

Carta della qualità

Servizio Idrico Integrato
Ambito Territoriale Ottimale di Lodi

Società Acqua Lodigiana



SAL srl
Società Acqua Lodigiana

SOMMARIO

1. Premessa	pag 2
2. L'azienda e i suoi servizi	pag 4
3. Principi fondamentali e definizioni	pag 5
3.1 Principi fondamentali	pag 5
3.2 Definizioni	pag 6
4. Standard di qualità del servizio	pag 7
4.1 Avvio del rapporto contrattuale. Tempi e caratteristiche del rapporto contrattuale con l'utente	pag 8
4.2 Accessibilità al servizio	pag 10
4.3 Gestione del rapporto contrattuale	pag 13
4.4 Continuità del servizio	pag 17
5. Tutela dell'utente	pag 19
5.1 Gestione reclami	pag 19
5.2 Controlli esterni	pag 20
5.3 Controversie	pag 20
5.4 Resoconto annuale	pag 21
6. Qualità e sicurezza dell'acqua	pag 21
6.1 Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile	pag 22
6.2 Servizio di controllo territoriale	pag 23
6.3 Portata di esercizio	pag 23
6.4 Pressioni minima e massima	pag 23
7. Indennizzi automatici	pag 24
7.1 Indennizzo automatico	pag 24
7.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo	pag 25
8. Diritto di accesso agli atti e servizio informazione	pag 25
9. Specchietto riepilogativo dei numeri utili	pag 27
<i>Allegato A /Associazioni di tutela dei consumatori</i>	pag 28
<i>Allegato B /Modulo reclami</i>	pag 30
<i>Allegato C /Regolamento Commissione Mista Conciliativa</i>	pag 32
<i>Allegato C1 /Modulo di domanda per tentativo di conciliazione</i>	pag 36

1. Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato, redatta in attuazione dei DPCM 27 gennaio 1994 e 29 aprile 1999 e in conformità alla DGR Lombardia n. 8/8129 del 1 ottobre 2008, si applica a tutti i comuni dell'ATO di Lodi.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione e costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il gestore del servizio e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

Più nello specifico, la Carta definisce gli standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare, definiti in accordo con le associazioni di tutela dei consumatori riportate nell'Allegato A), e costituisce un allegato del contratto di fornitura stipulato tra il gestore del servizio e il singolo utente.

Le condizioni più favorevoli all'utente contenute nella presente Carta, approvata dal Consiglio Provinciale di Lodi in data 20/03/2012 e adottata dal Gestore SAL srl in data 07/05/2012, si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura sottoscritti in data precedente. Le previsioni della Carta, che è soggetta a revisione triennale, si intendono valide sino all'avvenuta comunicazione agli utenti di eventuali variazioni, tramite invio all'indirizzo di recapito delle bollette. Per tutto quanto non riportato nella presente Carta si rimanda alle condizioni contrattuali stipulate e/o agli specifici regolamenti del servizio.

La Carta si riferisce, per il servizio acquedotto, alle utenze per uso domestico, artigianale commerciale e industriale, agrozootecnico, enti pubblici e antincendio. Per il servizio di fognatura e depurazione si riferisce agli scarichi che recapitano nella pubblica fognatura.

Gli standard di qualità definiti dalla Carta si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dall'azienda, e specifici, ossia riferiti alla singola prestazione resa all'utente. Il rispetto degli standard generali viene verificato dall'Ufficio d'Ambito di Lodi, mentre per gli standard specifici è l'utente che può verificare la singola pre-

La Carta del servizio
definisce gli impegni che
SAL srl assume verso i propri
utenti e fissa i principi e i
criteri per l'erogazione e
per la qualità del servizio
che l'Ufficio d'Ambito
di Lodi le ha affidato in
gestione.

stazione. In caso di mancato rispetto degli standard specifici, il gestore deve riconoscere all'utente un indennizzo automatico e forfettario come indicato nel successivo paragrafo "Indennizzo automatico".

Con il presente documento il Gestore del servizio si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, predeterminati e monitorati dall'Ufficio d'Ambito, con l'obiettivo di soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra l'azienda e gli utenti.

In particolare, attraverso la Carta il Gestore:

- garantisce agli utenti l'accesso alle informazioni di carattere tecnico – amministrativo;
- assicura l'erogazione continua dei servizi e specifici livelli qualitativi;
- favorisce rapporti fiduciosi, dialettici e propositivi con l'utente.

La Carta del Servizio Idrico Integrato può essere:

- richiesta gratuitamente a SAL contattando la sede amministrativa al numero 0371.6168;
- scaricata direttamente dai siti:
 - www.acqualodigiana.it nella sezione "Carta del Servizio";
 - www.provincia.lodi.it – banner "Ufficio d'Ambito di Lodi".

2. L'azienda e i suoi servizi

SAL srl, acronimo di Società Acqua Lodigiana, è un'azienda a capitale interamente pubblico partecipata dalla totalità degli enti locali dell'Ambito Territoriale Ottimale di Lodi: ne sono soci esclusivi la Provincia di Lodi e i 61 Comuni lodigiani.

Dal 1 gennaio 2010 SAL è il gestore unico del Servizio Idrico Integrato nell'ATO di Lodi - che coincide con i confini della provincia - e si occupa della gestione dell'intero ciclo dell'acqua: dalla captazione e potabilizzazione alla fornitura di acqua potabile ad uso domestico e industriale, dalla raccolta degli scarichi fognari alla loro depurazione prima della reimmissione nei corsi d'acqua superficiali.

Acquedotto

E' costituito da una rete idropotabile che si estende per 1.393 km, che attinge dalla falda acquifera sotterranea mediante l'utilizzo di 148 pozzi attivi. La densità di servizio dell'acquedotto è di 16,3 abitanti ogni 100 metri di rete. Nel 2011 sono stati erogati complessivamente circa 25,5 milioni di mc di acqua potabile.

Fognatura

La rete fognaria raggiunge attualmente la lunghezza di circa 752 km di condotti, con una densità di servizio media di 30,3 abitanti ogni 100 metri di condotti. Il sistema prevalentemente adottato è quello di tipo unitario o misto, che fa convogliare le acque di rifiuto e quelle di pioggia in unico condotto. Nel 2011 la rete fognaria ha fatto confluire negli impianti di depurazione poco più di 27 milioni di metri cubi di acque reflue provenienti dal territorio.

Depurazione

Il sistema è articolato in 75 impianti di depurazione, di cui 53 hanno una potenzialità inferiore ai 2000 abitanti equivalenti e altri 13 hanno una potenzialità compresa tra i 2.000 e i 5.000 abitanti equivalenti. Solo 9 depuratori hanno una potenzialità superiore ai 5.000 abitanti equivalenti.

3. Principi fondamentali e definizioni

3.1 Principi fondamentali

Premesso che l'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale, e che la gestione del servizio idrico integrato è realizzata senza scopo di lucro e persegue finalità di carattere sociale e ambientale, nella gestione del Servizio Idrico Integrato SAL si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire agli utenti uguale trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. SAL si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani e appartenenti alle fasce sociali più deboli. Nei confronti degli utenti, SAL si impegna ad agire in modo obiettivo, equo ed imparziale.

Continuità e qualità del servizio

Costituisce impegno prioritario di SAL garantire un servizio continuo e regolare ed evitare disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, SAL si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

Per gli aspetti di relazione con l'utente SAL garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere, singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami. Al fine di favorire una partecipazione democratica alla gestione del Servizio Idrico Integrato, SAL stabilisce un rapporto di informazione e collaborazione con le associazioni attive sul territorio in difesa dell'acqua come bene comune.

Cortesìa

SAL si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

Efficacia ed efficienza

SAL persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste dell'utente.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

SAL si impegna a garantire all'utente procedure amministrative semplici e chiare e a prestare la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nel rapporto con gli utenti.

Buona fede e responsabilità sociale d'impresa

SAL, in particolare, opera secondo il principio della buona fede, che comporta la convinzione genuina di agire in maniera corretta, nel sostanziale rispetto delle regole, anche non scritte, e si impegna ad agire in modo socialmente responsabile, nella consapevolezza della assoluta rilevanza del bene acqua e delle ricadute delle proprie attività sulla qualità dell'ambiente e sugli stakeholder, intesi come collaboratori, utenti, fornitori, partner, comunità e istituzioni.

3.2 Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- L'**ATO di Lodi** è l'Ambito Territoriale Ottimale per la gestione del Servizio Idrico Integrato che coincide con i confini della provincia di Lodi;
- **Ufficio d'Ambito** è l'azienda speciale della Provincia di Lodi che organizza, regola e controlla la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale di riferimento. L'Ufficio d'Ambito di Lodi ha sede in via Fanfulla n. 14 - 26900 Lodi;
- **Servizio Idrico Integrato** (S.I.I.) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura

e di depurazione delle acque reflue;

- **SAL Srl** è il gestore del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) nell'Ambito Territoriale Ottimale di Lodi;
- **Cittadino/Utente** è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richieda a SAL l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con SAL il contratto di fornitura;
- per **definizione del contratto** si intende la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- per **completamento dell'intervento** si intende la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dell'utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale;
- **livello di qualità** (o standard) è il livello del servizio promesso, ovvero il valore prefissato per ciascun indicatore di qualità;
- **manutenzioni necessarie** sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata.

4. Standard di qualità del servizio

SAL adotta alcuni standard di qualità del servizio, che indicano il livello minimo di prestazione che si impegna a garantire. Gli standard di qualità sono relativi al rapporto contrattuale e sono rappresentabili tramite indicatori qualitativi e quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate. I tempi di prestazione di seguito indicati sono da ritenersi al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, SAL comunicherà tempestiva-

mente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio. SAL assicura il rispetto degli standard di qualità definiti in condizioni normali e in assenza di ostacoli che li rendano irrealizzabili; nel caso in cui si verificano situazioni anomale o ritardi non imputabili all'Azienda, SAL si impegna a darne tempestiva informazione agli utenti. Gli standard di qualità, generici e specifici, fissati nella presente Carta si riferiscono a:

- i tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente nella fase di avvio del rapporto contrattuale medesimo;
- l'accessibilità al servizio;
- la gestione del rapporto contrattuale;
- la continuità e regolarità del servizio.

4.1 Avvio del rapporto contrattuale. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente

4.1.1 Tempo di preventivazione

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SAL della richiesta del cittadino e la data in cui il preventivo viene spedito e/o messo a disposizione del richiedente. Varia a seconda che si debba o meno effettuare il sopralluogo: i tempi si intendono raddoppiati nei casi in cui si renda necessario effettuare rilievi.

preventivazione con sopralluogo	25 giorni dalla richiesta 20 giorni dalla richiesta per cantieri edili
---------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

preventivazione senza sopralluogo	15 giorni dalla richiesta
-----------------------------------	----------------------------------

Il preventivo costituisce un'offerta irrevocabile con validità pari a **120 giorni**. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso da SAL nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo, salvo costi relativi a lavori ed opere imprevisti e imprevedibili riscontrati

eventualmente durante la realizzazione dell'intervento e tempestivamente comunicati all'utente.

4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete acquedotto e fognatura

È il tempo massimo che intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo, attestato dal pagamento da parte dell'utente, e la completa esecuzione dei lavori (compresa l'installazione del contatore, ove previsto) con attivazione della fornitura, nel caso in cui non siano necessari lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	20 giorni lavorativi dalla comunicazione comprovante l'avvenuto pagamento
----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

In ogni caso, i tempi si intendono sospesi dal momento dell'accettazione del preventivo fino alla data della formale comunicazione da parte del richiedente di avere adempiuto alla realizzazione di quanto di sua competenza.

4.1.3 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

È il tempo massimo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la disattivazione della fornitura idrica sia mediante piombatura sia mediante rimozione del contatore dal punto di consegna.

disattivazione della fornitura	10 giorni lavorativi dalla richiesta
--------------------------------	---------------------------------------------

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura non si applica per le richieste dell'utente presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto d'utenza che non richiedono intervento di riattivazione, quali volture e subentri immediati.

4.1.4 Tempo di riattivazione della fornitura

È il tempo massimo che intercorre tra la data di definizione del contratto di fornitura e la riapertura del contatore senza modifica della sua portata, o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro/voltura dell'utenza.

riattivazione della fornitura	10 giorni lavorativi dalla definizione del contratto
-------------------------------	-------------------------------------------------------------

La rilevazione del tempo di riattivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni conseguenti la sospensione della fornitura per morosità dell'utente, per le quali il tempo di riattivazione non deve superare i **4 giorni** lavorativi dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento, né alle variazioni di titolarità del contratto d'utenza che non richiedano intervento di riattivazione (quali volture o subentri immediati).

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico e tempi di attesa

Presso gli sportelli dedicati vengono espletate le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- richiesta interventi vari sull'utenza (riapertura/chiusura del contatore, ecc.);
- richiesta preventivi per interventi e servizi vari;
- stipulazione contratti di fornitura;
- effettuazione variazioni dei contratti di fornitura;
- disdetta dei contratti di fornitura;
- inoltro reclami;
- richiesta di verifica del contatore;
- informazioni e chiarimenti sulle bollette;
- richiesta di correzione delle fatture;

Gli orari di apertura al pubblico degli sportelli sono organizzati come segue:

Sportello	Giorni di apertura all'utenza	orari di apertura all'utenza	tempi medi di attesa (minuti)	tempi massimi di attesa (minuti)
Lodi v.le Dante, 2	da lunedì a venerdì lunedì e venerdì 2° e 4° sabato del mese	8:30 - 12:00 14:00 - 15:00 9:00 - 11:30	15	30
Codogno v.le Trieste, 66	martedì e giovedì	8:30 - 12:30	10	15
Casalpusterlengo via Galimberti, 17	da lunedì a venerdì	9:00 - 12:00 13:30 - 15:30	15	30
S. Angelo Lodigiano c/o Municipio - p.zza De Martino, 10	1° e 3° mercoledì lavorativo del mese	9:00 - 12:00	20	40
Tavazzano c/o Centro civico - via Emilia, 4	1° e 3° mercoledì lavorativo del mese	14:00 - 16:00	20	40

Eventuali modifiche relative alle sedi e agli orari di apertura al pubblico degli sportelli saranno divulgati da SAL mediante informazione pubblicata almeno presso gli sportelli e sul sito aziendale.

Il tempo di attesa medio e massimo è il tempo che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore.

4.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica o corrispondenza. Tempi di risposta

Oltre che presso gli sportelli dedicati, le pratiche possono essere svolte anche:

a) telefonicamente

numero verde gratuito	tempi medi di attesa	tempi massimi di attesa
800 760 388	2 minuti	5 minuti

Per la misurazione del tempo di attesa medio e massimo SAL si dota di rilevatori automatici.

A causa dell'intenso flusso di telefonate in entrata, SAL non garanti-

sce il rispetto dei tempi indicati nei periodi immediatamente successivi all'emissione delle fatture e nel corso dei primi giorni indicati per la comunicazione della lettura.

b) tramite corrispondenza e portale internet

Se non diversamente specificato nella presente Carta, le pratiche vengono evase con la seguente tempistica, misurata in giorni di calendario, intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di spedizione della risposta all'utente:

corrispondenza	tempi medi di risposta	tempi massimi di risposta
pervenuta al protocollo	20 giorni	30 giorni
all'indirizzo e-mail info@acqualodigiana.it	20 giorni	30 giorni

Tale tempistica si intende sospesa nel caso di richiesta di documentazione integrativa da parte di SAL e qualora richieda sopralluogo è maggiorata di **10 giorni**.

4.2.3 Facilitazioni per utenze particolari

Nei confronti di particolari categorie di utenti SAL si impegna a riservare le seguenti facilitazioni:

- trascodifica in Braille della presente Carta del Servizio Idrico Integrato e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- percorsi agevolati e tempi di attesa ridotti presso gli sportelli per disabili, anziani e donne in gravidanza.

4.2.4 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.

Per le attività che richiedono un sopralluogo presso il domicilio, il per-

sonale di SAL concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente, richiedendogli una disponibilità complessivamente **non superiore a 3 ore**. Nel caso di disdetta dell'appuntamento, SAL ha l'obbligo di dare un preavviso di **almeno 24 ore**.

4.3 Gestione del rapporto contrattuale

4.3.1 Rilevazione dei consumi e fatturazione

La lettura dei contatori avviene da parte di SAL con frequenza almeno **annuale**. Durante tale operazione, qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. L'autolettura può essere comunicata a SAL nei quattro periodi dell'anno indicati in bolletta: per via telematica al sito www.acqualodigiana.it, oppure al numero verde 800 999 985.

I consumi sono fatturati, di norma, con periodicità **trimestrale**. Le fatture possono essere emesse in base sia ai consumi reali che ai consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate. Successivamente, a seguito di lettura viene emessa una fattura di conguaglio. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore dell'utente. La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, la rettifica avverrà entro **30 giorni** (farà fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione). Per le modalità di presentazione della richiesta si veda il paragrafo "Gestione reclami". La rettifica della fatturazione e il relativo rimborso saranno effettuati con la fattura successiva.

4.3.2 Descrizione della bolletta

Sulla bolletta devono essere presenti le seguenti informazioni:

- ragione sociale, indirizzo di SAL;
- la dicitura "bolletta per la fornitura di servizi idrici";

- nome dell'intestatario del contratto;
- codice cliente;
- importo;
- Indirizzo fornitura;
- situazione dei pagamenti;
- riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura degli uffici dedicati;
- calcolo dei consumi;
- dettaglio importi;
- articolazione tariffaria;
- autolettura;
- modalità di pagamento;
- etichetta dell'acqua;
- matricola contatore;
- punto di prelievo;
- bacino tariffario;
- tipologia d'uso;
- numero fattura;
- data di emissione;
- data di scadenza;
- periodo di fatturazione;
- codice fiscale/partita IVA utente;
- comunicazioni e notizie utili.

Per gli utenti dei comuni di Casaletto Lodigiano, Castiraga Vidardo, Graffignana, Marudo, Salerano sul Lambro e Sant'Angelo Lodigiano, in bolletta viene addebitato il "**contributo di bonifica Villorosi**", così come previsto dalla convenzione in essere con il medesimo Consorzio per la riscossione della tassa di cui all'art. 90, comma 7, della L.R. 31/2008.

4.3.3 Ritardato pagamento e morosità

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati gli interessi calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento (BCE), rilevato in riferimento al tasso in vigore al 1 gennaio di ciascun anno, maggiorato del 3% e come indicato nel Regolamento di utenza.

Tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno **10 giorni**.

Trascorsi **30 giorni** dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, SAL attiverà le opportune azioni per il recupero del credito inviando lettera ordinaria di sollecito con indicazione del termine di pagamento. Decorso **30 giorni** dal termine di pagamento indicato nella lettera di sollecito senza che il pagamento sia stato effettuato, SAL procederà con la messa in mora, mediante lettera raccomandata A.R. o altra modalità di notifica, indicando il termine di pagamento e avvisando che, trascorsi **15 giorni** dalla data di scadenza del termine ad adempiere, si procederà con la sospensione del servizio. Decorso invano tale ultimo termine, il servizio verrà sospeso. L'utente riceverà il preavviso di sospensione del servizio almeno **2 giorni** prima. All'utente verranno addebitate le seguenti spese:

invio lettera ordinaria	nessun addebito	
invio comunicazione di messa in mora	spese di notifica	10,00 €
	spese di chiusura	100,00 €
	spese di riattivazione	150,00 €
	conguaglio lettura	

Dell'avviso di sospensione del servizio e dell'eventuale sua riattivazione sarà data comunicazione all'Ufficio d'Ambito e al Sindaco del Comune interessato. Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso, le spese di notifica e le spese di chiusura e riattivazione. In tal caso, la riattivazione della fornitura avverrà entro **2 giorni** lavorativi dal pagamento. In nessun caso la morosità pregressa è addebitabile all'utente subentrante, a meno che si tratti di convivente con il moroso o di subentro a qualsiasi titolo nel ramo d'azienda. Il proprietario dell'immobile è invece tenuto a comunicare ogni variazione nella disponibilità di fatto dell'utenza, essendo chiamato a rispondere dell'eventuale prelievo effettuato tra una disdetta e una riattivazione.

In caso di contestazione relativa al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale sono sospesi i termini per il pagamento delle bollette in contestazione; in tal caso il ritardo nel pagamento di tali bollette non determina la sospensione del servizio.

In caso di erronea azione per morosità, SAL si impegna a risarcire i danni subiti dall'utente, ove documentabili.

4.3.4 Verifica metrica del contatore

L'utente, in contraddittorio con i tecnici di SAL, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo per il sopralluogo di verifica, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in **15 giorni** lavorativi, entro i quali dovrà, al bisogno, essere installato un nuovo misuratore. Nel caso in cui si richieda la verifica metrica, si provvederà all'asportazione del contatore, con contestuale installazione del nuovo misuratore. L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica, che avviene sempre per appuntamento. Il risultato della verifica deve essere comunicato all'utente per iscritto entro **20 giorni** di calendario dalla medesima o dal ricevimento dei certificati dal laboratorio.

In caso di idoneità del contatore l'utente dovrà corrispondere a SAL l'importo previsto nel Regolamento del Servizio Acquedotto.

Nel caso in cui il contatore risulti non idoneo (con valori superiori alla soglia di tolleranza prevista), SAL dovrà provvedere, a propria cura e spese, alla sostituzione entro **45 giorni**. SAL procederà al ricalcolo dei consumi dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta, se determinabile, e comunque per un periodo massimo di **365 giorni** precedenti la data di richiesta della verifica.

4.3.5 Verifica livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. Tale verifica sarà effettuata entro **10 giorni** lavorativi dalla richiesta.

SAL comunicherà all'utente i risultati della verifica entro **30 giorni** dalla medesima. Qualora la verifica confermi la conformità del livello di pressione rispetto a quanto previsto al punto 6.4, l'utente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo previsto nel Regolamento del Servizio Acquedotto. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente Carta, SAL provvederà a proprie spese a ripristinare il servizio nei livelli previsti dalla presente Carta.

4.4 Continuità del servizio

4.4.1 Continuità e servizio di emergenza

SAL si impegna a fornire un servizio continuo e regolare a meno di interruzioni causate da eventi di forza maggiore, guasti inevitabili o manutenzioni programmate necessarie per il continuo ed efficace funzionamento degli impianti, assicurando la reperibilità **24 ore su 24** in ogni giorno dell'anno.

In caso di interruzione del servizio saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza interessata. SAL limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni del servizio acquedotto di durata superiore a **48 ore**, SAL attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Il servizio sostitutivo consta di due fasi:

- piccole emergenze: vengono gestite mediante l'utilizzo di autobotte della capacità di 3.000 lt. in grado di soddisfare il fabbisogno per uso alimentare di 2.500 abitanti;
- grandi emergenze: coinvolge un numero di abitanti superiore a 2.500 e/o si prospetta una durata del disservizio superiore a **2 giorni**. In questo caso viene attivata la fornitura di acqua per uso alimentare.

4.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, SAL avviserà gli utenti almeno **48 ore** prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a **18 ore**. Non rientrano nella casistica gli interventi programmati di spurgo della rete, che possono causare disservizi ma non interruzione del servizio.

4.4.3 Pronto intervento

Il servizio di Pronto Intervento di SAL risponde al numero verde gratuito **800 017 144**. Si indicano di seguito i tempi di intervento garantiti da SAL:

cause di intervento	tempi massimi di intervento
primo intervento in situazioni di pericolo conseguenti a guasti o rotture	4 ore dalla segnalazione
guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra	12 ore dalla segnalazione
guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata	12 ore dalla segnalazione
ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto	18 ore dalla segnalazione
ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto per le tubazioni superiori a 300 mm	24 ore dalla segnalazione
avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di malfunzionamento delle reti di fognatura nere e/o miste.	24 ore dalla segnalazione

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso. Eventuali allungamenti dei tempi devono essere comunicati all'Ufficio d'Ambito e agli utenti con adeguata tempestività.

4.4.4 Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del gestore, SAL informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con l'Ufficio d'Ambito, da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

5. Tutela dell'utente

5.1 Gestione reclami

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti del gestore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o, in generale, un cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

a) Reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso gli sportelli del servizio clienti rispettando gli orari di apertura riportati nel paragrafo 4.2.1.

L'addetto redige il verbale, che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

b) Reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita segnalazione, corredata delle informazioni e dei documenti necessari ad accertare la fondatezza del reclamo, da presentare agli sportelli e/o da inviare ai seguenti recapiti:

- SAL Srl - Via Dell'Artigianato, 1/3, località San Grato – 26900 LODI
- Fax n.: 0371 61 68 50
- e-mail: info@acqualodigiana.it

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il "modulo per reclami e segnalazioni" (Allegato B alla presente Carta). Il documento è altresì reperibile sul sito internet www.acqualodigiana.it oppure può essere richiesto all'indirizzo di posta elettronica info@acqualodigiana.it. L'uso del modulo non è obbligatorio, potendo l'utente formulare reclami, richieste di rimborso e segnalazioni avvalendosi di altri strumenti purché completi dei dati essenziali alla valutazione del caso.

I reclami devono essere presentati entro **30 giorni** dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Gestore in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di in-

tegrare la documentazione in un momento successivo; in tal caso i tempi di risposta da parte di SAL decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro **30 giorni** decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, SAL si impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del responsabile dei rapporti con l'utenza e il numero telefonico interno aziendale.

In ogni caso, la risposta deve essere adeguatamente motivata e indicare la possibilità di fare appello alla Commissione Conciliativa di cui al punto 5.3, nonché di presentare, in caso di mancata soddisfazione, reclamo, istanza o segnalazione all'Ufficio d'Ambito e di adire in giudizio l'Azienda per eventuale richiesta di risarcimento dei danni.

5.2 Controlli esterni

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da SAL possono rivolgersi all'Ufficio d'Ambito e alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, i cui riferimenti sono riportati nell'Allegato A).

5.3 Controversie

Le controversie in merito alla fornitura del servizio possono essere sottoposte dall'utente al tentativo di conciliazione presso la Commissione Mista Conciliativa istituita dal Gestore secondo le modalità disciplinate dallo specifico Regolamento di istituzione e funzionamento (Allegato C). Il tentativo di conciliazione potrà essere avanzato dall'utente anche ad altro istituto presente sul territorio dell'Ambito preposto per legge alla mediazione stragiudiziale delle controversie.

5.4 Resoconto annuale

SAL predispone, in occasione del bilancio sociale, un resoconto annuale a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori coinvolte in sede di redazione della presente Carta e con l'Ufficio d'Ambito. Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati ed eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni. Il resoconto, come il bilancio sociale, è pubblicato sul sito aziendale.

SAL è tenuta a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del reclamo
- b) l'autore del reclamo
- c) la data di invio della risposta motivata
- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo
- e) la soluzione del problema e la data
- f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

Al fine di monitorare il gradimento da parte dell'utenza dei servizi forniti, SAL effettua rilevazioni campionarie con cadenza almeno **triennale** utilizzando il modello appositamente predisposto da Regione Lombardia.

6. Qualità e sicurezza dell'acqua

SAL assicura la fornitura del Servizio Idrico Integrato nel pieno e costante rispetto delle prescrizioni qualitative delle leggi europee, nazionali e regionali, con il fine di migliorare progressivamente gli standard di qualità dell'acqua potabile e delle acque depurate reimmesse nell'ambiente. SAL fissa e garantisce soglie di qualità dei servizi forniti, al fine di raggiungere il soddisfacimento delle aspettative degli utenti. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quanti-

tativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

6.1 Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua.

SAL è tenuta a fornire all'utenza i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

parametri	Unità di misura	valore minimo rilevato	valore massimo rilevato	valori di riferimento (D.Lgs 31/2001)
Durezza totale	°F	10	45	15-50 (valori consigliati)
Sodio	Na mg/L	2	72	200
Potassio	K mg/L	0,25	5	non previsto
Calcio	Ca mg/L	29	137	non previsto
Magnesio	Mg mg/L	7	27	non previsto
Solfato	SO mg/L	0,5	73	250
Nitrati	NO mg/L	0,5	35	50
Cloruro	CL mg/L	2	115	250
pH	unità pH	7,1	8,2	6,5 - 9,5
Residuo fisso a 180° C	mg/L	136	621	1500
Nitriti	NO mg/L	0,03	0,23	0,50

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono presso gli impianti e nei punti più significativi della rete di distribuzione di ciascun comune (fontanelle e/o idranti, ecc.) con frequenza bimensile, trimestrale, semestrale, così come preventivamente comunicato all'ASL, nell'ambito dei controlli cui è tenuta ad adempiere SAL e senza costi per l'utente.

6.2 Servizio di controllo territoriale

SAL è impegnata ad implementare il servizio di controllo territoriale e del laboratorio di analisi al fine di assicurare un periodico, diffuso, effettivo ed imparziale sistema di controlli preventivi e successivi oltre che sulla qualità delle acque alla presa e nelle reti di adduzione e di distribuzione e nei potabilizzatori, anche per gli scarichi in pubblica fognatura e gli impianti di depurazione. SAL informa periodicamente gli utenti dei risultati dei controlli e delle analisi svolte sulle acque potabili contestualmente alla fatturazione e mediante pubblicazione sul sito internet.

6.3 Portata di esercizio

SAL si impegna a garantire la portata minima definita nel contratto di fornitura sulla base della quantità minima di acqua fornita in condizioni normali.

6.4 Pressioni minima e massima

La pressione minima è garantita in 20 m di colonna d'acqua al contatore in condizioni di portata nulla (pressione statica).

Per pressioni superiori al valore minimo e fino ad un massimo di 100 m di colonna d'acqua, l'eventuale riduzione della pressione è a carico dell'utente. Qualora l'utente necessiti di una pressione superiore a quella resa disponibile, purché quest'ultima non sia inferiore al minimo garantito, dovrà dotarsi a proprie cura e spese di idonei dispositivi di sollevamento.

7. Indennizzi automatici

7.1 Indennizzo automatico

SAL riconosce agli utenti un indennizzo automatico e forfetario di **€ 25,00** qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente al gestore, degli standard definiti nei paragrafi:

4.1.1 Tempo di preventivazione

4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete acquedotto e fognatura

4.1.3 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

4.1.4 Tempo di riattivazione della fornitura

4.2.2 e 5.1 Tempi di risposta con riferimento alle richieste scritte e reclami

4.2.4 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

4.3.1 Tempo di rettifica della fatturazione

4.3.4 Tempo di verifica della funzionalità del contatore

4.3.5 Tempo di verifica del livello di pressione

4.4.3 Pronto intervento

Per ottenere l'indennizzo automatico l'utente compila e trasmette a SAL (via posta, fax o e-mail) l'apposito modulo (Allegato B alla presente Carta). Le somme dovute a titolo di indennizzo sono riconosciute all'utente entro **20 giorni** da quando SAL ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. SAL può impiegare sino a un massimo di **30 giorni** per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei termini sopra indicati può essere garantito solo nel caso in cui l'Azienda sia in possesso del modulo compilato in tutte le sue parti da parte dell'utente o comunque di tutte le informazioni in esso previste. Se SAL non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, SAL accrediterà l'importo **sulla prima bolletta utile** o in altra forma di accredito ritenuta opportuna (bonifico, assegno circolare, ecc.). In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene

indicata come "indennizzo automatico per mancato rispetto degli standard indicati nella Carta del Servizio" e viene specificato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito".

7.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

SAL non è tenuta a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a una delle seguenti cause:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;

b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con SAL per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre SAL non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora si verificano disservizi imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi da SAL, l'Azienda si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

8. Diritti di accesso agli atti e servizio informazione

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti da SAL, in conformità alla legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184. La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per

iscritto a:

SAL srl - via dell'Artigianato, 1/3 - 26900 Lodi; fax 0371.616850;
e-mail info@acqualodigiana.it; PEC: protocollo@PEC.societaacqualodigiana.it

SAL deve rispondere al richiedente nel termine di **30 giorni**; il rifiuto e la mancata risposta da parte di SAL devono essere denunciati dall'utente all'Ufficio d'Ambito.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'Azienda dei costi di riproduzione.

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, SAL garantisce le seguenti modalità:

servizio	accesso
ufficio relazioni con l'utenza	indirizzo: via dell'Artigianato, 1/3 - 26900 Lodi giorni di apertura: dal lunedì al venerdì orari di apertura: 9:00 - 12:00 / 14:00 - 16:00 telefono: 0371/6168 fax: 0371/616850
sito internet	www.acqualodigiana.it
posta elettronica	info@acqualodigiana.it
posta elettronica certificata (PEC)	protocollo@PEC.societaacqualodigiana.it

9. Specchietto riepilogativo dei numeri utili

SERVIZIO CLIENTI

Per tutte le pratiche contrattuali (allacciamento, subentro, disdetta, chiarimenti sulle bollette, autolettura, ecc.) può essere contattato il numero verde gratuito 800 760 388.

INDIRIZZO, SITO E POSTA ELETTRONICA

Indirizzo: via dell'Artigianato, 1/3 - 26900 Lodi
giorni e orari di apertura: dal lunedì al venerdì: 9.00/12.00 – 14.00/16.00
telefono: 0371/6168
fax: 0371/61 68
sito: www.acqualodigiana.it
e-mail: info@acqualodigiana.it
PEC: protocollo@PEC.societaacqualodigiana.it

PRONTO INTERVENTO

Le richieste di pronto intervento possono essere inoltrate al numero verde gratuito 800 017 144.

AUTOLETTURA

Per autocertificare i consumi idrici si possono utilizzare due modalità:
online: www.acqualodigiana.it
telefonica: 800 999 985

Sportelli aperti al pubblico	Giorni di apertura all'utenza	orari di apertura all'utenza
Lodi v.le Dante, 2	da lunedì a venerdì lunedì e venerdì 2° e 4° sabato del mese	8:30 - 12:00 14:00 - 15:00 9:00 - 11:30
Codogno v.le Trieste, 66	martedì e giovedì	8:30 - 12:30
Casalpusterlengo via Galimberti, 17	da lunedì a venerdì	9:00 - 12:00 13:30 - 15:30
S. Angelo Lodigiano c/o Municipio - p.zza De Martino, 10	1° e 3° mercoledì lavorativo del mese	9:00 - 12:00
Tavazzano c/o Centro civico - via Emilia, 4	1° e 3° mercoledì lavorativo del mese	14:00 - 16:00

ALLEGATO A

Associazioni di tutela dei consumatori

Le sedi regionali delle associazioni riconosciute dalla Regione Lombardia con Decreto della Direzione Commercio, Fiere e Mercati n. 10431 pubblicato sul BURL, Serie Ordinaria, n. 46 del 15/11/2011, sono le seguenti:

- ACU, Via Padre Luigi Monti n. 20/c, Milano - tel. 02/6615412, <http://www.acu.it>;
- ADICONSUM LOMBARDIA, via Vida n. 10, Milano - tel. 02/89355520, <http://www.adiconsum.it>;
- A.D.O.C., Viale Marelli n. 497, Sesto San Giovanni (MI) - tel. 02/671103429, <http://www.adoc.org>;
- ADUSBEP, Via Washington n. 27, Milano - tel. 02/48517265, <http://www.adusbef.lombardia.it>;
- ALTROCONSUMO, Via Valassina n. 22, Milano - tel. 02/668901, <http://www.altroconsumo.it>;
- ASSO-CONSUM ONLUS, via Monviso n. 28, Milano - tel. 02/78624004, <http://www.asso-consum.it/CMS/>
- ASSOUTENTI LOMBARDIA, Via Pinturicchio n. 21, Milano - tel. 02/89072316, <http://www.assoutenti.lombardia.it>;
- CASACONSUM, via Ruggero di Lauria n. 9, Milano - tel. 02/33105242, <http://casaconsum.it>
- CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO – CODICI LOMBARDIA, Via Carlini n. 5, Milano - tel. 02/36503438, <http://www.codici.org>;
- CITTADINANZATTIVA DELLA LOMBARDIA, Via Rivoli n. 4, Milano - tel. 02/70009318, <http://www.cittadinanzattivalombardia.com>;
- CODACONS LOMBARDIA, Viale Abruzzi n. 11, Milano - tel. 02/29419096, <http://www.codacons.it>;
- COMITATO REGIONALE LOMBARDO E PROVINCIALE DI MILANO DELL'UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI, Corso Lodi n. 8/A, Milano - tel. 02/86463134, <http://www.consumatorilombardia.it>;
- CONFCONSUMATORI LOMBARDIA, Via E. De Amicis n. 17, Milano - tel. 02/83241893, <http://www.confconsumatori.it>;

- COORDINAMENTO NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI – CO.N.I.A. (CO.N.I.A.C.U.T), Viale Monza n. 137, Milano - tel. 02/8051717, <http://www.coniacut.it>;
- FEDERCONSUMATORI, Viale Zara n. 7/9, Milano - tel. 02/60830081, <http://www.federconsumatori.lombardia.it>;
- LA CASA DEL CONSUMATORE, Via Bobbio n. 6, Milano - tel. 02/76316809; <http://www.casadelconsumatore.it>;
- LEGA CONSUMATORI REGIONE LOMBARDIA, Via delle Orchidee n. 4/a, Milano - tel. 02/41291224, <http://www.legaconsumatori.lombardia.it>;
- MOVIMENTO CONSUMATORI NCRL, Via Morigi n. 8, Milano - tel. 02/80583136; <http://www.movimentoconsumatori.it>;
- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, Via G. Watt n. 41, Milano - tel. 02/89055396; <http://www.mdc.it>

Le sedi di alcune associazioni presenti in provincia di Lodi sono:

- ADICONSUM – Associazione Italiana Difesa Consumatori, Piazzale Forni n. 1, 26900 Lodi - tel. 0371/5910222; fax 0371/5910263; adiconsum.lodi@cisl.it; Ricevimento Mart e Sab dalle 9 alle 12; Resp. Silvana Bosio;
- ADOC - Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori, C.so Mazzini n. 63, 26900 Lodi - tel. 0371/31521; fax 0371/430150 rif. Massimiliano Castellone;
- ASSOCIAZIONE UNIVERSALE CONSUMATORI, via Borgo Adda n. 46, 26900 Lodi - tel. 0371/423504;
- CLAP Comitato Lodigiano per l'Acqua Pubblica – e-mail comitatoacquabenicomuni.lo@gmail.com;
- COMITATO CONSUMATORI LODIGIANI, Via Lodi Vecchio n. 51, 26900 Lodi - tel. 0371/411343 rif. dott. Salvagna;
- FEDERCONSUMATORI, Via Lodivecchio n. 31, 26900 Lodi - tel. e fax 0371/616028; sportello.fed@libero.it; resp. Franca Calabretta;
- LEGA CONSUMATORI, Viale Trento e Trieste n. 37, 26900 Lodi - tel. 0371/423505; fax 0371/421753.

ALLEGATO B Modulo reclami

Ambito Territoriale Ottimale di Lodi
 Azienda Territoriale Energia
 Via Carlo Cattaneo, 10 - 26100 Lodi (LO) - Tel. 0376/444444

Spett.le SAUS
 Via dell'Industria, 10
 26100 Lodi
 P.le G. F. 1000
 26100 Lodi (LO) - Tel. 0376/444444

Oggetto: reclamo e/o segnalazione

Identificativo

nome	cognome	
indirizzo		
telefono	fax	
codice postale	città	
telefono	fax	

Parte prima: reclami

Seleziona il/i motivo/i di seguito (i reclami di natura tecnica sono possibili solo per i clienti con contratto di fornitura):

- Ritardo sul tempo di verifica
- Ritardo sul tempo di attivazione della fornitura
- Ritardo sul tempo di attivazione del servizio
- Ritardo sul tempo di attivazione della fornitura
- Ritardo nella risposta alle richieste di reclami
- Ritardo nella risposta alla richiesta di reclamo
- Mancata risposta delle risorse disponibili degli appuntamenti
- Mancata risposta delle tempistiche di verifica della funzionalità
- Mancata risposta delle tempistiche di verifica del servizio
- Mancata risposta delle tempistiche di attivazione
- Mancata risposta delle tempistiche degli interventi
- Mancata risposta in merito al qualità del servizio (comportamento, cortesia, professionalità, puntualità, precisione)
- Ritardo nella risposta di un reclamo
- Altro reclamo: _____

Breve descrizione del reclamo (specificare il motivo del reclamo e in caso la verifica del problema o l'adempimento utile alla soluzione del reclamo):

Informazioni aggiuntive:
 È il primo reclamo che si riceve da questo territorio? Sì No

Chiedi una tempistica in vista di un eventuale reclamo:

Qualche giorno _____

Vantaggi del servizio _____

Altri motivi del reclamo _____

Spiega in quali modi si è seguito il reclamo (se applicabile):

fac - simile

Ambito Territoriale Ottimale di Lodi
 Azienda Territoriale Energia
 Via Carlo Cattaneo, 10 - 26100 Lodi (LO) - Tel. 0376/444444

Parte seconda: rimborsi

Il/ri reclamo/i della data sopra indicata è/sono stato/i verificato/i e risulta/risultano essere in merito a:

Se richiesto, per il/ri reclamo/i sopra indicato/i, tu/SAUS provvedi a/correggi la seguente modalità di pagamento:

Compensazione del danno (se applicabile) e rimborso per il danno subito in seguito all'evento:

Rimborso (se applicabile) della spesa sostenuta:

SAUS
 Beneficiario:

Rimborso (se applicabile) del danno (se applicabile):

CAS _____ AB _____ CTA _____ CTA _____

Pagamento del danno della Banca del Credito SAUS S.p.A.:

Intestato a: _____

COD. _____

IBAN: _____

Parte terza: Segnalazioni

Seleziona il/i motivo/i di seguito (i reclami di natura tecnica sono possibili solo per i clienti con contratto di fornitura):

Giorno _____

Attenzione: anche compilando una segnalazione sul modulo è necessario fornire il contatto telefonico ed elettronico (se applicabile) per la segnalazione.

Conferma di essere in possesso di una copia del modulo e di aver fornito il contatto telefonico ed elettronico (se applicabile) per la segnalazione.

Giorno _____

Firma _____

PARTI RISERVATE A SALUS

Operatore che ha presenziato al reclamo _____

Operatore che ha inviato il reclamo _____

Data di ricevimento del reclamo _____

Numero di protocollo attribuito _____

Numero di protocollo della risposta _____

Data di invio della risposta _____

fac - simile

ALLEGATO C

Regolamento Commissione Mista Conciliativa

Art. 1 Finalità della pubblica tutela

Il presente Regolamento riconosce agli utenti del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) due livelli di tutela stragiudiziale nel caso in cui reputino violati i principi e le prescrizioni fissate nella Carta e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato approvati dall'Ufficio d'Ambito di Lodi e adottati dal gestore del servizio SAL srl (di seguito "Gestore").

Art. 2 Livelli di tutela

La tutela stragiudiziale è riconosciuta all'utente mediante i seguenti strumenti:

- 1° livello) reclamo scritto, da presentarsi al Gestore secondo le forme previste nella Carta e Regolamento del Servizio;
- 2° livello) istanza in forma scritta all'Ufficio d'Ambito oppure alla Commissione Mista Conciliativa, con le modalità previste ai successivi artt. 4 e 5.

Art. 3 Compiti della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di riesaminare i casi oggetto di istanza qualora l'utente non abbia ricevuto alcuna risposta dal Gestore entro i termini previsti dalla Carta del Servizio, oppure si ritenga motivatamente non soddisfatto della risposta ricevuta. La Commissione non può accogliere le istanze qualora l'utente non abbia fatto ricorso al primo livello di tutela, fatta eccezione per quei casi che, valutata l'importanza, la Commissione stessa ritenga di poter accettare.

Art. 4 Soggetti che possono presentare istanza alla Commissione Mista Conciliativa

L'utente che ritenga di aver subito pregiudizio a causa di un comportamento non conforme a quanto previsto dalla normativa di settore (compresi gli atti di regolazione del servizio approvati dall'Ufficio d'Ambito) e dal Regolamento e/o dalla Carta del Servizio può, direttamente o tramite organismi o associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, presentare istanza alla Commissione Mista Conciliativa, qualora la risposta del Gestore al precedente reclamo scritto sia stata giudicata insoddisfacente oppure non sia giunta nei termini previsti dalla Carta del Servizio. Sono ammesse anche istanze che la Commissione stessa ritenga valide per importanza e rilevanza (come disciplinato all'art. 3

del presente Regolamento). Sono escluse dai lavori della Commissione le istanze collettive la cui risoluzione richieda specifici atti di regolazione del servizio e le istanze che il Gestore, previo parere espresso dell'Ufficio d'Ambito, ritenga invece di trattare esclusivamente per vie giudiziarie. La presentazione delle istanze è totalmente gratuita.

Art. 5 Modalità di presentazione dell'istanza

Le istanze devono essere presentate in forma scritta, preferibilmente utilizzando il modello appositamente predisposto (allegato n. 1), e devono contenere i dati anagrafici dell'interessato, la motivazione del ricorso al 2° livello di tutela, gli eventuali tentativi esperiti per la composizione della controversia e tutta la documentazione ritenuta utile.

Le istanze, indirizzate al presidente della Commissione, possono essere inviate per posta, per fax, mediante PEC o consegnate a mano al Servizio Protocollo del Gestore, in via dell'Artigianato n. 1/3 a Lodi. In quest'ultimo caso viene rilasciata all'istante ricevuta con apposta la data di ricevimento.

Art. 6 Termini

L'istanza deve pervenire entro 60 giorni di calendario dal giorno in cui l'interessato ha ricevuto la risposta da parte del Gestore, ritenuta non soddisfacente, o dal giorno in cui, ai sensi della Carta del Servizio, il Gestore avrebbe dovuto fornire una risposta.

La Commissione decide di norma entro 60 giorni lavorativi decorrenti dalla data di arrivo dell'istanza. La proposizione del tentativo di conciliazione sospende i termini dell'intera pretesa sostanziale oggetto del procedimento, fatto salvo quanto previsto al successivo art. 9.

Art. 7 Composizione, nomina e durata della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione Mista Conciliativa è composta da 3 membri, tra cui:

- il presidente, nella persona del Presidente dell'Ufficio d'Ambito di Lodi o rappresentante da esso designato;
- un rappresentante degli organismi di tutela e delle associazioni dei consumatori ed utenti, dagli stessi designato;
- un rappresentante del Gestore, dallo stesso designato.

La nomina dei componenti della Commissione, compreso il presidente, spetta al Presidente della Provincia di Lodi, tenuto conto delle designazioni di cui al comma precedente ed entro 30 giorni dall'effettuazione delle stesse, che deve avvenire entro 45 giorni dalla richiesta del Presidente della Provincia.

Non sono designabili coloro la cui attività possa configurarsi in conflitto di interessi con le finalità della Commissione, con particolare riferimento a coloro che svolgono consulenze o hanno in essere convenzioni con il

Gestore o con gli organismi di tutela e le associazioni dei consumatori e utenti.

Tutti i componenti la Commissione possono nominare per iscritto, di volta in volta, un proprio delegato a partecipare alle sedute della medesima. I membri decadono dalla nomina per mancata partecipazione, senza giustificazione e senza aver nominato un proprio delegato, a tre riunioni consecutive della Commissione. La Commissione rimane in carica 3 anni. I membri della Commissione vi partecipano senza percepire indennità o compensi.

Art. 8 Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione si riunisce di norma presso gli uffici del Gestore. Per sopraggiunte esigenze inderogabili, da comunicarsi preventivamente a tutti i membri della Commissione, le riunioni possono tenersi anche in sede diversa.

Il Presidente acquisisce dal Gestore tutta l'istruttoria già svolta e, previa eventuale integrazione, invia ai membri (e per conoscenza all'Ufficio d'Ambito), a mezzo e-mail, fax, o posta prioritaria con almeno sette giorni di preavviso, l'ordine del giorno della seduta con il relativo materiale, indicando il relatore per ciascuna questione. Nei casi in cui si reputi necessaria un'ulteriore istruttoria, la Commissione, nella seduta successiva, ha facoltà di sentire:

- l'autore dell'istanza ed, eventualmente, l'organismo di tutela o l'associazione che lo assiste;
- i responsabili degli uffici interessati dall'istanza e/o gli autori dei comportamenti lamentati.

L'ulteriore istruttoria viene svolta dal Presidente, che può avvalersi del Gestore per acquisire ulteriori atti. La Commissione delibera validamente la propria proposta conciliativa con la presenza di tutti i suoi membri e a maggioranza dei voti.

La proposta conciliativa deliberata dalla Commissione deve riportare l'iter istruttorio, gli estremi della votazione e il dispositivo della decisione; viene redatta da chi ha presieduto la seduta e viene successivamente comunicata per mezzo raccomandata A/R alle parti in causa, che hanno 10 giorni lavorativi dalla ricezione della proposta per sottoscrivere ed inviarla in originale alla Commissione o consegnarla presso gli uffici del Gestore o richiedere entro il medesimo termine un'ulteriore esame, producendo richiesta motivata, secondo le modalità di cui all'art. 5.

Le proposte conciliative della Commissione acquistano efficacia dopo la definitiva sottoscrizione delle parti in causa. In caso di mancata adesione di ambedue le parti entro il suddetto termine, la proposta conciliativa della Commissione si ritiene automaticamente decaduta.

Nel caso in cui la parte che non aderisce sia il Gestore, la Commissione

comunicherà tempestivamente all'Ufficio d'Ambito la proposta conciliativa deliberata e proposta, per gli adempimenti di competenza. Se, al contrario, è l'utente che non accetta, questi può produrre entro 60 giorni specifica istanza all'Ufficio d'Ambito che, valutata la documentazione relativa all'istruttoria e la proposta di conciliazione emersa durante il tentativo esperito, fornisce ai sensi dell'art. 10 parere limitatamente alla correttezza delle procedure seguite, non sui contenuti emersi durante il procedimento.

I membri della Commissione sono tenuti al segreto riguardo alle notizie di cui sono venuti a conoscenza per ragioni d'ufficio.

Per tutte le istanze presentate alla Commissione e, contestualmente oppure in tempi ravvicinati, anche all'Ufficio d'Ambito, quest'ultimo, una volta informato, ha facoltà di rimanere in attesa della decisione della Commissione sospendendo la propria istruttoria interna e riservandosi tuttavia la possibilità di esprimere ulteriori decisioni in merito.

Le funzioni di segreteria e di istruttoria della Commissione sono svolte dal Gestore.

Art. 9 Provvedimenti temporanei del Presidente della Commissione

In casi di sospensione idrica il presidente della Commissione, valutata l'esistenza del "fumus boni iuris", ossia del presupposto del diritto leso, può adottare provvedimenti temporanei di ripristino della fornitura, comunicando tale provvedimento al Gestore e agli altri membri della Commissione. Il Gestore è tenuto ad attuare il provvedimento temporaneo del Presidente entro 2 giorni lavorativi dalla sua adozione.

Art. 10 Informazione e riservatezza sull'attività della Commissione

Il procedimento di cui al presente Regolamento è riservato e tutto quello che viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato. Le parti e tutti coloro che intervengono non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento. La Commissione redige annualmente un rapporto statistico sull'attività svolta, evidenziando le problematiche attinenti alla Carta e al Regolamento del Servizio eventualmente emerse, che viene reso pubblico attraverso strumenti di informazione ritenuti idonei. Insieme al rispetto dei contenuti del Regolamento e della Carta del Servizio, il rapporto trasmesso all'Ufficio d'Ambito diviene oggetto dell'attività di verifica e controllo sull'operato del Gestore.

Art. 11 Monitoraggio

La disciplina della tutela stragiudiziale prevista dal presente Regolamento verrà riesaminata dopo adeguato monitoraggio.

ALLEGATO C1

Modulo di domanda per tentativo di conciliazione

Ambito Territoriale Ottimale di Lodi
Comune di Lodi - Via Broletto, 1 - 26100 Lodi - Tel. 0376/329111 - Fax 0376/329112

(Spett.le Commissione Med. Conciliativa
 c/o C.A.A. di
 Via del Argemone, 1/3
 26100 Lodi)

Oggetto: istanza di riesame e tentativo di conciliazione

Proponente/Attore: _____ (titolo) _____
 e _____ codice fiscale _____ residenza _____
 città _____ cap _____ via/piazza _____ n° _____
 tel/cell. _____ fax _____
 e qualità dell'attore/leggi rappresentante della ditta:
 codice fiscale/R.risk _____
 prov. _____ via/corriere _____ n° _____ cap _____
 tel/cell. _____ fax _____ email _____
 e qualità dell'attore/leggi rappresentante della ditta:
 denominazione del consumatore _____
 denominazione società _____ indirizzo/desca _____
 prov. _____ via/corriere _____ n° _____ cap _____
 tel/cell. _____ fax _____ email _____
 chiedere al titolare la procedura di Regolamento della Commissione Med. Conciliativa dei contratti delle società (D.L. 58/04)

Problemi incontrati

Della vicenda è stato riscontrato il problema di problemi (di natura tecnica) _____
 indicare se l'adempimento è avvenuto o no (se sì, in quale data) _____
 problema relativo a:

- mancata esecuzione/esecuzione parziale del servizio
- ritardo nella prestazione del servizio o data dell'entrata in servizio
- difetto nella prestazione del servizio: descrizione e importo _____
- _____
- garanzia offerta
- servizio non fornito
- ogni altro _____
- rifiuto o ritardo nel servizio
- gestione commerciale
- attività di informazione
- mancato rispetto del contratto
- ipersollecitazione o sollecitazioni ingiustificate
- procedure amministrative
- condanna ogni _____
- rifiuto di versare il corrispettivo (indicare la somma) _____
- conflitto/escalation del contratto
- annullamento/revoca del contratto
- annullamento di una prestazione
- altri tipi di assistenza clienti/risorse _____

fac - simile

Ambito Territoriale Ottimale di Lodi
Comune di Lodi - Via Broletto, 1 - 26100 Lodi - Tel. 0376/329111 - Fax 0376/329112

Esposizione sintetica dei fatti
(Breve esposizione del conflitto)

Damanda dell'utente

- prestazione del servizio
- riparazione servizio
- conciliazione del contratto (annullamento/revoca/risoluzione)
- conciliazione di natura fattiva
- conciliazione amministrativa
- conciliazione della manutenzione
- emendamenti/risarcimento/risarcimento morale
- imposizione di un contratto/attuazione di un contratto
- pagamento di un corrispettivo
- altro _____
- descrizione domanda _____

Fondamento giuridico e regolamentare (facoltativo)
 indicare il riferimento _____

Documenti giustificativi

Indicare il codice del documento di riferimento e le seguenti documentazione:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Una fotocopia dichiarata originale dovrà essere inviata alla Commissione Med. Conciliativa e di accettazione e gestione in cartaceo.

data _____ invia _____

Dichiaro di aver fornito gli avvisi e i preavvisi previsti dall'art. 10 del D.Lgs. 1/2003, che del presente regolamento non costituisce parte integrante e necessaria del procedimento di conciliazione e di averne preso atto.

data _____ invia _____

fac - simile



SAL srl - via dell'Artigianato, 1/3 - località San Grato - 26900 Lodi
tel 0371.6168 - fax 0371.616850 - info@acqualodigiana.it - www.acqualodigiana.it
servizio clienti 800.760.388
pronto intervento 800.017.144

La Carta del Servizio Idrico Integrato è stata adottata il 7 maggio 2012

Realizzazione grafica: Ufficio Stampa e Comunicazione SAL srl
Stampato su carta ecologica da Sollicitudo
Lodi, giugno 2012

Ambito
Territoriale
Ottimale
di
LODI

