massimo decorrente dalla segnalazione esterna

### 20.3 - Limiti minimi del servizio idropotabile.

AIMAG garantisce alle utenze i seguenti livelli minimi di servizio compatibilmente con i piani di adeguamento concordati con l’Agenzia:

- una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/al giorno, intesa come volume attingibile dall’utente nelle 24 ore;
- una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri al secondo per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico di cui al punto successivo;
- un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato. Sono ammesse deroghe nei casi previsti dal disciplinare tecnico e dal regolamento del servizio e vanno progressivamente incluse nel piano degli interventi le misure atte a garantire la pressione minima dichiarata.
- un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal disciplinare tecnico e dal regolamento del servizio.

I livelli di carico idraulico, comune per comune, sono quelli di cui alla tab. 1 riportata a pagg. 20 – 21 del Disciplinare Tecnico.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi relativi alla dotazione pro-capite giornaliera e alla portata minima erogata al punto di consegna, sono definiti nel contratto di fornitura.

<b>Indicatore</b>	<b>Valori</b>	<b>Standard</b>	<b>Note</b>
Dotazione pro capite giornaliera alla consegna (usi domestici)	Litri abitante al giorno	<b>150</b>	Valore minimo, volume medio attingibile nelle 24 ore giornaliere
Portata minima erogata al punto di consegna (usi domestici)	Litri al secondo per unità abitativa	<b>0,10</b>	In corrispondenza con il carico idraulico di 5m
Carico idraulico minimo (usi domestici e non)	Metri	<b>5</b>	Sono ammesse deroghe nei casi previsti dal disciplinare tecnico e dal regolamento del servizio e vanno progressivamente incluse nel
Carico idraulico massimo (usi domestici e non)	Metri	<b>70</b>	

			piano degli interventi le misure atte a garantire la pressione minima dichiarata.
Dotazione pro capite giornaliera alla consegna (usi non domestici)	Litri/abitante /giorno	<b>Definita nel contratto di utenza</b>	Valori minimi definiti dall'Agenzia d'Ambito

#### 20.4 - Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori programmati sulla rete che impongono l'interruzione del servizio, AIMAG garantisce un preavviso agli utenti non inferiore a 2 giorni (48 ore) dal momento di inizio dell'interruzione del flusso idrico. Le date di emissione del preavviso e di interruzione del servizio vengono determinate adottando almeno uno dei seguenti gruppi di modalità e mezzi di preavviso al pubblico:

- 1) volantinaggio (con data di emissione e consegna domiciliare);
- 2) almeno due delle seguenti modalità:
  - pubblicazione su almeno un quotidiano locale (fa fede copia della pubblicazione);
  - comunicato trasmesso almeno da una emittente radio e una televisiva a diffusione locale (fa fede il protocollo di invio dei comunicati relativi);
  - diffusione da altoparlante;
  - telefonate agli utenti

Non rientrano negli interventi programmati gli interventi richiesti direttamente dall'utente e che riguardano solo l'utente richiedente.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo di preavviso per interventi programmati	Giorni solari	<b>2</b>	Valore minimo intercorrente tra il giorno in cui si verifica la prima delle comunicazioni al pubblico e il giorno in cui si ha l'interruzione del flusso idrico.

#### 20.5 - Durata delle interruzioni programmate e non programmate

La durata massima delle interruzioni programmate è di **12 ore** tutti i giorni dell'anno, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative. Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 8 ore, AIMAG attiva immediatamente un servizio di fornitura alternativo (autobotti, sacchetti preconfezionati, ecc.).

AIMAG si adopererà ad effettuare i lavori nelle fasce orarie che creano minor disagio agli utenti in relazione all'interruzione del flusso idrico.

Il caso di interruzione non programmata del flusso idrico, AIMAG garantisce il ripristino della fornitura in un tempo massimo di **24 ore** decorrente dal momento in cui si ha la prima segnalazione dall'esterno di interruzione del flusso idrico, qualora sia consentito dalle modalità costruttive e dalle caratteristiche della rete.

Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile, AIMAG attiva immediatamente un servizio di fornitura alternativo (autobotti, sacchetti preconfezionati, ecc.).

Indicatore	Valori	Standard	Note
Durata delle interruzioni programmate del flusso idrico	ore	<b>12</b>	Valore massimo intercorrente tra il momento in cui si verifica la



			prima interruzione del flusso idrico all'utenza ed il momento in cui si ha la riattivazione del flusso.
Durata delle interruzioni NON programmate del flusso idrico	ore	<b>24</b>	Valore massimo intercorrente tra il momento in cui si ha la prima segnalazione dall'esterno di interruzione del flusso idrico all'utenza ed il momento in cui si ha la riattivazione.

### 20.6 - Crisi idrica

In caso di crisi qualitativa per superamento di uno o più dei parametri di legge per l'acqua destinata al consumo umano, ma non di interruzione del flusso, AIMAG è tenuta ad attivare **entro 24 ore** le misure previste nel Piano di emergenza garantendo nelle zone interessate, entro il medesimo termine, una fornitura di acqua potabile minima di 10 litri per giorno per abitante. I tempi per l'attivazione del Piano di emergenza per crisi idrica qualitativa decorrono dal momento (data e ora) della pubblicazione dell'ordinanza del Sindaco di non potabilità dell'acqua.

In caso di scarsità di acqua potabile, prevedibile o in atto, non dipendenti dall'attività di gestione, AIMAG, con adeguato preavviso agli utenti, propone all'Agenzia d'Ambito e all'Autorità sanitaria le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure, fatta salva la garanzia di fornitura di acqua potabile minima di 10 litri per giorno per abitante, possono comprendere:

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

In caso di carenza di risorsa idrica valgono gli stessi standard.

### 20.7 - Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del Servizio idrico Integrato

Durante l'espletamento delle normali attività di gestione delle reti, AIMAG effettua le seguenti attività volte al miglioramento della qualità del servizio offerto all'utenza:

- interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile;
- controlli di qualità dell'acqua alle fonti di approvvigionamento, agli impianti di potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione;
- controllo e pulizia periodica della rete fognaria;
- controlli degli scarichi di acque reflue industriali in rete fognaria, controlli dei reflui fognari;
- controlli di qualità dei reflui in uscita dagli impianti di depurazione.

## SEZIONE IV – RAPPORTI CON GLI UTENTI, INDENNIZZI E ORGANISMI DI TUTELA

### 21 – Informazione all'utente

AIMAG per informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali, tecnici, tariffari e le loro modificazioni, garantisce:

- l'attivazione di un portale internet tramite il quale è possibile visualizzare copia integrale della Carta di servizio e dei Regolamenti, oltre ad offrire la possibilità di acquisire informazioni sui servizi aziendali e la possibilità per gli utenti di trasmettere richieste e reclami;
- di destinare spazi appositi in bolletta per messaggi chiari e facilmente leggibili sulle condizioni tecniche ed economiche del servizio, in particolare in riferimento alla composizione ed alla variazione della tariffa del servizio;
- di informare gli utenti sulle agevolazioni tariffarie esistenti;
- di predisporre servizi telefonici atti a soddisfare le esigenze informative attinenti il rapporto commerciale;
- la cura dei rapporti con il Comitato consultivo utenti dell'Agenzia, con le Associazioni di categoria e con le Associazioni dei consumatori;
- di promuovere con proprie attività, il consumo responsabile dell'acqua ed il rispetto dell'ambiente;
- di rendere noto agli utenti le loro possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso, nei confronti delle decisioni che li riguardano;
- di rendere noto agli utenti gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard della carta del servizio, pubblicandoli sul proprio portale;
- di assicurare all'utente la corrispondenza della qualità dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge e pertanto di rendere pubblici periodicamente attraverso idonei strumenti e comunque almeno sul proprio sito internet, i risultati minimi, medi e massimi delle analisi di laboratorio delle acque immesse in rete nell'acquedotto pubblico e delle acque erogate nei punti prescelti per il campionamento, evidenziando i singoli scostamenti dagli standards normativi.
- di verificare periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi impegnandosi a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette).

### 22 – Rapporti con gli utenti

AIMAG è dotato di appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura anche nelle ore pomeridiane come riportato al punto 19.1

Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, con particolare riferimento agli utenti stranieri.

AIMAG effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con l'Agenzia di ambito, che si avvale del comitato consultivo degli utenti.

### **23 – Semplificazione delle procedure**

AIMAG provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti, e a fornire gli opportuni chiarimenti attraverso gli strumenti più opportuni (call center, sito web, ecc.).

### **24 – Gestione dei reclami**

L'utente e/o chi agisce in nome, per conto o a tutela dell'utente stesso, in caso di presunta violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio idrico integrato da parte del gestore, può presentare reclamo ad AIMAG, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, sportello di AIMAG) e può darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia di ambito ed al Comitato consultivo degli utenti.

Nel caso di reclamo in forma scritta va di norma utilizzato l'apposito modulo messo a disposizione dal gestore. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito del personale del gestore facilitare all'utente la compilazione del modulo di reclamo.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Entro i termini indicati all'art. 19.6 del presente schema, AIMAG comunica all'utente motivata risposta scritta al reclamo. La risposta contiene in linea di massima:

- il riferimento al reclamo dell'utente;
- l'esito degli accertamenti compiuti;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- l'indicazione dei tempi entro i quali AIMAG provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate;
- l'indicazione della possibilità di ricorrere alle procedure di conciliazione paritetica in attuazione al Protocollo d'Intesa Confservizi e Associazioni dei consumatori riconosciute o allo Sportello di Conciliazione o alla Camera arbitrale istituiti presso la Camera di Commercio di Modena, ovvero al giudice di pace per la conciliazione in sede non contenziosa.
- l'indicazione della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di agire in giudizio nei confronti di AIMAG per l'eventuale richiesta di risarcimento danni.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può attivare le ulteriori azioni esplicitate nel successivo articolo 28 della presente Carta.

Il gestore si impegna a mettere a disposizione delle associazioni dei consumatori nelle sale d'attesa uno spazio nel quale sia possibile affiggere materiale informativo con particolare riguardo alla possibilità per gli utenti di presentazione di reclami.

AIMAG è tenuto a comunicare all'Agenzia d'Ambito almeno una volta all'anno il quadro dei reclami ricevuti, indicandone la tipologia.

L'Agenzia provvederà a comunicare i dati al Comitato Consultivo Utenti.

## 25 – Indennizzi

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, AIMAG, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. L'indennizzo viene corrisposto **entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta** ovvero dalla rilevazione dell'errore per quelli automatici.

La richiesta può essere presentata direttamente dall'utente e/o da chi scrive in nome, per conto o a tutela dell'utente stesso, in forma scritta e con le modalità compatibili con la forma scritta indicate nel paragrafo precedente per la gestione dei reclami.

Per ogni ulteriore giorno/ora di ritardo rispetto allo standard all'utente sarà corrisposta da AIMAG una quota aggiuntiva di 1 euro, ad esclusione degli standard riferiti ai tempi di preavviso.

L'indennizzo non è dovuto qualora il mancato rispetto degli standard della carta del servizio idrico integrato sia riconducibile a cause di forza maggiore intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi o a cause imputabili all'utente.

Gli standard sottoposti ad **indennizzo automatico** sono i seguenti:

Tempi di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto
Tempi di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza dell'acquedotto
Tempi per l'attivazione della fornitura del servizio acquedotto
Tempi per la riattivazione della fornitura idrica (voltura), inclusa riattivazione per morosità sanata
Tempi per la cessazione della fornitura del servizio acquedotto
Tempi per riattivazione della fornitura per erroneo distacco del contatore
Tempi di rettifica delle fatturazioni
Tempi di risposta alle richieste ed ai reclami scritti
Fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
Verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto
Comunicazione scritta risultato verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto
Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto
Comunicazione scritta risultato verifica tecnica sul livello di pressione del servizio acquedotto

Gli standard sottoposti ad **indennizzo su richiesta** dell'utente sono i seguenti:

Frequenza lettura contatori con personale diretto
Tempi max di attesa agli sportelli fisici *
Tempi max di attesa al telefono (call center) **

\* entro un anno dall'adozione della carta del servizio AIMAG si doterà delle attrezzature e del software necessari per il controllo dei tempi di attesa dei singoli utenti; nel periodo sopra citato, durante il quale AIMAG provvederà a verificare i tempi e a adeguare la propria struttura, l'indennizzo sarà a richiesta; successivamente diverrà operativa l'indennizzabilità automatica dello standard;

\*\* l'indennizzabilità dei tempi di attesa al telefono diventerà operativa solo dopo che AIMAG si sarà dotato del software necessario alla misurazione dei tempi delle singole chiamate.

AIMAG rende disponibile il modulo di richiesta dell'indennizzo presso gli sportelli dedicati presenti nei Comuni serviti, sul proprio sito internet e presso i principali uffici pubblici (Comune).

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo risulti infondata, AIMAG ne dà comunicazione scritta e motivata all'utente entro **20** giorni dal ricevimento della richiesta. In questo caso l'utente può tutelarsi nelle forme previste dall'art. 28.

Per gli indennizzi su richiesta dell'utente, il pagamento dell'importo avverrà mediante assegno o attraverso un bonifico bancario oppure mediante lo storno nella prima bolletta utile, ovvero nelle successive, nel caso in cui l'importo addebitato non sia sufficiente a compensare l'indennizzo; su richiesta dell'utente potrà essere pagato attraverso un bonifico bancario.

Per gli indennizzi automatici, il pagamento avverrà sempre mediante l'emissione di un assegno. L'invio della comunicazione con allegato l'assegno di indennizzo dovrà avvenire entro il termine di **60** giorni dalla rilevazione dell'errore.

Qualora AIMAG non rispetti i tempi di accredito sopra riportati, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia se avviene tra 60 e 180 giorni ovvero in misura quintuplicata se avviene oltre il 180 giorno.

Ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard il AIMAG deve dare informazione in merito allo standard stesso, al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto e alle modalità per ottenerlo.

#### **25.1 -Tabelle di sintesi degli indennizzi**

Si riportano a seguire, due tabelle riassuntive degli standard e dei relativi indennizzi.

Il pagamento da parte di AIMAG dell'indennizzo è automatico o su richiesta dell'utente.

Il pagamento da parte del Gestore dell'indennizzo, automatico o su richiesta dell'utente, non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

#### Standard con indennizzi automatici:

<b>Standard</b>	<b>Valore limite</b>	<b>Indennizzo automatico</b>
Tempo massimo di preventivazione per la fornitura del servizio acquedotto (lavori semplici senza sopralluogo)	15 giorni lavorativi	Euro 32
Tempo massimo di preventivazione per la fornitura del servizio acquedotto (lavori complessi con sopralluogo)	30 giorni lavorativi ovvero 40 giorni se contestuali al gas	Euro 32
Tempi di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza dell'acquedotto (lavori semplici)	15 giorni lavorativi	Euro 32
Tempi di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza dell'acquedotto (lavori complessi)	40 giorni lavorativi ovvero 60 giorni se contestuali al gas	Euro 32
Tempi per l'attivazione/riattivazione della fornitura del servizio acquedotto (senza modifica contatore)	5 giorni lavorativi ovvero 10 giorni se contestuale al gas	Euro 32
Tempi per la riattivazione contestuale della fornitura del servizio acquedotto (voltura)	Immediata	Euro 32
Tempi per la cessazione della fornitura del servizio	5 giorni lavorativi	Euro 32

acquedotto		
Tempi per la riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di sospensione per morosità	2 giorni lavorativi	Euro 32
Tempi per riattivazione della fornitura per erroneo distacco del contatore	3 ore	Euro 32
Tempi di rettifica delle fatturazioni (risposta alla richiesta e rimborso)	20 + 30 giorni lavorativi dalla segnalazione utente	Euro 32
Tempi di risposta ai reclami scritti	20 giorni lavorativi	Euro 32
Fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	1 ora	Euro 32
Richiesta di verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto	7 giorni lavorativi dalla richiesta	Euro 32
Comunicazione scritta risultato verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto	20 giorni lavorativi dalla data della verifica	Euro 32
Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto	10 giorni lavorativi dalla richiesta	Euro 32
Comunicazione scritta risultato verifica tecnica sul livello di pressione del servizio acquedotto	20 giorni lavorativi dalla data di sopralluogo	Euro 32

Standard con indennizzi su richiesta degli utenti:

<b>Standard</b>	<b>Valore limite</b>	<b>Indennizzo a richiesta</b>
Frequenza lettura contatori con personale di AIMAG	Almeno 1 annua	Euro 32
Tempi di attesa agli sportelli fisici massima	45 minuti	Euro 32
Tempi di attesa al telefono (call center) max	3 minuti	Euro 32

## **26 – Applicazione della tariffa**

AIMAG rende disponibili le tariffe sul proprio sito internet e le comunica agli utenti mediante la bolletta.

L'utente può richiedere anche telefonicamente informazioni sulle tariffe applicate e le agevolazioni vigenti.

## **27 – Organi di tutela esterna al AIMAG**

In caso di inadempienza rispetto agli obblighi di AIMAG, gli utenti possono rivolgersi all'Autorità Regionale per la vigilanza sui servizi idrici e sulla gestione dei rifiuti urbani, presso la Regione Emilia Romagna, all'ATO 4 di Modena, al Comitato consultivo utenti della stessa Agenzia, alle Associazioni di categoria e alle Associazioni dei consumatori presenti sul territorio.

Semestralmente AIMAG è tenuto a riferire all'Agenzia circa il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi. Nella relazione annuale sulla qualità del servizio AIMAG di cui all'art. 15 esplicita il numero ed il tipo di reclami, confrontando i dati dell'anno con quelli precedentemente riscontrati.

## **28 – Controversie**

Qualora l'utente non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta ad un suo eventuale reclamo, può:

- richiedere in forma scritta ad AIMAG un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il AIMAG organizza un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni;
  - rivolgersi all'ATO 4 di Modena, al Comitato consultivo degli utenti o ad altro soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche in argomento e richiederne l'intervento;
  - ricorrere allo Sportello di Conciliazione o alla Camera arbitrale istituiti presso la Camera di Commercio di Modena;
  - richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace. Il processo verbale di conciliazione in sede non contenziosa ha il valore indicato nelle disposizioni contenute nel c.p.c.
  - ricorrere alle procedure di conciliazione stragiudiziali in attuazione del Protocollo d'Intesa Confservizi e Associazioni dei consumatori riconosciute.
- E' fatta salva la possibilità per l'utente di agire in giudizio nei confronti di AIMAG.

## 29 – Risparmio idrico: piccole azioni grandi risultati

- 1. Chiudi il rubinetto mentre ti lavi i denti, ti radi o fai lo shampoo.**  
Evitare di consumare acqua inutilmente è la principale fonte di risparmio. Il rubinetto del tuo bagno ha una portata di oltre 10 litri al minuto, se lo lasci aperto mentre ti lavi i denti, più di 30 litri di acqua potabile se ne fuggono per lo scarico e arrivano al depuratore senza averne bisogno.  
Quando ti radi raccogli l'acqua nel lavandino per sciacquare il rasoio, un rubinetto aperto non aumenta l'efficienza della rasatura. Mentre massaggi i capelli con lo shampoo o il balsamo, chiudi il rubinetto, eviterai un inutile spreco.
- 2. Un rubinetto che gocciola spreca migliaia di litri d'acqua.**  
Al ritmo di 90 gocce al minuto si sprecano 4.000 litri di acqua in un anno. Controllare se i rubinetti o la cassetta del water hanno una perdita è semplice. Durante la notte o di giorno, quando sei al lavoro, metti sotto il rubinetto un piccolo contenitore; dopo qualche ora potrai rilevare anche una minima perdita. Nella cassetta del water puoi vuotare, prima di andare a dormire, una boccetta di colorante alimentare (è lavabile e non fa danni!). L'eventuale colorazione delle pareti del water, o dell'acqua sul fondo ti segnalerà una perdita. Una corretta manutenzione dei rubinetti di casa fa risparmiare acqua e denaro.
- 3. Uno scarico del water che permette di regolare il flusso dell'acqua fa risparmiare decine di migliaia di litri l'anno.**  
Oltre il 30% dell'acqua che consumi in casa esce dallo scarico del tuo WC. Ogni volta che premi il pulsante "ti bevi" 10-12 litri di acqua, spesso solo per un pezzettino di carta igienica. Installare una cassetta di scarico dotata di doppio tasto, o di regolatore di flusso, che eroga quantità di acqua diverse secondo il bisogno, permette di risparmiare decine di migliaia di litri di acqua in un anno.
- 4. Usa sempre la lavatrice e la lavastoviglie a pieno carico. Consumerai meno acqua. E meno energia.**  
Questi elettrodomestici consumano tanta acqua ad ogni lavaggio (80-120 litri), indipendentemente dal carico di panni e stoviglie. Usarli solo quando è necessario e sempre a pieno carico, consente un risparmio notevole di acqua e di energia. Leggi nel libretto di istruzioni la loro portata massima (kg di biancheria e numero di stoviglie) e adottala come regola per il loro caricamento.
- 5. Installare un semplice frangigetto può farti risparmiare fino al 50% di acqua.**  
I frangigetto sono semplici dispositivi che, attraverso un innovativo sistema, diminuiscono la quantità di acqua in uscita dal rubinetto senza diminuire la resa lavante o il comfort. Costano pochi euro, possono essere acquistati in ferramenta, si montano in pochi minuti sui rubinetti del bagno e della cucina: svita il terminale di uscita dell'acqua (quello che trattiene la reticella contro i pezzi di calcare) ed inserisci questo piccolo cilindro di plastica e successivamente riavvitare il terminale.



**6. Per lavare i piatti o le verdure: riempi un contenitore, lava e usa l'acqua corrente solo per il risciacquo.**

Se devi lavare le verdure, ricorda che un buon lavaggio non si fa lasciando scorrere su di esse molta acqua, ma riempiendo una bacinella o un altro contenitore, lasciando in ammollo le verdure perchè i residui solidi possano ammorbidirsi e sfregando abbondantemente ed energicamente ogni ortaggio con le dita. Allo stesso modo quando lavi i piatti, riempi una bacinella di acqua calda (potresti usare anche quella della cottura della pasta) aggiungi il detersivo, lascia i piatti in ammollo per un po' di tempo e toglilo sporco con una spugna. L'acqua corrente usiamola solo per il risciacquo.

**7. Controlla il tuo contatore a rubinetti chiusi. Una perdita nelle tubature può costare moltissimo.**

Controlla periodicamente, a rubinetti chiusi, il tuo contatore acqua. Se la “stelletta rossa” gira significa che c'è una perdita (dallo sciacquone del WC, dai rubinetti o, più probabilmente, dalle tubature) che non solo spreca acqua inutilmente (un foro di un millimetro in un tubo perde oltre 2.300 litri d'acqua potabile al giorno), ma potrebbe causare danni peggiori alle strutture della tua abitazione danneggiando muri, solai e rivestimenti.

## **APPENDICE 1:      INDICE DEL REGOLAMENTO DEL GESTORE AIMAG**

In applicazione dell'art. 11 “Condizioni principali di fornitura” si riporta l'indice del “Regolamento del gestore AIMAG per la disciplina del servizio idrico integrato”.

In particolare nel Titolo III vengono descritte le principali condizioni di erogazione del servizio

Tale regolamento è visionabile presso gli sportelli AIMAG, o può essere recapitato gratuitamente previa richiesta telefonica.

REGOLAMENTO DEL GESTORE



*Per la disciplina del  
Servizio Idrico Integrato  
nella Provincia di Modena*

VIGENTE DAL 1.7.2008

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>TITOLO I – NORME GENERALI RELATIVE AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	<b>4</b>
Art 1) Regolamento del Servizio Idrico Integrato	4
Art 2) Definizione del Servizio Idrico Integrato	4
Art 3) Principali definizioni adottate nel Regolamento	4
Art 4) Finalità del Regolamento per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato	7
Art 5) Applicazione del regolamento sul territorio	7
Art 6) Oggetto del Regolamento del Servizio Idrico Integrato	8
Art 7) Principi Fondamentali di Erogazione del Servizio	8
Art 8) Tutela e razionale uso delle risorse idriche	9
Art 9) Vigilanza, controlli	10
<b>TITOLO II – RETI DI DISTRIBUZIONE E PRESCRIZIONI PER L'ALLACCIAMENTO DELL'UTENZA AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	<b>12</b>
<b>CAPO 1 - NORME TECNICHE INERENTI LE CONDUITTE DEL S.I.I. DI DISTRIBUZIONE</b>	<b>12</b>
Art 10) Reti di acquedotto, di fognatura ed impianti di depurazione	12
Art 11) Individuazione del limite tra reti del Servizio Idrico Integrato ed impianti interni	12
Art 12) Potenziamento ed ampliamento delle reti del servizio idrico integrato	12
Art 13) Separazione delle reti fognarie	13
Art 14) Strumenti urbanistici preventivi	13
Art 15) Poteri dell'Amministrazione Comunale	14
<b>CAPO 2 - PRESCRIZIONI PER L'ALLACCIAMENTO DELL'UTENZA AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	<b>14</b>
Art 16) Allacciamento al Servizio Idrico Integrato	14
Art 17) Soggetti obbligati a presentare domanda di allacciamento al Servizio Idrico Integrato	15
Art 18) Documentazione necessaria per richiedere l'allacciamento al Servizio Idrico Integrato	15
Art 19) Nulla osta all'allacciamento: contenuti e caratteristiche	16
Art 20) Realizzazione degli allacciamenti acquedottistici	16
Art 21) Realizzazione degli allacciamenti alla rete della pubblica fognatura	18
Art 22) Controllo sulla regolare esecuzione delle opere per gli allacciamenti al Servizio Idrico Integrato	19
Art 23) Modifica di allacciamento esistente	19
<b>TITOLO III – CONTRATTUALISTICA, FATTURAZIONE E MISURAZIONE DEI CONSUMI</b>	<b>21</b>
<b>CAPO 1 - CONTRATTO DI UTENZA</b>	<b>21</b>
Art 24) Destinatario del Servizio	21
Art 25) Punto di consegna dell'acqua e punto di scarico dei reflui	21
Art 26) Richiesta di fornitura del Servizio Idrico Integrato	21
Art 27) Perfezionamento del contratto e contenuti minimi	21
Art 28) Forniture condominiali	22
Art 29) Durata del contratto	23
Art 30) Subentro di utenza	23
Art 31) Trasformazione di utenza	23
Art 32) Recesso dal contratto da parte dell'utente	24
Art 33) Deposito cauzionale	24

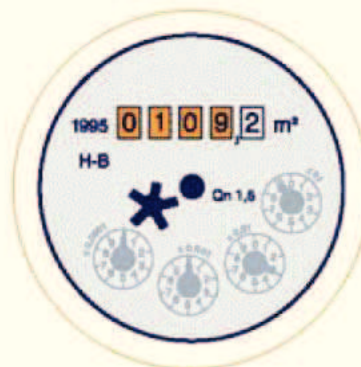
Art 34)	Divieto di Sub-Fornitura del Servizio Idrico Integrato e responsabilità sull'uso e conservazione degli allacciamenti alle reti dei servizi	25
Art 35)	Sospensione della fornitura da parte del Gestore	25
Art 36)	Risoluzione del contratto di fornitura da parte del Gestore del Servizio Idrico Integrato	26
Art 37)	Continuità del Servizio e Responsabilità del Gestore	26
Art 38)	Utenze preesistenti	27
<b>CAPO 2 - TIPOLOGIA DI FORNITURE E TARIFFE</b>		<b>27</b>
Art 39)	Fornitura dell'acqua	27
Art 40)	Uso dell'acqua	27
Art 41)	Uso delle opere di fognatura e depurazione	27
Art 42)	Fornitura di acqua per fontanelle pubbliche	28
Art 43)	Tariffe	28
<b>CAPO 3 - ACCERTAMENTO DEI CONSUMI E MODALITÀ DI RISCOSSIONE</b>		<b>29</b>
Art 44)	Rilevazione dei consumi	29
Art 45)	Fatturazione dei consumi	30
Art 46)	Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte	30
Art 47)	Modalità di pagamento, indennità di ritardato pagamento e morosità	30
Art 48)	Condizioni di pagamento particolari e rateizzazioni	32
Art 49)	Rapporti con gli Utenti e Reclami	32
<b>CAPO 4 - MISURAZIONE DEI CONSUMI IDRICI</b>		<b>33</b>
Art 50)	Apparecchi di misura dei consumi idrici	33
Art 51)	Posizione e custodia degli apparecchi di misura	34
Art 52)	Verifica degli apparecchi di misura	35
Art 53)	Verifica del livello di pressione	35
<b>TITOLO IV- NORME SPECIFICHE PER GLI IMPIANTI INTERNI E GLI ALLACCIAMENTI 37</b>		
<b>CAPO 1 – REALIZZAZIONE DI IMPIANTI INTERNI ACQUEDOTTISTICI</b>		<b>37</b>
Art 54)	Modalità di esecuzione degli impianti interni	37
Art 55)	Confine tra impiantistica interna ed esterna	37
Art 56)	Dispositivi antiriflusso e limitatori di portata	38
Art 57)	Ubicazione ed installazione delle condutture idriche in area privata	39
Art 58)	Allacciamenti acquedottistici ad uso antincendio e bocche antincendio	39
Art 59)	Idranti per il servizio pubblico antincendio	40
<b>CAPO 2 - MODALITÀ TECNICHE DI ALLACCIAMENTO FOGNARIO</b>		<b>40</b>
Art 60)	Modalità di esecuzione delle canalizzazioni di scarico private interne	40
Art 61)	Impianti di chiarificazione (pretrattamento)	40
Art 62)	Strade private	40
Art 63)	Conformità delle opere	40
Art 64)	Separazione degli scarichi negli allacciamenti	40
<b>TITOLO V- NORME SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE 42</b>		
<b>CAPO 1 - AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO</b>		<b>42</b>
Art 65)	Norma di rinvio	42
Art 66)	Autorità competente	42
Art 67)	Classificazione degli scarichi idrici in pubblica fognatura	42
Art 68)	Disciplina degli scarichi domestici in pubblica fognatura	43
Art 69)	Disciplina degli scarichi industriali in pubblica fognatura	43
Art 70)	Autorizzazione allo scarico delle acque reflue industriali	45

Art 71)	Stoccaggio reflui industriali e smaltimento presso ditte autorizzate	46
Art 72)	Modalità e termini di presentazione dell'autodenuncia annuale degli scarichi industriali	47
Art 73)	Approvvigionamento idrico da fonti diverse dal pubblico acquedotto	47
<b>CAPO 2 - MISURAZIONE, CONTROLLI, MODALITA', DIVIETI DEGLI SCARICHI IN FOGNATURA ___ 48</b>		
Art 74)	Strumenti di misura e di analisi sugli scarichi di acque reflue industriali	48
Art 75)	Titolarità del controllo degli scarichi in pubblica fognatura delle acque reflue industriali	48
Art 76)	Programma annuale dei controlli sugli scarichi delle acque reflue industriali	49
Art 77)	Penalità e sanzioni per il superamento dei limiti di autorizzazione allo scarico	50
Art 78)	Gestione degli impianti di depurazione aziendali	50
Art 79)	Avaria impianti di depurazione aziendali e sversamenti accidentali	51
Art 80)	Divieto di diluizione degli scarichi	51
Art 81)	Scarichi vietati	51
Art 82)	Obbligo di disinfezione per gli scarichi sanitari	52
<b>TITOLO VI- IRREGOLARITA' DEL SERVIZIO, SANZIONI E NORME TRANSITORIE ___ 53</b>		
Art 83)	Adozione di Standard, Carta dei Servizi e Diritti dell'Utente	53
Art 84)	Rinvio alla normativa vigente	53
Art 85)	Entrata in vigore del Regolamento e modifiche e sostituzione ai regolamenti precedenti	53
Art 86)	Sanzioni amministrative	53
Art 87)	Sanzioni penali	54
Art 88)	Norme transitorie	54

## APPENDICE 2: COME LEGGERE IL PROPRIO CONTATORE

### Contatore a numeri

Leggere le cifre riportate nei riquadri colorati in arancione come da esempio a fianco.  
Annotare le cifre da sinistra a destra escludendo le eventuali cifre decimali.



Esempio della lettura da comunicare


0 1 0 9, ~~2~~

### Contatore a orologi

Leggere le cifre indicate solo dalle frecce nere all'interno degli orologi colorati in arancione (solo gli orologi con la sottoscritta x 1000, x 100, x 10, x 1).  
Annotare per ogni orologio colorato - in senso orario, da quello con la sottoscritta x 1000 fino a quello con la sottoscritta x 1 - il valore indicato dalla freccia approssimandolo **per difetto**



Esempio della lettura da comunicare

  
x 1000   x 100   x 10   x 1   = lettura **7848**

**APPENDICE 3:      MODULO DI RECLAMO/PROPOSTA**

Il presente modulo può essere utilizzato per inoltrare un reclamo/una proposta.

Entro 20 giorni dal ricevimento, otterrà una risposta.

Aimag S.p.A.  
- sportello Mirandola (MO) - Via Merighi 3  
  fax 0535.28217  
- sportello Carpi (MO) - Via Alghisi 19  
  fax 059.620672  
numero verde 800.018405 (gratuito)  
mail: info@aimag.it

\* \* \* \* \*

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo fornitura \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Indirizzo a cui inviare la risposta (se diverso dal precedente) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Motivazione del reclamo/descrizione della proposta \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(data)

\_\_\_\_\_  
(firma)



**APPENDICE 4: ELENCO DELLE SEDI DEGLI UFFICI COMMERCIALI**

**Indirizzi delle sedi**

<b>CITTA'</b>	<b>INDIRIZZO</b>	<b>CAP</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>FAX</b>	<b>E-MAIL</b>
Mirandola	Via M. Merighi, 3	41037	0535.28111	0535.28217	info@aimag.it
Carpi	Via Alghisi, 19	41012	0535.620651	059.620672	info@aimag.it

**APPENDICE 5: INDIRIZZI E NUMERI DI TELEFONO DI AIMAG**

AIMAG - servizio idrico integrato

Ragione sociale: AIMAG S.p.A.

Centralino: tel n° 0535.28111

Emergenze e pronto intervento: tel. 059.6328729 Comuni di Carpi, Campogalliano, Novi di Modena, Soliera; 0535.28256 per tutti gli altri Comuni

Servizi per utenti con particolari necessità: tel. N. 800.018405

Per richieste relative a pagamenti delle fatture, cambi di indirizzo, lettura dei contatori ed altre richieste relative alla gestione del contratto d'utenza: n° verde 800 018405

Servizi per utenti con particolari necessità: tel. N. 800.018405

Servizi per utenti che intendono comunicare la propria autolettura: n° verde 800.018405; e.mail: [info@aimag.it](mailto:info@aimag.it); sms n. 334.6728559.

Indirizzo per l'invio di corrispondenza:

Ragione Sociale: AIMAG S.p.A.

Via: Merighi, 3 - Via Alghisi, 19

Località: Mirandola - Carpi

codice Postale: 41037 - 41012

INDIRIZZO SITO WEB: <http://www.aimag.it>

**APPENDICE 6:      INDIRIZZI E NUMERI DI TELEFONO DI ORGANI DI TUTELA  
ESTERNA**



**1.      AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA - ATO 4**

Via:                    Morandi, 54  
Località:             41100 Modena  
Telefono:             059 270988 / 270989  
Fax:                    059 270034  
Indirizzo internet:  www.ato.mo.it/  
E-mail:                info@ato.mo.it

**2.      COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI**

Via:                    Morandi, 54  
Località:             41100 Modena  
Telefono:             059 270988 / 270989  
Fax:                    059 270034  
Indirizzo internet:  www.ato.mo.it/  
E-mail:                info@ato.mo.it



**3.      AUTORITA' REGIONALE PER LA VIGILANZA DEI SERVIZI IDRICI  
E DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

Via:                    Largo Caduti del Lavoro, 6  
Località:             40121 BOLOGNA  
Tel:                    051/284973  
Fax:                    051/284906  
Indirizzo internet:  www.ermesambiente.it/autoridrsu/index.htm  
E-mail:                [autoridrsu@regione.emilia-romagna.it](mailto:autoridrsu@regione.emilia-romagna.it)

**4.      ASSOCIAZIONI RICONOSCIUTE DEI CONSUMATORI**