

**LA CARTA**  
**DEL**  
**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**SOMMARIO**

- I**           **PREMESSA**
- I.1**       **Riferimenti legislativi**
- I.2**       **Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato**
- II**        **PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE E PRINCIPI FONDAMENTALI**
- II.1**      **Presentazione dell’Azienda**
- II.1.1     Le dimensioni dell’Azienda
- II.1.2     Cenni storici
- II.1.3     L’Acquedotto Pugliese S.p.A. oggi
- II.2**      **Principi fondamentali**
- II.2.1     Eguaglianza ed imparzialità
- II.2.2     Continuità
- II.2.3     Partecipazione
- II.2.4     Cortesia
- II.2.5     Efficienza ed efficacia
- II.2.6     Chiarezza e comprensibilità
- II.2.7     Fornitura
- III**       **INFORMAZIONI SINTETICHE SULLA STRUTTURA DEI SERVIZI FORNITI**
- III.1**     **Informazioni generali per l’utente**
- III.1.1    Aspetti generali
- III.1.2    Servizio di informazioni telefoniche – Call Center
- III.1.3    Il sito Internet e il servizio clienti on line
- III.1.4    Segnalazione guasti
- III.1.5    La struttura organizzativa della Società
- III.1.6    I servizi forniti
- III.1.6.1    *Condizioni di somministrazione dei servizi*
- III.1.6.2    *Fornitura a gestori terzi (Subdistributori)*
- III.1.6.3    *Distribuzione idrica*
- III.1.6.4    *Fognatura*
- III.1.6.5    *Depurazione*
- III.2**     **Informazioni specifiche per l’utente**
- III.2.1    Qualità dell’acqua erogata
- III.2.2    Pagamenti
- III.2.2.1    *Procedure di pagamento*
- III.2.2.2    *Modalità di lettura e verifica dei misuratori*
- III.2.2.3    *Autolettura del contatore*
- III.2.2.4    *Consumi*
- III.2.2.5    *Agevolazioni*
- III.2.2.6    *Scadenze delle bollette*
- III.2.3    Tariffe
- III.2.4    Reclami
- III.2.5    Consumi anomali
- IV**       **IMPEGNI, STANDARD DI QUALITA’ E MODALITA’ DI VERIFICA**
- IV.1**     **Dichiarazione di impegno della Società**

- IV.1.1 Crisi qualitativa
- IV.1.2 Sistema qualità
- IV.1.3 Livelli minimi di servizio
- IV.1.4 Ulteriori impegni
- IV.2 Standard di qualità**
- IV.2.1 Avvio del rapporto contrattuale
- IV.2.1.1 *Preventivazione*
- IV.2.1.2 *Allacciamento alla rete idrica pubblica*
- IV.2.1.3 *Attivazione della fornitura*
- IV.2.1.4 *Riattivazione della fornitura*
- IV.2.1.5 *Cessazione della fornitura*
- IV.2.1.6 *Allacciamento alla pubblica fognatura*
- IV.2.1.7 *Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura*
- IV.2.1.8 *Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione*
- IV.2.2 Accessibilità ai servizi
- IV.2.2.1 *Periodo di apertura al pubblico degli sportelli*
- IV.2.2.2 *Svolgimento di pratiche per via telefonica*
- IV.2.2.3 *Svolgimento di pratiche per corrispondenza*
- IV.2.2.4 *Servizio informazioni*
- IV.2.2.5 *Modalità di pagamento delle bollette*
- IV.2.2.6 *Facilitazioni particolari*
- IV.2.2.7 *Rispetto degli appuntamenti concordati*
- IV.2.2.8 *Tempi di attesa agli sportelli*
- IV.2.2.9 *Risposta alle richieste scritte degli utenti*
- IV.2.2.10 *Risposta ai reclami*
- IV.2.2.11 *Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente*
- IV.2.3 Gestione del rapporto contrattuale
- IV.2.3.1 *Fatturazione*
- IV.2.3.2 *Rettifica dei corrispettivi del servizio*
- IV.2.3.3 *Morosità*
- IV.2.3.4 *Verifica del contatore*
- IV.2.3.5 *Verifica del livello di pressione*
- IV.2.3.6 *Strumenti informativi*
- IV.2.4 Continuità del servizio
- IV.2.4.1 *Continuità e servizio di emergenza*
- IV.2.4.2 *Tempi di preavviso per interventi programmati*
- IV.2.4.3 *Durata delle sospensioni programmate*
- IV.2.4.4 *Pronto intervento*
- IV.2.4.5 *Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite*
- IV.2.4.6 *Crisi idrica per scarsità*
- IV.3 Valutazione del grado di soddisfazione**
- V PROCEDURE DI RECLAMO, MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORNO**
- V.1 Procedure di reclamo**
- V.2 Rimborsi per mancato rispetto degli impegni**

<b>V.3</b>	<b>Organo di tutela interno</b>
<b>V.4</b>	<b>Organi di tutela esterni</b>
<b>VI</b>	<b>APPENDICE</b>
<b>VI.1</b>	<b>Le sedi degli uffici commerciali</b>
<b>VI.2</b>	<b>Sintesi della Carta</b>
<b>VI.3</b>	<b>Moduli di reclamo</b>
<b>VI.4</b>	<b>Principali condizioni di fornitura</b>
<b>VI.5</b>	<b>Classificazione guasti</b>
<b>VI.6</b>	<b>Consigli utili al corretto uso dell'acqua</b>
<b>VI.7</b>	<b>Questionario sul grado di soddisfazione degli utenti</b>
<b>VI.8</b>	<b>Modello di richiesta</b>
<b>VI.9</b>	<b>Modulo domanda di conciliazione</b>
<b>VI.10</b>	<b>Indirizzi delle Associazioni dei Consumatori firmatarie</b>
<b>VI.11</b>	<b>Come leggere il proprio contatore</b>

## I PREMESSA

### I.1 Riferimenti legislativi

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del quadro normativo di settore:

- a) Testo unico sulle opere idrauliche n° 523 del 1904;
- b) Testo unico sulle acque n° 1775 del 1933;
- c) Legge 4 febbraio 1963, n° 129, riguardante il Piano regolatore generale degli acquedotti;
- d) Legge 08 luglio 1986, n° 349, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
- e) Legge 18 maggio 1989, n° 183, relativa alla difesa del suolo che tra l'altro prevede l'istituzione delle Autorità di Bacino e il potenziamento dei Servizi Tecnici Nazionali;
- f) Legge 5 gennaio 1994, n° 36, di riforma e riordino del settore risorse idriche;
- g) Legge 21 gennaio 1994, n° 61, istitutiva dell'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- h) Legge Regionale – Basilicata – 23 dicembre 1996, n.63 “Istituzione del servizio idrico integrato. Delimitazione dell'unico ambito ottimale e disciplina delle forme e dei modi di cooperazione fra gli enti locali”;
- i) Legge Regionale – Campania – 21 maggio 1997, n.14 “Direttive per l'attuazione del servizio idrico integrato ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n.6”;
- j) Legge Regionale – Calabria – 03 ottobre 1997, n.10 “Norme in materia di valorizzazione e razionale utilizzazione delle risorse idriche e di tutela delle acque dall'inquinamento. Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali (A.T.O.) per la gestione del servizio idrico integrato”;
- k) Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n.112 “Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n.59”;<sup>1</sup>
- l) Decreto Legislativo 11 maggio 1999, n.152 “Disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271/CEE concernente il trattamento delle

---

<sup>1</sup> G.U. n° 92 del 21.04.1998 S.O. n°77/L

acque reflue urbane e della direttiva 91/676/CEE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole.”<sup>2</sup>;

- m) Legge Regionale Puglia 6 settembre 1999, n.28 “Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali e disciplina delle forme e dei modi di cooperazione tra gli enti locali, in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n.36”<sup>3</sup>
- n) Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.258 “Disposizioni correttive e integrative del decreto legislativo 11 maggio 1999, n.152, in materia di tutela delle acque dall'inquinamento, a norma dell'articolo 1, comma 4, della legge 24 aprile 1998, n.128”
- o) Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.267 “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali”<sup>4</sup>

In particolare la presente Carta dei Servizi è predisposta in riferimento a:

- p) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; <sup>5</sup>
- q) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici; <sup>6</sup>
- r) Legge 11 luglio 1995, n° 273 “Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”; <sup>7</sup>
- s) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n°36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA, direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico Integrato, i livelli minimi che devono garantirsi nell'ATO, nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;

---

<sup>2</sup> G.U. n° 124 del 29.06.1999 S.O. n° 101/L

<sup>3</sup> B.U.R. -PUGLIA - n° 94 del 08.09.1999

<sup>4</sup> G.U. n.227 del 28.09.2000 S.O. n° 162

<sup>5</sup> G.U. n° 43 del 22.02.1994

<sup>6</sup> G.U. n° 123 del 29.05.1995

<sup>7</sup> G.U. n° 160 del 11.07.1995

- t) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”;<sup>8</sup>
- u) Decreto Legislativo 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”<sup>9</sup>;

## **I.2 Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato**

La presente Carta del Servizio dell’Acquedotto Pugliese S.p.A., d’ora in avanti Società o AQP, costituisce integrazione dei contratti di fornitura di cui al Regolamento del Servizio Idrico Integrato approvato con provvedimento dell’Amministratore Unico in data 27 marzo 2000; il predetto Regolamento costituisce parte integrante della presente Carta. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura e nello stesso Regolamento.

La presente Carta è stata sottoscritta dalle seguenti organizzazioni dei consumatori nello spirito di un dialogo continuo e per il miglioramento della qualità del servizio:

- ACU
- ADICONSUM
- ADOC
- ASSOUTENTI
- CITTADINANZATTIVA PUGLIA
- FEDERCONSUMATORI
- LEGA CONSUMATORI
- MOVIMENTO CONSUMATORI

La sottoscrizione della presente carta è aperta a tutte le altre Associazioni dei Consumatori legalmente riconosciute.

Gli aggiornamenti del presente documento saranno resi noti tramite gli strumenti di informazione previsti al capitolo III e, comunque, sarà possibile ottenerne copia presso qualsiasi sportello della

---

<sup>8</sup> G.U. n° 126 del 01.06.1999

Società o collegandosi al sito Internet *www.aqp.it*.

---

<sup>9</sup> *G.U. n.193 del 18.08.1999*



## II PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

### II.1 Presentazione dell'Azienda

#### II.1.1 Le dimensioni dell'Azienda

La Società provvede alla gestione del ciclo integrato dell'acqua ed in particolare alla captazione, potabilizzazione, trasporto di acqua (trasferimento, sollevamento e adduzione), distribuzione di acqua ad usi civili, collettamento e depurazione delle acque reflue.

#### *Situazione al dicembre '99*

*Personale in servizio: 2022 unità.*

Comuni serviti dalla Società (approvvigionamento, distribuzione, fognatura e depurazione)

Puglia:	250 comuni	4.078.994 abitanti.
Basilicata:	92 comuni	516.856 abitanti.
Campania:	14 comuni	37.076 abitanti.
Calabria:	10 comuni	18.918 abitanti.
<b>Totale:</b>	<b>366 comuni</b>	<b>4.651.844 abitanti.</b>

#### **Disponibilità delle fonti di approvvigionamento:**

Sorgenti:	5.976 litri/secondo
Invaso:	10.199 litri/secondo
Falda:	3.868 litri/secondo
<b>Totale:</b>	<b>20.042 litri/secondo</b>

#### **Servizio di acquedotto (approvvigionamento e distribuzione):**

UtENZE idriche:	877.874
Rete idrica gestita:	18.381 Km
Serbatoi:	442
Capacità utile dei serbatoi:	2,9 milioni di metri cubi
Impianti di potabilizzazione:	6
Acqua potabilizzata:	321.626.411 metri cubi/anno

Acqua immessa in rete:	545.664.000	metri cubi/anno
Impianti elevatori:	147	
Energia elettrica consumata:	486.585.911	KWh/anno
Costo energia elettrica consumata:	24.445,97	€anno

**Servizio di fognatura:**

UtENZE servizio di fognatura:	550.055	
Rete di fogna nera:	7.108	Km
Rete di fogna bianca:	522	Km
Impianti elevatori:	217	
Energia elettrica consumata:	15.731.102	KWh/anno
Costo energia elettrica consumata:	1.895,91	€anno

**Servizio di depurazione:**

UtENZE servizio di depurazione: 522.567

Impianti di depurazione in esercizio:

<u>Provincia</u>	<u>N°</u>
Avellino:	2
Bari:	44
Brindisi:	18
Foggia:	46
Lecce:	28
Potenza:	3
Matera:	6
Taranto:	21
<b>Totale impianti:</b>	<b>168</b>

Volumi trattati	237.485.870	metri cubi/anno
Energia elettrica consumata:	110.625.208	KWh/anno
Costo energia elettrica consumata:	8.976,02	€anno

**Attività di vigilanza igienica**

Campioni	61.174	N°./anno
Parametri	746.011	N°./anno

## II.1.2 Cenni Storici

In una persona adulta il contenuto idrico si aggira intorno al 60% del peso corporeo: basta questo dato per capire quale fondamentale importanza abbia l'acqua per la vita degli uomini. L'acqua è l'elemento più importante della terra, perché senza di essa non può esserci la vita. Il fabbisogno alimentare è di almeno due litri al giorno: essa è quindi un elemento primario, e un diritto di tutti gli uomini. L'Acquedotto Pugliese nasce per garantire questo diritto e per porre fine alla secolare mancanza d'acqua nella Puglia.

Nel 1791, in una relazione per il Governo borbonico, l'economista Giuseppe Maria Galanti individua nella distruzione dei boschi la causa principale della penuria d'acqua di queste terre. Le acque piovane infatti, senza le radici degli alberi che le trattengono, scivolano a valle formando vaste paludi, nocive all'igiene e alla salute. Oltre a questo, la conformazione geologica di tipo carsico, caratteristica di questa terra, non favorisce un facile deflusso ai corsi d'acqua superficiali. L'approvvigionamento idrico dunque, ha sempre presentato notevoli difficoltà. La carenza di acqua nelle città costringeva spesso la popolazione a servirsi di quella piovana che veniva raccolta in cisterne. Ma non esistendo le fogne, quest'acqua piovana prima di arrivare alle cisterne, scorreva nelle strade dilavando i liquami che vi venivano gettati. Non è difficile immaginare che, ingerendo quell'acqua malsana si favoriva l'insorgere di malattie come il tifo, la dissenteria e il colera. La situazione non era migliore nelle campagne perché la gente era spesso costretta a ricorrere alle altrettanto malsane acque di palude.

Le statistiche dell'epoca sono inesistenti o poco attendibili: si parla di epidemie divenute endemiche, di mortalità infantile impressionante, di decessi a decine di migliaia.

Il problema comincia ad essere fortemente sentito anche dalle autorità: nel 1847 il Re di Napoli, Ferdinando II, incarica una commissione di elaborare un piano per l'approvvigionamento idrico della regione. Nel luglio del 1866 la siccità causa un'epidemia di colera talmente grave da costringere i Consigli provinciali di Bari e Foggia a tentare di affrontare il problema in maniera radicale e definitiva; indicano un concorso per un progetto di acquedotto. Vincitore, risulta essere un giovane ingegnere del Genio Civile, Camillo Rosalba, il primo ad intuire che le sorgenti del Sele a Caposele, in provincia di Avellino, sono capaci di rifornire d'acqua la Puglia. Si sarebbero dovute scavare delle gallerie, alcune delle quali di lunghezza superiore ai 15 chilometri, superare valli e

colline, coprire distanze enormi. Ma i tempi non sono ancora maturi per un'opera così audace ed avveniristica: pur dimostrando con dati precisi la fattibilità dei progetti, questi sono accantonati. Verranno ripresi e realizzati solo anni dopo, a dimostrazione che l'idea era perfettamente fondata.

Bisogna aspettare il 1902 perché il Presidente del Consiglio, Giuseppe Zanardelli, incarichi il Ministro dei Lavori Pubblici di presentare il disegno di legge per la costruzione dell'Acquedotto. Il 6 giugno la Camera e il 26 il Senato, approvano la legge 245 "Per la costruzione e l'esercizio dell'Acquedotto Pugliese". Dopo due anni il Ministero dei Lavori Pubblici emana un "Bando di gara internazionale" (il primo a carattere europeo) per la costruzione del canale principale. I lavori iniziano nel gennaio 1906.

L'acqua del Sele viene convogliata in Puglia attraverso la costruzione di un'opera ciclopica, consistente in un canale, lungo 244 chilometri, che attraversa l'Appennino in galleria.

Nel gennaio 1915 a Macenzano, sotto Castel del Monte, arriva in terra pugliese la prima acqua del Sele. A Bari l'acqua giunge il 24 aprile 1915, a Foggia nel 1924 e a Lecce nel 1927. Nel frattempo, nel 1919, il Consorzio costituito con la legge n.245 veniva trasformato nell'Ente Autonomo per l'Acquedotto Pugliese.

D'allora, l'Acquedotto ha continuato ad espandersi, fino a diventare tra i più importanti del mondo.

### II.1.3 L'Acquedotto Pugliese S.p.A. oggi

L'11 maggio 1999 è stato approvato il Decreto Legislativo n.141 (pubblicato sulla G. U. n.117 del 21.05.99) che sancisce la trasformazione dell'Ente Autonomo Acquedotto Pugliese, in Acquedotto Pugliese società per azioni (AQP).

Tale passaggio è stato indispensabile per garantire al più importante acquedotto d'Europa il conseguimento di un'efficienza capace di portarlo a misurarsi con realtà analoghe.

La trasformazione consente la valorizzazione delle singole professionalità, il consolidamento delle risorse economiche e finanziarie, la modernizzazione delle infrastrutture e l'introduzione di nuove tecnologie.

In questa nuova veste e con questi presupposti e premesse, l'Acquedotto Pugliese, un colosso dalle grandi potenzialità, ha tutte le carte in regola per confermare il suo ruolo di azienda primaria non solo nei territori oggi serviti.

La trasformazione dell'Ente Autonomo Acquedotto Pugliese in società per azioni è stata possibile grazie ad una profonda azione di risanamento dei conti, ad un rapido adeguamento del processo agli standard industriali e ad un significativo recupero di efficienza ed economicità aziendale.

## **II.2 Principi Fondamentali**

L'AQP gestisce il Servizio Idrico Integrato nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" salvo deficienze del sistema infrastrutturale non riconducibili alla gestione.

### **II.2.1 Eguaglianza ed imparzialità**

La Società assume l'obbligo di conformare il proprio comportamento, nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità dovendosi interpretare in funzione di tale obbligo le clausole del regolamento.

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, essendo uguali per tutti le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizio pubblico e per l'accesso al medesimo.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta dalla Società per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, censo ed opinioni politiche.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, impegnandosi la Società ad adottare nei rapporti con l'utenza le iniziative necessarie nei confronti degli utenti portatori di handicap.

La Società garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a prescindere dalle situazioni precostituite antecedentemente alla presente Carta.

### II.2.2 Continuità

La Società si obbliga ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di durata. I casi di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio sono eccezionali e si verificano in conseguenza ad esigenze di manutenzione e miglioramento della rete idrica e/o fognaria o per cause di forza maggiore quali siccità, terremoti, alluvioni ecc.. In tali circostanze, la Società è obbligata ad adottare tutte le misure sostitutive volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

L'impegno prioritario della Società è di garantire un servizio continuo e regolare cercando di evitare eventuali disservizi ovvero riducendone la durata ai tempi strettamente necessari all'intervento tecnico.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

- guasti;
- manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere e la qualità dell'acqua;
- cause di forza maggiore.

Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio, il gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza dando le opportune informazioni tramite i mass media, manifesti ed altre forme di pubblicità ritenute opportune. In tali casi saranno messi in atto i piani di distribuzione alternativa di acqua potabile, mediante sacchetti in PET da 5 litri o autobotti, con il coinvolgimento delle competenti autorità.

### II.2.3 Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dalla Società ogni informazione che lo riguarda.

L'AQP garantisce la partecipazione dell'utente alle diverse fasi del servizio affinché:

- L'utente possa verificare la corretta erogazione dei servizi forniti;
- Gli utenti e l'AQP possano collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'utente:

- Ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;

- Ha altresì diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso dell'AQP, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n° 241 e dal D.P.R. 27 giugno 1992 n.352.

In particolare è consentito l'accesso agli atti della Società che riguardano la gestione del servizio pubblico e la sua organizzazione limitatamente agli atti suscettibili di incidere sulla qualità del servizio, sul rispetto delle norme che proteggono gli utenti e sul soddisfacimento delle loro esigenze.

L'AQP garantisce l'identificabilità del personale preposto al front office con i cartellini "segna nome" e l'esposizione in ogni ufficio dell'organigramma della struttura commerciale con l'indicazione del Responsabile.

La Società dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate ed acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utente sulla qualità del servizio reso.

#### II.2.4 Cortesia

Il personale dell'AQP è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, nonché ad agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. In tal senso la Società si impegna a dare le opportune istruzioni e motivazioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

#### II.2.5 Efficienza ed efficacia

L'AQP persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche più funzionali allo scopo, compatibilmente alle effettive possibilità.

#### II.2.6 Chiarezza e comprensibilità

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

La Società provvede 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.

Le procedure interne degli uffici non devono limitare le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti.

#### II.2.7 Fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate in allegato alla presente Carta.



### III INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E SERVIZI FORNITI

#### III.1 Informazioni all'utente

##### III.1.1 Aspetti generali

La Società si obbliga, in un'ottica, di trasparenza e miglioramento dei rapporti con l'utenza, alla piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

Fermo restando gli impegni assunti sulla *riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi* del personale dipendente si evidenzia che le *procedure di dialogo* tra Utente e Azienda oltre a quelle tradizionali postali e quelle previste al Front Office sono anche quelle offerte telefonicamente e sul sito internet [www.aqp.it](http://www.aqp.it).

Le casistiche di rimborsi e le relative procedure sono contemplate nello specifico capitolo della Carta.

Questa Società si impegna:

- a convocare le associazioni dei consumatori firmatarie, e quelle che ne facessero richiesta, per le consultazioni preventive all'emissione di nuove regolamentazioni dei Servizi in genere;
- a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso per via telefonica;
- a riportare nella carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- a rendere noti annualmente alle associazioni dei consumatori firmatarie, ed agli utenti che ne facessero richiesta, i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio in merito al numero di reclami ed al relativo seguito dati ad essi, nonché le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti.

Al fine di garantire la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possano interessare l'utente, questa Società pubblicherà specifici opuscoli informativi a disposizione presso qualsiasi ufficio aperto al pubblico.

Al fine di informare gli utenti, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano il servizio reso dalla Società, presso ogni ufficio aperto al pubblico della Società saranno affissi, in formato manifesto, gli aggiornamenti delle principali condizioni di fornitura e le

tariffe. Inoltre, tali informazioni saranno costantemente aggiornate e consultabili sul nostro sito Internet.

La Società si impegna a:

- ✓ rendere noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;
- ✓ informare tempestivamente gli utenti, garantendo la massima diffusione, circa ogni eventuale variazione delle modalità tecniche ed economiche di erogazione del servizio;
- ✓ informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione;
- ✓ fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- ✓ informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

Le comunicazioni rivolte al singolo utente verranno inoltrate all'indirizzo indicato in contratto o al domicilio ivi eletto, quelle dirette alla totalità degli utenti verranno effettuate tramite mass media o riportate sulle bollette.

La Società assicura chiarezza e comprensibilità su quanto viene segnalato all'utente attraverso un linguaggio facile ed accessibile. A tale scopo, periodici sondaggi saranno attuati, anche con le associazioni dei consumatori firmatarie, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate nonché per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente.

### III.1.2 Servizio informazioni telefoniche – Call Center

La Società effettua un servizio informazioni telefoniche a mezzo di un numero verde tramite il quale è possibile ottenere:

- ✓ Informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi)
- ✓ Informazioni sui servizi ovvero nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e bollette, verifiche ed interventi;
- ✓ Informazioni sulla durezza dell'acqua fornita.

**Numero verde 800 735735**

### III.1.3 Il sito Internet e il servizio clienti *on line*

[www.aqp.it](http://www.aqp.it)

E' possibile comunicare con la Società, per via telematica, inviando e-mail ad uno dei seguenti indirizzi:

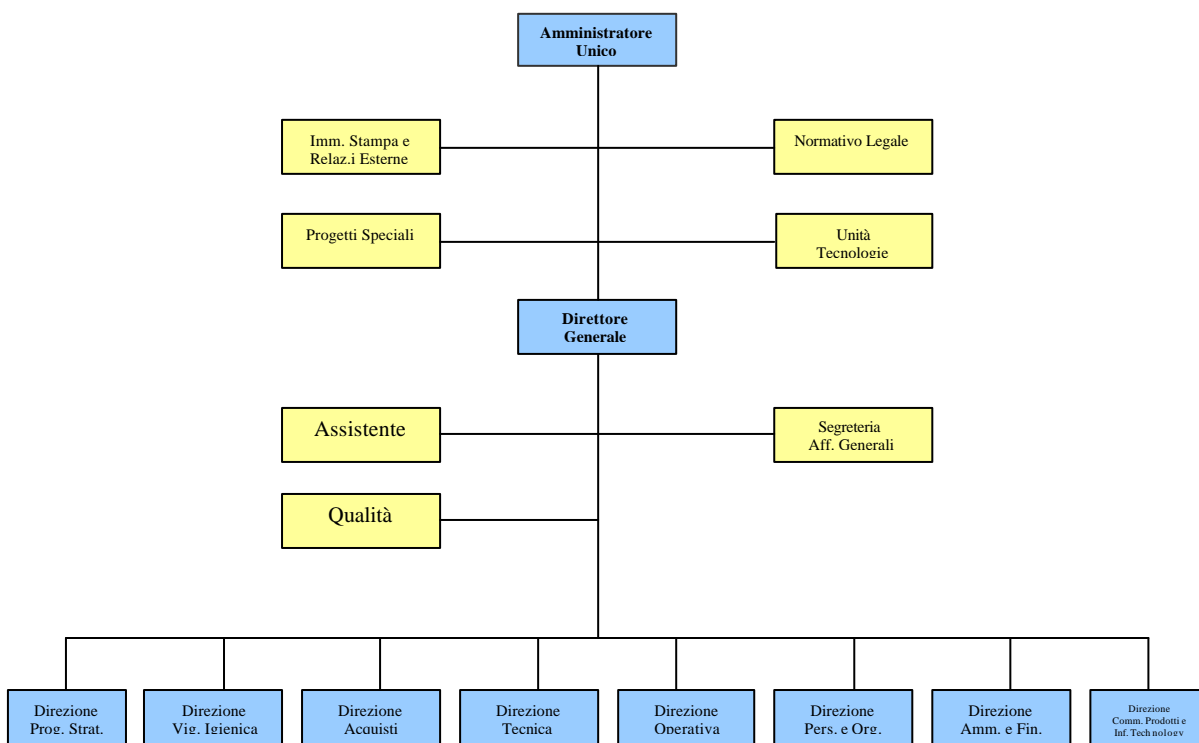
- ✓ [clienti@aqp.it](mailto:clienti@aqp.it)
- ✓ [scrivi@aqp.it](mailto:scrivi@aqp.it), dall'apposita sezione del sito internet;
- ✓ indirizzo di posta elettronica dell'Ufficio commerciale di competenza come specificato in Appendice VI.1

### III.1.4 Segnalazione guasti

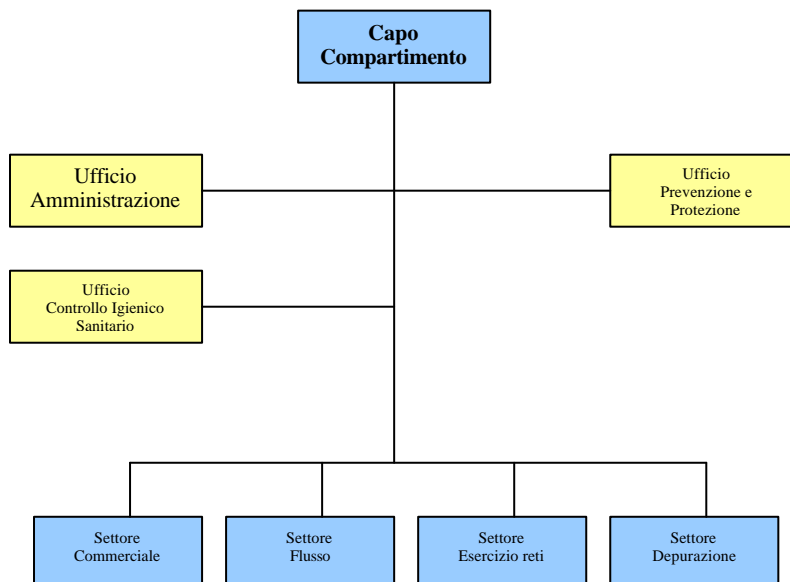
**Numero verde 800 735735**

### III.1.5 La struttura organizzativa della Società

#### **L'organizzazione della sede centrale di Bari**



Le strutture sul territorio sono i Compartimenti e sono organizzati in Settori secondo il seguente organigramma:



### III.1.6 I servizi forniti

#### III.1.6.1 *Condizioni di somministrazione dei servizi*

Per ottenere la somministrazione del servizio di distribuzione idrica, di fognatura, depurazione o integrata l'interessato deve presentare alla Società l'apposito modulo di richiesta debitamente compilato e sottoscritto.

Nella domanda dovranno essere indicati e autocertificati ai sensi di legge:

- a) l'uso al quale la somministrazione è destinata;
- b) l'ubicazione dell'immobile o del punto di fornitura e/o scarico;
- c) la concessione edilizia dell'immobile da servire;
- d) il numero delle unità abitative e delle unità ad uso diverso che costituiscono l'immobile;
- e) il numero delle presenze medie stabili per le strutture pubbliche o di uso pubblico nonché commerciali (ad es. scuole, ospedali, caserme, alberghi);
- f) le ulteriori fonti idriche di approvvigionamento;

- g) l'autorizzazione allo scarico salvo che la stessa non debba essere rilasciata dalla Società per cui in luogo va presentata la relativa richiesta;
- h) modalità di smaltimento delle acque meteoriche.

La domanda conterrà, inoltre, il nulla osta scritto da parte della proprietà dell'immobile, se diversa dal richiedente, alla esecuzione delle opere necessarie alla installazione degli impianti.

All'atto della presentazione della domanda dovranno essere versati dall'interessato i relativi oneri per spese di istruttoria.

Le somministrazioni sono effettuate all'utilizzatore reale (proprietario residente, affittuario conduttore locatore, comodatario, appaltatore, promittente l'acquisto, titolare di un diritto reale di godimento) solo a seguito di avvenuta sottoscrizione del contratto.

I contratti di somministrazione sono di norma a tempo indeterminato.

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione a tempo indeterminato devono darne comunicazione scritta alla Società mediante raccomandata a/r ovvero consegnata dall'utente presso gli sportelli della Società e riscontrata mediante ricevuta, comunicando anche l'eventuale nuovo recapito per la fattura di chiusura. L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto oltre alle spese per la rimozione del misuratore e per la chiusura della presa stradale.

#### *III.1.6.2 Fornitura a gestori terzi (Subdistributori)*

La Società effettua anche la fornitura d'acqua a gestori terzi del servizio di distribuzione mediante la stipula di un'apposita convenzione.

Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere necessarie alla fornitura nel rispetto degli standard qualitativi e costruttivi praticati dall'AQP, compresa la sconnessione idraulica tra il sistema di adduzione ed il sistema di subdistribuzione.

In particolare, tali forniture vengono effettuate esclusivamente in vasche con acqua a pressione atmosferica dotate di adeguate garanzie igienico-sanitarie ed apparecchi atti a fissare la portata di erogazione. Nella convenzione vengono stabilite le condizioni particolari di fornitura.

### *III.1.6.3 Distribuzione idrica*

La Società somministra il servizio di distribuzione idrica per usi civili nei territori dei Comuni serviti nei limiti della disponibilità idriche e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio.

Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie.

### *III.1.6.4 Fognatura*

La Società somministra il servizio di fognatura nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante-depurativo.

Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie.

La Società provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi, controlli sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura.

### *III.1.6.5 Depurazione*

La Società somministra il servizio di depurazione nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione dell'impianto gestito ed in esercizio compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso impianto.

Le acque depurate vengono restituite all'ambiente in un recipiente naturale denominato "recapito finale" che, a seconda delle tipologie può essere:

- il mare, al quale i reflui pervengono con o senza condotta sottomarina;
- i corpi idrici superficiali, tra i quali anche canali naturali, gravine, canali di bonifica;
- il suolo, in apposite aree confinate denominate "campi di spandimento" dalle quali il refluo depurato percola nel terreno che, con la propria azione (filtrazione naturale), depura ulteriormente il liquame;
- il sottosuolo, attraverso voragini naturali, in genere di limitata profondità rispetto al piano campagna, o attraverso pozzi trivellati.

In accordo con quanto previsto dal D.Lgs. n.152/99 e sue modifiche ed integrazioni, il recapito sul suolo e nel sottosuolo è da considerarsi, a secondo dei casi, temporaneo in attesa dell'adeguamento degli impianti e delle relative opere di scarico.

Tutte le acque depurate vengono periodicamente controllate nel rispetto delle norme vigenti prima di essere restituite all'ambiente.

Compatibilmente con le capacità residue degli impianti di depurazione la Società fornisce anche, in conformità all'art.36 del D.Lgs. n.152/99, il servizio di trattamento delle acque reflue rivenienti dagli insediamenti non allacciati alla pubblica fognatura che vengono conferite a mezzo di autobotti presso gli impianti di depurazione.

## **III.2 Informazioni specifiche**

### **III.2.1 Qualità dell'acqua erogata**

La qualità dell'acqua erogata dalla Società è corrispondente ai vigenti standard di legge ex DPR 236/88 e succ. mod. ed integrazioni.

La società dispone di propri laboratori di analisi che svolgono i controlli di legge a seconda delle necessità con cadenza giornaliera, settimanale, quindicinale e mensile.

L'AQP fornisce su richiesta i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti omogenei precisando la data dell'ultimo test:

- Durezza totale in gradi (°F) ovvero in mg/l di Ca;
- Concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
- Residuo fisso a 180°C in mg/l;
- Nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>;
- Nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>;
- Ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub><sup>+</sup>;
- Fluoro in µ/l di F;
- Cloruri in mg/l di Cl.

Per quanto attiene al parametro “Durezza” la Società fornisce tramite il proprio servizio telefonico (Call Center) il relativo valore per singolo comune servito al fine di assicurare un corretto utilizzo degli elettrodomestici e quindi poter ottimizzare i consumi e migliorare la qualità dello scarico.

### III.2.2 Pagamenti

#### III.2.2.1 *Procedure di pagamento*

Per il pagamento delle fatture l’utente potrà avvalersi delle seguenti modalità:

- a) A mezzo servizio MAV pagabile presso qualsiasi sportello bancario o postale e presso gli sportelli delle concessionarie indicate sul bollettino di pagamento;
- b) A mezzo c/c postale, in caso di smarrimento del bollettino MAV, n°208702 intestato ad “Acquedotto Pugliese S.p.A.” specificando sul retro, quale causale del versamento, “Pagamento vostra fattura n° \_\_\_\_\_, Data emissione \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_”;

Nel caso in cui l’utente rilevi errori nella fattura può avanzare, entro i termini di pagamento della stessa, reclamo, nei modi e nelle forme di cui al paragrafo V.1 della presente Carta, chiedendo la sospensione del pagamento. In tal caso vengono interrotti i termini di pagamento salvo che la Società non comunichi l’infondatezza della richiesta ed i nuovi termini di pagamento.

L’AQP si propone di istituire il servizio di domiciliazione bancaria e postale per il pagamento delle fatture.

#### III.2.2.2 *Modalità di lettura e verifica dei misuratori*

La Società effettua le letture dei misuratori di acqua presso gli utenti almeno una volta all’anno utilizzando un sistema ottico-digitale che consente di conservare una fotografia del quadrante del contatore in modo da poter certificare la lettura effettuata in qualsiasi momento. Nel caso in cui il misuratore non sia accessibile per cause non dipendenti dalla Società, quest’ultima, tramite proprio incaricato, richiederà l’accesso all’utente tramite avviso che verrà depositato presso l’immobile servito. La Società, decorsi 45 giorni senza ricevere comunicazione alcuna dall’utente, invierà apposita diffida all’accesso inviata con raccomandata a.r..

L’utente può chiedere il rilascio della fotografia della lettura con specifica richiesta scritta da indirizzare al Compartimento territorialmente competente o direttamente presso gli Uffici Commerciali, dove indicherà anche la data di riferimento della lettura desiderata nonché l’indirizzo o il numero di fax cui può essere inviata la documentazione chiesta.



L'AQP fornisce anche il servizio di autolettura del contatore da parte dell'utente per telefono e/o a mezzo del sito Internet così come illustrato al paragrafo successivo.

La Società offre il servizio di verifica del misuratore a pagamento a seguito di richiesta scritta da parte dell'utente; qualora dovessero risultare anomalie di funzionamento l'utente non è tenuto al pagamento della verifica. La richiesta può essere effettuata tramite l'apposito modello allegato alla presente Carta ed inoltrata al Compartimento territorialmente competente.

La Società si impegna a comunicare preventivamente la data della eventuale rimozione del misuratore e quella della verifica presso il proprio laboratorio. L'utente può presenziare alle suddette operazioni o delegare persona di sua fiducia al fine di tutelare i propri diritti.

### *III.2.2.3 Autolettura del contatore*

L'utente può procedere alla autolettura del proprio contatore, secondo le modalità indicate in appendice, comunicandola alla Società telefonando al numero

**84.00.00.343**

o collegandosi al sito internet

**ww.aqp.it**

L'utente, seguendo le istruzioni che riceverà per telefono o gli esempi che troverà a video, dovrà comporre i propri codici identificativi riportati nell'ultima fattura:

- Codice cliente
- Codice contatore

e quindi il numero dei metri cubi letti sul proprio contatore.

Dopo aver composto il numero dei metri cubi letti, il sistema confermerà all'utente il buon esito della lettura o altrimenti fornirà le indicazioni per procedere correttamente.

La telefonata costa un solo scatto ed è possibile effettuarla da tutto il territorio nazionale mediante telefoni fissi.

ATTENZIONE – Va sempre verificato che il Codice contatore, riportato in fattura, corrisponda a quello punzonato sul bordo esterno del contatore. Diversamente non si potrà procedere all'autolettura perché il contatore è stato nel frattempo sostituito e la lettura già rilevata dalla Società.

#### *III.2.2.4 Consumi*

La Società informa i propri utenti dei consumi imputabili per il pagamento tramite opportuno prospetto informativo.

#### *III.2.2.5 Agevolazioni*

Per comprovate necessità, su richiesta scritta e documentata, dell'utente, la Società potrà disporre la riscossione rateizzata salvo l'applicazione degli interessi pari al T.U.BCE più 2 punti e comunque entro il limite del tasso d'usura. Tale agevolazione è da intendersi anche per gli importi afferenti le spese di allacciamento.

#### *III.2.2.6 Scadenza delle bollette*

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe in vigore.

La Società emette n.4 fatture annue e relative bollette per il pagamento.

Le somme dovute dagli utenti, sia per i consumi di acqua e/o ad altro titolo, dovranno essere pagate entro la data di scadenza indicata sulla bolletta che non sarà mai fissata prima di 15 giorni dalla data di emissione della stessa.

### III.2.3 Tariffa

AQP si impegna a rendere note le variazioni delle proprie tariffe a mezzo di pubblicazione sul B.U.R. (Bollettino Ufficiale Regionale), eventualmente anche sul F.A.L. (Foglio Annunci Legali), nonché attraverso informative a mezzo posta e con ogni altro mezzo di informazione all'utente previsto dalla Società.

### III.2.4 Reclami

Per effettuare i reclami gli utenti possono utilizzare la modulistica allegata alla presente Carta inviandola a mezzo posta, fax o presentandola presso uno dei nostri sportelli.

I reclami possono essere presentati:

- Direttamente agli sportelli (colloquio con il responsabile, del quale viene redatto apposito verbale sottoscritto dall'utente);
- A mezzo posta con gli appositi modelli predisposti nella presente Carta ovvero con lettera in carta semplice indirizzata o consegnata al Compartimento AQP di appartenenza riportato in fattura;

- A mezzo fax, utilizzando gli appositi modelli predisposti nella presente Carta dei Servizi, o e.mail al numero ed indirizzo del Compartimento AQP di appartenenza riportato in fattura.

Le procedure di reclamo sono riportate in apposito paragrafo della presente Carta e sono disponibili al pubblico presso ogni ufficio commerciale della Società.

### III.2.5 Consumi anomali

La Società sta predisponendo un sistema per segnalare alla propria clientela i casi in cui i consumi registrati si discostano da quelli storici al fine di invitare la stessa clientela ad un controllo del proprio impianto interno.

## IV IMPEGNI, STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA

### IV.1 Dichiarazione di impegno della Società

La presente Carta fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato.

La Società assume l'impegno di fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta.

Gli impegni assunti con questo documento sono vincolanti per la Società e rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con gli utenti.

Ove le carenze nell'erogazione dei Servizi siano dipendenti dalla Società sarà corrisposto un rimborso, per il mancato rispetto degli impegni, come previsto al paragrafo V.2 della presente Carta.

#### IV.1.1 Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, la Società può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle associazioni dei consumatori firmatarie, all'utenza ed alle autorità competenti, salvo in ogni caso il rilascio del nullaosta delle AA.SS.LL.. La Società informerà comunque i soggetti di cui sopra circa le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità.

#### IV.1.2 Sistema Qualità

L'AQP ha avviato la certificazione di un Sistema Qualità, conformemente alle norme della serie UNI EN ISO 9000, relativamente a tutte le fasi dalla progettazione alla gestione delle utenze, nonché a tutte le componenti materiali ed immateriali del servizio.

#### IV.1.3 Livelli minimi di servizio

La Società garantisce una dotazione per utenza alla consegna non inferiore al quantitativo stabilito in contratto come minimo impegnato, inteso come volume attingibile dall'utenza nelle 24 ore.

La Società si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

#### IV.1.4 Ulteriori impegni

La Società si impegna ad assicurare e garantire, alle tariffe previste, i seguenti servizi di controllo all'interno della stessa Società:

- Servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita; i prelievi e le analisi di laboratorio debbono garantire, al punto di consegna all'utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- Servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- Servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione e del corpo ricettore attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

#### **IV.2 Standard di Qualità**

La Società, in coerenza con le norme vigenti in materia, ha fissato tre tipologie di standard.

- ❑ Standard generale – riferito a un complesso di prestazioni fornite dalla Società e quantizzabili tramite un valore medio.
- ❑ Standard specifico – riferito a una specifica prestazione resa dalla Società e misurabile con un valore massimo o minimo.
- ❑ Standard qualitativo – riferito a prestazioni o impegni della Società non misurabili in termini di valori minimi, medi o massimi.

Gli standard espressi in giorni sono da intendersi lavorativi e dunque al netto delle festività e riposo settimanale.

##### IV.2.1 Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per le seguenti attività:

- rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;

- superamento di impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dall'AQP, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;
- eventuali ulteriori adempimenti a carico dell'utente.

La Società si impegna a comunicare all'utente, qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

#### *IV.2.1.1 Preventivazione*

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di quelli esistenti, devono essere presentate nelle modalità di cui alla presente Carta. Per la decorrenza dei tempi si considererà la data di protocollo della Società.

A fronte della domanda viene elaborato il preventivo sulla base del prezzario AQP, basandosi sulle informazioni fornite dal richiedente stesso e su quelle eventualmente da acquisire nel corso di specifico sopralluogo.

Per la preventivazione l'AQP ha definito il tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata dell'utente e fino alla data di disponibilità del preventivo per le successive determinazioni dello stesso, misurato in giorni con le seguenti distinzioni:

- ❑ Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti senza che vi sia necessità di sopralluogo Tmax= 20 gg
- ❑ Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti ove si presenti la necessità di procedere ad un sopralluogo Tmax= 40 gg

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si dovranno ricevere permessi di terzi, l'AQP invierà risposta scritta per precisare i tempi necessari per i successivi interventi.

#### *IV.2.1.2 Allacciamento alla rete idrica pubblica*

Contestualmente alla formale accettazione del preventivo di cui al punto precedente, l'utente dovrà acquisire le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione lavori. La somministrazione del servizio è

pertanto subordinata all'ottenimento e conservazione a cura e spese dell'utente, attraverso la Società, dei formali consensi ed autorizzazioni.

A decorrere dalla data di acquisizione delle dovute autorizzazioni e, dove non necessarie, dalla data di accettazione del preventivo, i lavori necessari per attivare la fornitura saranno completati entro un tempo, misurato in giorni al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, di

$T_{max} = 90$  gg

#### *IV.2.1.3 Attivazione della fornitura*

Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il tempo di attivazione della fornitura, misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione, fermo restando l'avvenuta stipula del contratto, dovrà essere coerente con il seguente standard  $T_{max} = 5$  gg

#### *IV.2.1.4 Riattivazione della fornitura*

Quando siano già state realizzate le eventuali modifiche alle opere di allacciamento alla rete, il tempo di riattivazione della fornitura, misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione, fermo restando l'avvenuta regolarizzazione del contratto, dovrà essere coerente con il seguente standard

$T_{max} = 15$  gg

#### *IV.2.1.5 Cessazione della fornitura*

Il tempo massimo entro cui l'AQP provvede a disattivare la fornitura dell'acqua, misurato in giorni dal ricevimento della richiesta dell'utente è di:

$T_{max} = 30$  gg

#### *IV.2.1.6 Allacciamento alla pubblica fognatura*

Contestualmente alla formale accettazione del preventivo di cui al punto precedente, l'utente dovrà acquisire le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione lavori. La somministrazione del servizio è pertanto subordinata all'ottenimento e conservazione a cura e spese dell'utente, attraverso la Società, dei formali consensi ed autorizzazioni.

Il tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio, misurato in giorni, al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, nonché dei tempi per eventuali autorizzazioni di terzi, è di: Tmax= 90 gg

#### *IV.2.1.7 Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura*

La Società si riserva un tempo max di 90 giorni per il rilascio, o rinnovo, delle autorizzazioni agli scarichi industriali o produttivi in pubblica fognatura dalla data della relativa richiesta.

#### *IV.2.1.8 Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione*

L'attivazione del servizio di trattamento avviene con la stipula del relativo contratto.

La Società si riserva un tempo max di 60 giorni per l'attivazione del servizio di trattamento, dalla data della relativa richiesta.

#### IV.2.2 Accessibilità ai Servizi

L'utente può accedere ai servizi forniti da AQP, presso l'ufficio commerciale della Società competente territorialmente al quale sono attribuite anche le seguenti funzioni:

- a) fornire all'utente tutte le informazioni necessarie in ordine ai regolamenti aziendali, al diritto di accesso, alla struttura e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla presente Carta;
- b) esaminare le istanze di accesso agli atti e provvedere a rilasciare i documenti richiesti;
- c) ricevere tutte le osservazioni, denunce, reclami, richieste di rimborso o indennizzo e i ricorsi presentati dall'utente.

L'utente interagisce con la Società, utilizzando sportelli diretti, Call Center e servizio clienti on line accedendo al sito Internet nonché a mezzo posta per usufruire dei seguenti servizi:

- Nuove forniture;
- Nuovi contratti;
- Variazioni di forniture su contratti esistenti;
- Recessi;
- Subentri;



- Interventi di manutenzione;
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere;
- Addebiti lavori chiesti dal Cliente;
- Reclami;
- Rimborsi.

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati presso qualsiasi sportello bancario o postale del territorio italiano a mezzo dell'apposito bollettino "MAV" inviato dall'AQP o presso gli sportelli delle Concessionarie indicate sul bollettino di pagamento.

#### IV.2.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso le Ns sedi, gli sportelli sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, nei seguenti orari:

<b>Giorno</b>	<b>Apertura</b>	<b>Chiusura</b>	<b>Apertura</b>	<b>Chiusura</b>	<b>Ore di apertura</b>
Lunedì	9,00	13,00			4
Martedì	9,00	13,00	16.00	18.00	6
Mercoledì	9,00	13,00			4
Giovedì	9,00	13,00	16.00	18.00	6
Venerdì	9,00	13,00			4
Sabato					
Settimana				TOTALE	24

#### IV.2.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica

Per facilitare l'accesso ai servizi, l'AQP ha predisposto alcune procedure per avviare pratiche di

- Richiesta interventi;
- Richiesta lettura di controllo;

Orario da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 - il martedì e il giovedì dalle 16.00 alle 17.00

#### IV.2.2.3 Svolgimento di pratiche per corrispondenza

Per facilitare l'accesso ai servizi, l'AQP ha previsto alcune procedure per avviare pratiche di:

- Richiesta preventivo;

- ❑ Richiesta sospensione fornitura;
- ❑ Richiesta cessazione fornitura;
- ❑ Richiesta modifica impianto;
- ❑ Richiesta verifica contatore;
- ❑ Richiesta verifica livello di pressione;
- ❑ Richiesta di attestati sul servizio erogato.

Orario da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 - il martedì e il giovedì dalle 16.00 alle 17.00

#### *IV.2.2.4 Servizio informazioni*

L'AQP mette a disposizione dei propri utenti un servizio informazioni *Call Center*, con accesso tramite numero verde 800 735735, dalle ore 8,30 alle ore 17,30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8,30 alle ore 13,00 il sabato per un totale complessivo di: 40.30 ore settimanali

#### *IV.2.2.5 Modalità di pagamento delle bollette*

Le bollette possono essere pagate secondo le seguenti modalità:

- Presso qualsiasi sportello postale;
- Presso qualsiasi sportello di banca;
- Presso gli sportelli delle Concessionarie indicate sul bollettino di pagamento.

L'AQP indica come standard generale per la differenziazione delle modalità di pagamento mediamente 2000 abitanti per punto di pagamento.

#### *IV.2.2.6 Facilitazioni particolari*

Sono in corso di realizzazione o in fase di studio facilitazioni per l'accesso ai servizi del tipo:

- Servizio a domicilio;
- Abbattimento barriere architettoniche;
- Percorsi preferenziali agli sportelli.

#### *IV.2.2.7 Rispetto degli appuntamenti concordati*

L'AQP si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, secondo le seguenti modalità:

- La data è concordata entro un periodo massimo di 15 giorni a partire dal giorno successivo alla data della ricezione della richiesta. Non sono accettate contestazioni per aumenti di tale periodo indotti o provocati dall'utente;
- Rispetto all'ora fissata per l'appuntamento, all'utente è chiesta una disponibilità massima di attesa di ore 2,00.

Per tenere sotto controllo il rispetto del presente impegno sugli appuntamenti concordati, l'AQP calcola periodicamente l'indicatore  $I_{ra}$  e ne divulga l'andamento.

$$I_{ra} = \frac{\text{N}^\circ \text{ reclami per inadempienza}}{\text{N}^\circ \text{ appuntamenti fissati}^{10}}$$

#### IV.2.2.8 Tempi di attesa agli sportelli

Il numero degli sportelli è stato progettato con l'obiettivo di:

- Garantire gli utenti un tempo accettabile in funzione del numero di utenze da servire;
- Contenere i costi di gestione.

Sono stati predisposti sportelli, tutti abilitati alla gestione di ogni operazione, in modo tale da garantire i tempi di attesa di seguito indicati:

- Tempo medio di attesa                      40 min

#### IV.2.2.9 Risposta alle richieste scritte degli utenti

L'AQP si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni, dalla data di ricevimento, in via definitiva o in via interlocutoria.

Nel calcolo del tempo di risposta, è assunta come riferimento la data di protocollo aziendale.

#### IV.2.2.10 Risposta ai reclami

La Società prevede procedure di reclamo da parte dell'utente in ordine alla violazione dei principi sanciti nella presente Carta dando ad esse piena pubblicità.

---

<sup>10</sup>  $N^\circ \text{ appuntamenti fissati} = N^\circ \text{ di sopralluoghi per preventivi} + N^\circ \text{ appuntamenti per installazioni contatori}$

Le procedure di reclamo sono accessibili e di semplice comprensione e garantiscono un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedono una risposta esaustiva all'utente.

L'utente può presentare reclami contro atti e comportamenti che costituiscano impedimento o limitazione alla piena fruibilità dei servizi o al mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta.

Il reclamo può essere presentato dall'utente oralmente, per iscritto anche via fax o e.mail.

L'AQP riferisce in ogni caso all'utente entro 45 giorni dal momento della presentazione del reclamo l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali la Società provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

La Società garantisce i tempi di risposta su indicati solo per comunicazioni di reclamo inoltrate secondo le modalità riportate al paragrafo V.1.

La Società informerà, comunque, l'utente che, nel caso non si ritenesse soddisfatto della risposta, potrà attivare la procedura di riesame del proprio reclamo davanti la Commissione Conciliativa Mista.

#### *IV.2.2.11 Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente*

Tutto il personale della Società è munito di apposito tesserino di riconoscimento rilasciato dalla Società sul quale è riportato la foto del dipendente, il nome, il numero di matricola e la sede di lavoro.

Il personale in servizio è tenuto ad esporre il proprio cartellino di identificazione e ad esibirlo in caso di richiesta dell'utente.

In particolare il personale della Società incaricato di effettuare i controlli sulla qualità dell'acqua e degli scarichi in fognatura e presso gli impianti di depurazione nonché di conformità delle opere interne degli insediamenti allacciati alle reti gestite dalla Società ha la qualifica di "incaricato di pubblico servizio ai sensi dell'art. 358 del c.p."

Il personale della Società è tenuto a rispettare i principi generali stabiliti nella presente Carta.

E' fatto assoluto divieto al personale della Società di chiedere o ricevere compensi da parte degli Utenti-Clienti per le prestazioni eseguite per conto della Società.

Agli stessi obblighi è sottoposto il personale delle imprese appaltatrici di lavori e servizi per conto della Società.

Ai fini del monitoraggio della corretta osservanza a quanto stabilito la Società rileva il seguente indice:

$$I_{rp} = \frac{\text{N}^\circ \text{ reclami utenti (mancata identificazione)}}{\text{N}^\circ \text{ dipendenti che interagiscono con gli utenti}}^{11}$$

### IV.2.3 Gestione del rapporto contrattuale

#### IV.2.3.1 *Fatturazione*

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta.

Il corrispettivo del servizio, fatturato all'utente di norma trimestralmente anche in acconto o anticipo sui consumi, viene determinato sulla base dei consumi pregressi o sulla scorta di quelli riconducibili mediamente in ragione del tipo di utenza nel caso in cui, per cause non dipendenti dalla Società, non è stato possibile effettuare la lettura dei consumi o l'utente non ha proceduto all'autolettura. Resta l'obbligo per la Società di effettuare il conguaglio almeno una volta l'anno addebitando o accreditando all'utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto addebitato con le fatture di acconto o di anticipo salvo i casi in cui, per cause non dipendenti dalla Società, non è stato possibile effettuare la lettura dei consumi.

#### IV.2.3.2 *Rettifiche dei corrispettivi del servizio*

Qualora nei processi di lettura, e fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, la Società provvede alla correzione degli stessi, al ricalcolo dei corrispettivi ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 180 giorni dall'accertamento dell'errore o dalla acquisizione della richiesta dell'utente.

---

<sup>11</sup> N° dipendenti che interagiscono con i Clienti = Somma del numero di addetti totali agli sportelli al pubblico + i dipendenti addetti all'attività di controllo esterno.

#### *IV.2.3.3 Morosità*

Per il periodo di ritardato pagamento la Società applica gli interessi di mora, pari al T.U.BCE più tre punti e comunque entro il limite del tasso d'usura, addebitandoli sulla successiva fattura.

La Società procede alla sospensione della fornitura provvedendo alla chiusura della presa stradale qualora non risultino pagate n. 2 fatture.

La Società comunica, con raccomandata a/r, la data di sospensione del servizio 30 giorni prima dalla stessa nonché le modalità per evitare la sospensione e invia le copie delle fatture non pagate comprensive degli interessi di mora.

Qualora l'utente, successivamente alla sospensione del servizio, richieda la relativa riattivazione dovrà corrispondere, oltre alle fatture non pagate ed ai relativi interessi di mora, le spese di sospensione e quelle per la chiusura e la riapertura della presa stradale.

La Società si riserva 2 giorni per il riavvio della fornitura dalla acquisizione della relativa richiesta.

#### *IV.2.3.4 Verifica del contatore*

Qualora l'utente chieda la verifica del corretto funzionamento del proprio misuratore in contraddittorio con i tecnici dell'AQP, sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica nel caso in cui fosse riscontrato il regolare funzionamento dello stesso, e cioè entro i limiti di tolleranza del più o meno 5%; in caso contrario le spese saranno a carico della Società. La Società procederà, comunque, alla sostituzione del misuratore nel caso in cui lo stesso risulti installato da più di sette anni e la tolleranza risulti a danno dell'utente.

Il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, a partire dalla segnalazione o richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica o a delegare a tanto persona di propria fiducia, è fissato in giorni 30.

La Società comunica i risultati della verifica per iscritto indicando altresì la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati in base alla media dei consumi storici dell'utenza.

#### *IV.2.3.5 Verifica del livello di pressione*

Qualora l'utente chieda la verifica del livello di pressione in contraddittorio con i tecnici dell'AQP, sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica nel caso in cui fosse riscontrato la regolarità del

servizio, e cioè una pressione non inferiore a n.0,5 atmosfere misurate immediatamente a valle del rubinetto d'arresto posto immediatamente dopo il misuratore della Società; in caso contrario le spese saranno tutte della Società.

Il tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione, a partire dalla segnalazione o richiesta dall'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica o a delegare a tanto persona di propria fiducia, è fissato in giorni 15.

#### IV.2.3.6 Strumenti informativi

La Società, ove occorra, provvede ad informare i propri utenti attraverso i seguenti strumenti entro i tempi medi di seguito indicati a decorrere dal momento dell'accertamento dell'evento:

Strumento	indicatore	tipo	u.m.	standard
Stampa	Tempi di informazione e relativi strumenti	generale	giorni	1
Televisione			giorni	1
Internet			ore	8
Call center			ore	8
Posta			giorni	15

#### IV.2.4 Continuità del servizio

##### IV.2.4.1 Continuità e servizio di emergenza

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

La Società indica come standard di qualità per la continuità del servizio il Rapporto tra la somma dei tempi di sospensione del servizio ed il numero di interventi con un Tempo medio di intervento pari a  $T_{med} = 5$  ore ad intervento

La Società si impegna ad attivare un servizio di emergenza sostitutivo alla distribuzione idrica quando i tempi di interruzione del servizio si stimano superiori alle 10 ore.

La distribuzione alternativa avviene tramite autobotti per acqua potabile ed ove possibile con sacchetti di acqua potabile da 5 litri cadauno.

#### *IV.2.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati*

La Società indica come standard di qualità per il preavviso, secondo le modalità previste nella presente Carta, per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura un tempo minimo di 3 giorni prima della interruzione del servizio.

#### *IV.2.4.3 Durata delle sospensioni programmate*

La Società assicura una durata massima delle sospensioni del servizio derivanti da interventi programmati di 15 ore al giorno.

#### *IV.2.4.4 Pronto Intervento*

La Società assicura il servizio di pronto intervento 24 ore su 24.

La Società ha classificato i guasti, come indicato nella presente Carta dei Servizi al paragrafo VI.5.

La Società interviene a chiamata sui guasti sopra indicati con i tempi di seguito indicati:

<b>Livello urgenza</b>	<b>Con i propri operatori</b>	<b>Con squadra di manutenzione</b>
1	1h	2h
2	2gg	6gg
3	3gg	10gg
4	6gg	15gg

#### *IV.2.4.5 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite*

L'AQP sottopone le reti gestite ad un controllo di verifica mirato alla ricerca delle perdite ed assume come indicatore di qualità il rapporto tra la lunghezza di rete verificata rispetto alla lunghezza totale delle reti gestite.

Pertanto fissa come standard di qualità generale rispettivamente:

- Per le reti di acquedotto 20,00%
- Per le reti fognarie 10,00%



#### *IV.2.4.6 Crisi idrica per scarsità*

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, la Società, con adeguato preavviso, informerà l'utenza, proponendo all'Autorità competente, sentite le associazioni dei consumatori firmatarie, le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

### **IV.3 Valutazione del Grado di Soddisfazione**

La Società, al fine di verificare la qualità dei servizi resi, il grado di soddisfazione dell'utente e gli eventuali interventi sulla qualità, acquisisce secondo le modalità di volta in volta più opportune, i giudizi dell'utenza.

A tale scopo effettua, anche con le associazioni dei consumatori firmatarie, con cadenza periodica annuale e adeguati strumenti, rilevazioni campionarie che consentano di verificare, con la maggiore rispondenza possibile, l'effettivo grado di soddisfazione della clientela.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, la Società pubblica annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e si impegna a renderlo disponibile agli utenti medesimi e/o alle associazioni dei consumatori attraverso opportune forme di comunicazione.

Ai fini delle rilevazioni sarà utilizzato il Questionario di valutazione del grado di soddisfazione dell'utente in allegato alla presente Carta.

## **V PROCEDURE DI RECLAMO, MODALITÀ DI RIMBORSO E RISTORO**

### **V.1 Procedure di reclamo**

L'utente può esercitare il proprio diritto di reclamo con:

- lettera in carta semplice indirizzata o consegnata al Compartimento di appartenenza riportato in fattura;
- segnalazione a mezzo fax o e.mail dello stesso Compartimento;
- apposito modello da compilare e sottoscrivere presso l'Ufficio Commerciale del Compartimento;
- colloquio, con il responsabile dell'Ufficio Commerciale del Compartimento, del quale viene redatto apposito verbale, sottoscritto dall'utente.

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

La Società riferisce in ogni caso all'utente entro 45 giorni dal momento della presentazione del reclamo l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali la Stessa provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Per il calcolo dei giorni fa fede la data del protocollo aziendale.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

### **V.2 Rimborsi per mancato rispetto degli impegni**

L'AQP prevede un indennizzo agli utenti in caso di non rispetto degli standard, di seguito specificati, in misura forfettaria di €25,82

A seguito della richiesta di rimborso avanzata dall'utente, nei modi e nelle forme di cui al paragrafo precedente, la Società dopo aver effettuato le necessarie verifiche, sulla base dell'istruttoria d'ufficio, procederà al relativo indennizzo.

E' previsto l'indennizzo nel caso in cui, per cause dipendenti dalla Società, non vengano rispettati i tempi massimi stabiliti per gli standard di seguito specificati:

- IV.2.1.1 Preventivazione
- IV.2.1.2 Allacciamento alla rete idrica pubblica
- IV.2.1.3 Attivazione della fornitura
- IV.2.1.4 Riattivazione della fornitura
- IV.2.1.5 Cessazione della fornitura
- IV.2.1.6 Allacciamento alla pubblica fognatura
- IV.2.1.7 Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura
- IV.2.1.8 Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione
- IV.2.2.9 Risposta alle richieste scritte degli utenti
- IV.2.2.10 Risposta ai reclami
- IV.2.3.2 Rettifiche dei corrispettivi del servizio
- IV.2.3.4 Verifica del contatore
- IV.2.3.5 Verifica del livello di pressione.

### **V.3 Organo di tutela interno**

In ottemperanza ai principi di trasparenza e di partecipazione, viene istituita una Commissione Mista Conciliativa che assolve alle funzioni di favorire la presenza e l'attività delle associazioni dei consumatori con lo specifico obiettivo di tutela del cittadino/utente.

Essa è composta da due componenti nominati uno dalla Società e l'altro dall'utente e da questi scelto all'interno di un elenco di conciliatori indicati da ciascuna Associazione dei Consumatori firmataria la presente Carta.

L'esame dei reclami, afferenti le inadempienze della Società rispetto agli impegni assunti con la presente Carta, viene deferito a questa Commissione solo e soltanto quando l'utente si dichiara insoddisfatto degli esiti prodotti dalla sua istanza di reclamo e, pertanto, attivi la procedura di riesame del reclamo stesso davanti alla Commissione per il tramite delle Associazioni dei Consumatori firmatarie la presente Carta. Il deferimento alla Commissione non comporta oneri di spesa.

La Commissione si riunisce presso la Sede della Società entro trenta giorni dalla richiesta di deferimento. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche. I dati le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute, devono considerarsi riservate. La Commissione in ogni caso redige un

verbale che viene successivamente comunicato all'utente. Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, secondo il modello allegato in Appendice, l'utente e l'AQP si impegnano ad accettare integralmente le risultanze del verbale di conciliazione.

#### **V.4 Organi di tutela esterni**

L'utente, che non si ritiene soddisfatto, e non ritiene di deferire alla Commissione Mista Conciliativa, può rivolgere apposita informativa scritta al Difensore Civico comunale ovvero a quello regionale ove esistenti.

Le associazioni dei consumatori e degli utenti inserite nell'elenco di cui all'articolo 5 della Legge n.281/98 sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi, richiedendo al giudice competente:

- a) di inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti;
- b) di adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate;
- c) di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale oppure locale nei casi in cui la pubblicità del provvedimento può contribuire a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni accertate.

Dette associazioni possono attivare, prima del ricorso al giudice, la procedura di conciliazione dinanzi alla camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura competente per territorio a norma dell'articolo 2, comma 4, lettera a) della Legge n.580/93.

## VI APPENDICE

## VI.1 Le sedi degli uffici commerciali

Le Nostre sedi per l'accesso ai servizi sono:

Città	Indirizzo	CAP	Telefono	e-mail
ALBEROBELLO	Via Bligny, 21/B	70011	080/4320211	<a href="mailto:commerciale@Alberobello.aqp.it">commerciale@Alberobello.aqp.it</a>
BARI	V.le V. Emanuele Orlando, 6	70100	080/5723587-3588-3591	<a href="mailto:commerciale@Bari.aqp.it">commerciale@Bari.aqp.it</a>
BRINDISI	Via S. Sebastiano, 6	72100	0831/520411	<a href="mailto:commerciale@Brindisi.aqp.it">commerciale@Brindisi.aqp.it</a>
CALITRI	Via Francesco Tedesco	83045	0827/30212-30761	<a href="mailto:commerciale@Calitri.aqp.it">commerciale@Calitri.aqp.it</a>
CANDELA	P.zza Plebiscito, 1	71024	0885/653040	<a href="mailto:Candela@aqp.it">Candela@aqp.it</a>
CASARANO	l Trav. Viale Stazione	73042	0833/502062	<a href="mailto:Castrano@aqp.it">Castrano@aqp.it</a>
CEGLIE MESS.	Largo Osanna,23	72013	0831/377119	<a href="mailto:CeglieMessapico@aqp.it">CeglieMessapico@aqp.it</a>
CERIGNOLA	Via Venezia	71042	0885/421313	<a href="mailto:commerciale@Cerignola.aqp.it">commerciale@Cerignola.aqp.it</a>
FOGGIA	Via Scillitani, 5	71100	0881/721313-773895-777023	<a href="mailto:commerciale@Foggia.aqp.it">commerciale@Foggia.aqp.it</a>
FRANCAVILLA F.	Via a. Manzoni	72021	0831/853154	<a href="mailto:FrancavillaFontana@aqp.it">FrancavillaFontana@aqp.it</a>
GALATINA	P.zza Toma,48	73013	0836/564184	<a href="mailto:Galatina@aqp.it">Galatina@aqp.it</a>
GALLIPOLI	P.zza Matteotti, 5	73014	0833/264711	<a href="mailto:commerciale@Gallipoli.aqp.it">commerciale@Gallipoli.aqp.it</a>
GIOIA DEL COLLE	Via Carducci, 79	70023	080/3440311-301	<a href="mailto:commerciale@Gioia.aqp.it">commerciale@Gioia.aqp.it</a>
GROTTAGLIE	Via Ponchielli, 31	74023	099/5626211	<a href="mailto:commerciale@Grottaglie.aqp.it">commerciale@Grottaglie.aqp.it</a>
LECCE	Via Monteroni	73100	0832/351811-351574	<a href="mailto:commerciale@Lecce.aqp.it">commerciale@Lecce.aqp.it</a>
LUCERA	Via IV Novembre,71	71036	0881/520075	<a href="mailto:Lucera@aqp.it">Lucera@aqp.it</a>
MANFREDONIA	Via Lungomare	71043	0884/581016	<a href="mailto:Manfredonia@aqp.it">Manfredonia@aqp.it</a>
MATERA	Via Tacito, 14	75100	0835/388367	<a href="mailto:commerciale@Matera.aqp.it">commerciale@Matera.aqp.it</a>
MELENDUGNO	Zona Industriale	73026	0832/833622	<a href="mailto:Melendugno@aqp.it">Melendugno@aqp.it</a>
MESAGNE	P.zzale S. Michele Arcangelo	72023	0831/734674	<a href="mailto:Mesagne@aqp.it">Mesagne@aqp.it</a>
MOLFETTA	Via Giovinazzo,32	70054	080/3345113	<a href="mailto:Molfetta@aqp.it">Molfetta@aqp.it</a>
NARDO'	P.zza Biblioteca, 2	73048	0833/871752	<a href="mailto:Nardo@aqp.it">Nardo@aqp.it</a>
ORTANOVA	Via Milano, 1/A	71045	0885/781853	<a href="mailto:Ortanova@aqp.it">Ortanova@aqp.it</a>
OSTUNI	Via solari,34	72017	0831/301066	<a href="mailto:Ostuni@aqp.it">Ostuni@aqp.it</a>
PARABITA	F.lli De Jatta	73052	0833/593323	<a href="mailto:Parabita@aqp.it">Parabita@aqp.it</a>
POGGIARDO	Via N. Sauro	73037	0836/904353	<a href="mailto:Poggiardo@aqp.it">Poggiardo@aqp.it</a>
POTENZA	Via del Gallitello, 101	85100	0971/472609-472108	<a href="mailto:commerciale@Potenza.aqp.it">commerciale@Potenza.aqp.it</a>
SALVE	Via P.P. Cardone	73050	0833/520800	<a href="mailto:Salve@aqp.it">Salve@aqp.it</a>

SAN MARCO IN L.	Via Giordano	71014	0882/831595	<a href="mailto:SanMarcoinLamis@aqp.it">SanMarcoinLamis@aqp.it</a>
SAN SEVERO	Via Don Minzoni, 100	71016	0882/242811	<a href="mailto:commerciale@SanSevero.aqp.it">commerciale@SanSevero.aqp.it</a>
TARANTO	V.le Virgilio, 20	74100	099/4526574-4534706	<a href="mailto:commerciale@Taranto.aqp.it">commerciale@Taranto.aqp.it</a>
TAVIANO	Via Giordano Bruno, 8	73057	0833/911511	<a href="mailto:Taviano@aqp.it">Taviano@aqp.it</a>
TRANI	Via Mosè da Trani, 4	70059	0883/481116-482174-485965	<a href="mailto:commerciale@Trani.aqp.it">commerciale@Trani.aqp.it</a>
TRICASE	Via Giordano	73039	0833/544495	<a href="mailto:Tricase@aqp.it">Tricase@aqp.it</a>
TRINITAPOLI	Via Settembrini,12	71049	0883/631465	<a href="mailto:Trinitapoli@aqp.it">Trinitapoli@aqp.it</a>
VENOSA	Via Maddalena, 67	85029	0972/374311	<a href="mailto:commerciale@Venosa.aqp.it">commerciale@Venosa.aqp.it</a>

Sono di prossima apertura gli Uffici di: Canosa, Minervino M., Spinazzola, Andria, Barletta, Giovinazzo, Corato, Ruvo di P., Terlizzi, S.Pietro V., Bitonto, Modugno, Triggiano, Casamassima, Grumo, Gravina, Altamura, Santeramo, Monopoli, Conversano, Martina F., Policoro, Marconia, Montalbano, Stigliano, Ferrandina, S. Giorgio Lucano, Senise, Francavilla sul Sinni, Maglie, Copertino e Otranto.

## VI.2 Sintesi della Carta

## Scheda n.1 – Avvio del rapporto contrattuale

cod	Fattori	Note	Indicatori	Tipologia dello Standard	Unità di misura	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
1.1	<a href="#">Tempo di preventivazione</a>	senza sopralluogo	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	specifico	giorni		20		
1.2		con sopralluogo		specifico	giorni		40		
1.3	<a href="#">Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica.</a>	Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari e autorizzazioni di terzi	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento	specifico	giorni		90		
1.4	<a href="#">Tempo per l'attivazione della fornitura</a>		Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	specifico	giorni		5		
1.5	<a href="#">Tempo per la riattivazione della fornitura</a>	Senza modifica della potenzialità del contatore	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	specifico	giorni		15		
1.6	<a href="#">Tempo per la cessazione della fornitura</a>		Tempo massimo per la cessazione	specifico	giorni		30		
1.7	<a href="#">Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura</a>	Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari e autorizzazioni di terzi	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento	specifico	giorni		90		
1.8	<a href="#">Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura</a>		Tempo massimo tra la richiesta dell'utente ed il rilascio della autorizzazione	specifico	giorni		90		
1.9	<a href="#">Autorizzazione al conferimento presso impianto depurativo</a>		Tempo massimo tra la richiesta dell'utente ed il rilascio della autorizzazione	specifico	giorni		60		

## Scheda n.2 – Accessibilità al servizio

cod	Fattori	Note	Indicatori	Tipologia dello Standard	Unità di misura	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
2.1	<a href="#">Periodo di apertura al pubblico degli sportelli</a>		Giorni di apertura e relativo orario	generale	ore per settimana	24			da lun. a ven. dalle 9.00 alle 13.00 - il mar. e gio. dalle 16 alle 18.00
2.2	<a href="#">Svolgimento di pratiche per via telefonica</a>	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio	Giorni di apertura e relativo orario	generale	ore per settimana	27			da lun. a ven. dalle 8.30 alle 13.30 - il mar. e gio. dalle 16 alle 17.00
2.3	<a href="#">Svolgimento di pratiche per corrispondenza</a>			generale	ore per settimana	27			da lun. a ven. dalle 8.30 alle 13.30 - il mar. e gio. dalle 16 alle 17.00
2.4	<a href="#">Servizio informazioni</a>	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio	Giorni di apertura e relativo orario	generale	ore per settimana	40.30			Call center a mezzo numero verde
2.5	<a href="#">Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.</a>		Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	generale	abitanti per punto di pagamento	2000			Giorni ed orari degli sportelli bancari e/o postali.
2.6	<a href="#">Facilitazioni per utenti particolari</a>	Per tipologia	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	generale					Sono in corso adeguamenti per l'abbattimento delle barriere architettoniche e per i percorsi preferenziali agli sportelli nonché l'attivazione dei servizi a domicilio
2.7	<a href="#">Rispetto degli appuntamenti concordati</a>	Per tipologia di richiesta	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	specifico	ore		2,00		
2.8	<a href="#">Tempi di attesa agli sportelli</a>	Distinzione per tipologia di sportello fisico	Tempi di attesa agli sportelli	generale	minuti	40			
2.9	<a href="#">Risposta alle richieste scritte dagli utenti</a>	Per tipologia di quesiti e richieste	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	specifico	giorni		30		
2.10	<a href="#">Risposta ai reclami scritti</a>	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedano o meno un sopralluogo	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	specifico	giorni		45		
2.11	<a href="#">Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente</a>		Cartellino di riconoscimento		qualitativo				Tutto il personale che interagisce con il pubblico



## Scheda n.3 – Gestione del rapporto contrattuale

cod	Fattori	Note	Indicatori	Tipologia dello Standard	Unità di misura	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
3.1	<a href="#">Fatturazione</a>	Distinto per tipologia di fornitura	Numero di fatturazioni annuali a calcolo su dati reali	generale	Numero	1			
3.2			Numero di fatturazioni annuali	generale	Numero	4			
3.3	<a href="#">Rettifiche di fatturazione</a>		Tempo massimo dalla comunicazione dell'utente alla restituzione dei pagamenti in eccesso	specifico	giorni		180		
3.4	<a href="#">Morosità</a>	2 giorni per il riavvio della fornitura	Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura	specifico	giorni			30	
3.5	<a href="#">Verifica del contatore</a>		Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	specifico	giorni		30		
3.6	<a href="#">Verifica del livello di pressione</a>		Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	specifico	giorni		15		
3.7	<a href="#">Strumenti informativi</a>	Stampa	Tempi di informazione e relativi strumenti	generale	giorni	1			
3.8		Televisione			giorni	1			
3.9		Internet			ore	8			
3.10		Call center			ore	8			
3.11		Posta			giorni	15			

## Scheda n.4 – Continuità del servizio

cod	Fattori	Note	Indicatori	Tipologia dello Standard	Unità di misura	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
4.1	<a href="#">Continuità del servizio</a>	Indice di durata media delle interruzioni	Rapporto tra la somma dei tempi di sospensione del servizio ed il numero di interventi	generale	ore/numero	5			
4.2	<a href="#">Servizio di emergenza</a>		Tempo oltre il quale si attiva il servizio sostitutivo alla distribuzione	specifico	ore		10		Servizio con autobotti certificate al trasporto di acqua potabile, oppure Sacchetti da 5 litri di acqua potabile
4.3	<a href="#">Preavviso per interventi programmati</a>		Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura per l'esecuzione di interventi programmati	specifico	giorni			3	
4.4	<a href="#">Durata delle sospensioni programmate</a>	Per eventuale programmi di erogazione discontinua	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	specifico	ore/giorno		15		
4.5	<a href="#">Pronto intervento</a>	Accesso tramite numero verde per livello di urgenza 1, come dalla classificazione guasti in appendice alla Carta dei Servizi	Tempi massimi di intervento per guasti con livello di urgenza pari ad 1	specifico	ore		1		Servizio 24h/24h
4.6	<a href="#">Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite</a>	Reti di distribuzione	Rapporto dei chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri di rete	generale	%	20,00			
4.7		Reti fognarie				10,00			
4.8	<a href="#">Crisi idrica di scarsità</a>		Provvedimenti che l'AQP si riserva di intraprendere in situazioni di scarsità idrica			qualitativo			1.invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
4.9									2.utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
4.10									3.limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
4.11									4.turnazione delle utenze.

## VI.3 Moduli di reclamo

Acquedotto Pugliese S.p.A.  
Compartimento di \_\_\_\_\_

Oggetto: Istanza di reclamo e messa in mora.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_  
telefono \_\_\_\_\_ titolare del contratto n. \_\_\_\_\_  
interessato all'emanazione del provvedimento relativo alla propria richiesta  
di \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ,  
presentata il \_\_\_\_\_ e assegnata in qualità di responsabile a \_\_\_\_\_  
visti i termini stabiliti dalla Vostra Carta del Servizio, avanza formale istanza di reclamo e chiede la  
definizione della pratica entro il \_\_\_\_\_, salvo azione di responsabilità e risarcimento  
danni.

Distinti saluti

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

Allega:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

**UFFICIO COMMERCIALE**

Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami

Segnalazione effettuata:

- verbalmente
- telefonicamente
- con modulo
- con lettera

dal Sig. /Sig.ra \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_

telefono \_\_\_\_\_ titolare del contratto n. \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione:

Ricevuta il \_\_\_\_\_ dal Sig. \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Per la risposta all'utente si trasmette la segnalazione a:**

Compartimento di \_\_\_\_\_

Direzione Commercializzazione Prodotti e Information Technology \_\_\_\_\_

Qualità \_\_\_\_\_

(altro Ufficio) \_\_\_\_\_

Trasmessa dall'Ufficio Commerciale di \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

L'operatore \_\_\_\_\_

## VI.4 Principali condizioni di fornitura

### CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

**Art.1 Oggetto del contratto.** Oggetto del contratto è la somministrazione integrata, idrica e/o fognante/depurativa. L'acqua non può essere utilizzata per usi diversi da quelli previsti in contratto, né ceduta a terzi a nessun titolo. Nei casi di violazione di tali divieti, la Società, salvo l'esperimento di azioni civili e/o penali, provvede ai sensi del successivo art.12 alla risoluzione del contratto.

**Art.2 Norme regolanti la fornitura.** La fornitura è regolata dalle presenti condizioni generali e dalle condizioni particolari eventualmente pattuite, dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato adottato dalla Società in data 31/03/2000 che si intende parte integrante delle presenti condizioni generali di contratto, nonché dalle norme vigenti.

**Art.3 Durata del contratto – Recesso.** La durata del contratto è a tempo indeterminato, salvi i contratti provvisori che comunque non possono avere durata superiore a quattro anni non rinnovabili tacitamente. Il contratto decorre dalla data di avvio della fornitura indicata nel verbale d'installazione del contatore ovvero nel verbale della lettura conseguente alla variazione contrattuale. L'utente può recedere dal contratto mediante comunicazione scritta a mezzo racc. a/r ovvero consegnata presso gli sportelli della Società e riscontrata con ricevuta. In caso di recesso, la Società provvede entro trenta giorni dalla comunicazione al rilievo dell'ultimo consumo ed alla rimozione del contatore. L'utente è tenuto al pagamento della fattura di fine rapporto e al rimborso delle spese di rimozione del misuratore e di chiusura della presa stradale.

**Art.4 Condizioni per la fornitura.** La somministrazione è subordinata: a) al versamento delle spese di allacciamento e delle competenze accessorie; b) all'ottenimento e alla permanenza dei consensi formali, delle eventuali autorizzazioni e delle servitù necessarie all'esecuzione, alla posa e al mantenimento degli impianti occorrenti; c) al versamento di quanto dovuto per eventuali opere di derivazione; d) all'esecuzione di eventuali opere necessarie da parte dell'utente. La società ha la facoltà di allacciare più clienti con una stessa derivazione mantenendo la singolarità del contratto e dell'apparecchio di misura.

**Art.5 Oneri istruttori e cauzione.** All'atto della presentazione della domanda per ottenere la somministrazione, l'utente è tenuto al pagamento degli oneri per spese di istruttoria pari a €61,97 (integrata) o €41,32 (idrica o fognante), oltre IVA e per spese accessorie di istruttoria contratto pari a €25,82 oltre IVA. Al momento della stipula del contratto, l'utente versa un cauzione pari all'importo dell'impegnativo contrattuale determinato su base annua; la cauzione verrà restituita alla cessazione del contratto, senza interessi.

**Art.6 Impianti interni.** Le opere necessarie per la collocazione degli impianti interni di acquedotto e fognatura sono eseguite a cura e spese dell'utente. L'utente è tenuto al controllo dei suoi impianti interni ed apparecchi al fine di prevenire o eliminare tempestivamente cause di dispersione o di inquinamento per danni palesi od occulti provocati dagli stessi. La Società si riserva di verificare dal lato tecnico ed igienico gli impianti interni prima che siano posti in esercizio. In caso di modifica all'impianto interno, compresa l'installazione di un impianto di autoclave e/o impianto di sollevamento di fognatura, l'utente deve darne preventiva comunicazione alla Società, e ove prescritto acquisire le necessarie autorizzazioni. Qualora detti impianti interni non fossero ritenuti idonei la Società potrà stabilire le modifiche necessarie per il buon funzionamento del servizio o provvedere, se del caso, alla sospensione della somministrazione per il tempo necessario al relativo adeguamento, da realizzarsi a cura e spese dell'utente. In caso di violazione delle prescrizioni contenute nel presente articolo la Società può disporre la sospensione della somministrazione per il tempo necessario all'adeguamento degli impianti.

**Art.7 Apparecchi di misura e controllo.** Gli apparecchi di misura delle somministrazioni idriche sono forniti ed installati esclusivamente dalla Società, restando di proprietà della stessa. La Società ha la facoltà di sostituire gli apparecchi di misura in ogni tempo, dandone preavviso all'utente; nel caso di variazione di calibro, per mutate caratteristiche della somministrazione, la Società si riserva di addebitare all'utente le spese relative. Nei casi di somministrazioni integrate o di sola fognatura, quando l'utente si approvvigiona comunque da altra fonte, su detta fonte l'utente dovrà installare a sua cura e spese un misuratore secondo le prescrizioni della Società ovvero un misuratore allo scarico sempre secondo le prescrizioni della Società. L'utente è depositario del misuratore e pertanto della sua buona conservazione e della integrità dei sigilli con la diligenza del buon padre di famiglia. L'utente ha l'obbligo di mantenere accessibile, sgombro e pulito l'alloggiamento del misuratore, assumendosi l'onere delle relative operazioni di manutenzione. Lo stesso è tenuto a preservare da manomissioni il contatore e gli accessori, essendo egli responsabile dei danni e dei guasti che avvenissero per danneggiamento, dolo o incuria ad eccezione dei casi imputabili al caso fortuito o a dolo di terzi. Gli apparecchi di misura possono essere verificati e letti in ogni momento. La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore darà luogo, ferme restando le eventuali responsabilità di natura penale, alla sospensione della somministrazione, salva comunque la risoluzione del contratto. In questi casi la Società, provvederà alla determinazione del consumo in base alla media di quello rilevato nello stesso periodo nei 3 anni precedenti e ove, non sussistano idonei dati storici, su quelli ricavabili mediamente in ragione del tipo di utenza. L'importo da addebitare all'utente sulla base dei suddetti volumi, in caso di manomissione, sarà incrementato del doppio a titolo di penale. Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei misuratori sono a carico della Società, salvo i casi di danneggiamento per dolo o incuria per i quali sono a carico dell'utente. I misuratori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione della Società ed esclusivamente a mezzo di suoi dipendenti o incaricati. L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici della Società; analogamente può richiedere la verifica del livello di pressione immediatamente a valle del rubinetto di arresto. Nel caso in cui il funzionamento del misuratore risulti regolare, e cioè entro i limiti di tolleranza del più o meno 5%, saranno addebitate all'utente le spese di verifica così come determinate dalla Società. Nel caso in cui la Società, anche di sua iniziativa, accerti il non regolare funzionamento del misuratore, provvederà alla sostituzione dell'apparecchio e alla ricostruzione dei consumi. Per la determinazione dei volumi da addebitare all'utente, in luogo di quelli registrati in modo alterato dal misuratore, si farà riferimento ai consumi determinati sulla base della media di quelli rilevati nello stesso periodo nei 3 anni precedenti. Non sussistendo idonei consumi storici si utilizzeranno i successivi consumi che verranno registrati dal nuovo misuratore. In caso di cessazione di rapporto contrattuale la Società provvederà alla revisione dei consumi sulla scorta di quelli ricavabili mediamente in ragione del tipo di utenza. Per le somministrazioni integrate e di fognatura a uso industriale la Società dispone l'installazione a cura e spese dell'utente, di idonei misuratori di portata e/o di prelevatori automatici di campioni dei reflui ai fini della determinazione del costo del servizio e del controllo degli scarichi. Dette apparecchiature dovranno essere tarate e sigillate da personale della Società o da propri incaricati ed essere posizionate nei luoghi ritenuti più idonei dalla Società. Su richiesta dell'utente la Società, in luogo dell'installazione del misuratore, può procedere alla determinazione del corrispettivo del servizio sulla base dei seguenti elementi di valutazione: volumi idrici attinti dal pubblico acquedotto e/o da altra fonte di approvvigionamento; analisi dei processi di lavorazione con particolare riferimento alle quantità lavorate e prodotte; analisi dei processi di trattamento dei reflui. L'utente è obbligato a rendere sempre accessibili al

personale della Società i misuratori ed i prelevatori. Sono a carico dell'utente le spese di manutenzione e sostituzione delle apparecchiature; egli è responsabile della loro buona conservazione con la diligenza del buon padre di famiglia. Nel caso di guasti al misuratore l'utente ha l'obbligo di darne immediata comunicazione alla Società affinché questa possa accertarne le cause e provvedere conseguentemente.

**Art.8 Corrispettivi e rilevazione dei consumi.** Il corrispettivo del servizio di erogazione dell'acqua è commisurato al consumo indicato dal contatore, fermo restando l'obbligo del pagamento per il quantitativo minimo impegnato. Il corrispettivo del servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria del sifone e del relativo pozzetto di ispezione nonché del pozzetto prelievo campioni è determinato in funzione dell'uso e del numero degli impegnativi contrattuali, secondo le tariffe approvate dalla società, ad eccezione dell'uso pluviale per il quale è fisso per ogni allacciamento. Sono altresì fissate dalla società, secondo apposite tariffe, le spese per la rimozione e posa del misuratore e per la chiusura e apertura della presa stradale, di allacciamento, di derivazione idrica, di derivazione di fognatura, di spostamento contatori e allacciamenti e di allacciamento per somministrazioni facoltative.

**Art.9 Prezzi e tariffe.** Le tariffe dei servizi somministrati sono determinate in conformità alla normativa vigente e sono in vigore per tempo, in quanto approvate dalla Società. Il quantitativo minimo impegnato di consumo, stabilito dalla Società, deve essere in ogni caso pagato dall'utente anche se non consumato. La Società effettua il conguaglio almeno una volta l'anno addebitando o accreditando all'utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto addebitato con le fatture di acconto o di anticipo. La Società si riserva la facoltà di modificare il sistema di fatturazione al solo fine del miglioramento del servizio. Il pagamento avverrà secondo le modalità indicate in fattura. In caso di conguagli particolarmente elevati, per gli utenti in condizioni di comprovato disagio, la Società, su richiesta, può concedere la rateizzazione del pagamento della fattura, salvo applicazione degli interessi pari al T.U.BCE più 2 punti. In caso di ritardo del pagamento, all'utente saranno applicati gli interessi di mora pari al T.U.BCE più 3 punti, addebitati sulla fattura successiva. All'utente verranno addebitate anche le ulteriori spese di sospensione e riattivazione del servizio. La Società, decorsi i termini indicati in fattura, direttamente, o a mezzo strutture appositamente incaricate, procederà al recupero del credito addebitando le spese ulteriori all'utente che sarà comunque preventivamente informato della morosità, della data di sospensione del servizio e delle modalità per evitare la sospensione. Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, la Società provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 180 giorni dall'accertamento dell'errore o dalla acquisizione della segnalazione dell'utente.

**Art.10 Mancati pagamenti.** Qualora non risultino pagate due fatture la Società provvede alla sospensione del servizio, salva la successiva risoluzione del contratto, con preavviso all'utente di almeno trenta giorni. L'utente può evitare la sospensione dell'erogazione del servizio provvedendo al pagamento delle fatture insolite entro 15 giorni dal ricevimento del preavviso dandone immediata comunicazione alla Società mediante lettera raccomandata o consegnata agli sportelli con ritiro della ricevuta. La Società addebiterà all'utente le spese di sospensione, di riattivazione, gli eventuali interessi di mora come indicati al precedente art.9. La Società provvede al ripristino della fornitura sospesa entro due giorni lavorativi dalla comunicazione del pagamento ovvero dalla richiesta della competente autorità. In caso la riattivazione del servizio venga disposta dalla Autorità competente, è facoltà della Società porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura comunicandolo all'utente.

**Art.11 Sospensione della somministrazione.** La Società procede alla sospensione della fornitura provvedendo alla chiusura della presa stradale nei seguenti casi: a) nel caso di manomissione dei sigilli o compimento di qualunque altra operazione, direttamente imputabile al titolare della somministrazione, destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore, salva comunque la successiva risoluzione del contratto secondo le modalità di cui al successivo art.12; b) qualora non risultino pagate n. 2 fatture, salva comunque la successiva risoluzione del contratto secondo le modalità di cui al successivo art.12; c) decesso del titolare del contratto di somministrazione, senza che gli eredi ne abbiano dato comunicazione alla Società; d) fallimento dell'utente.

**Art.12. Clausola risolutiva espressa.** La Società dichiara, con preavviso di 30 giorni all'utente o agli aventi causa, la risoluzione del contratto di somministrazione, senza ricorso all'autorità giudiziaria, qualora per morosità dell'utente, per decesso o per accertata manomissione di sigilli e apparecchi di misurazione, sia stata sospesa l'erogazione dell'acqua da oltre 30 giorni. Il contratto potrà essere risolto inoltre per: a) dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti; b) distruzione dell'immobile; c) uso diverso della somministrazione da quello stabilito; d) sub-fornitura del servizio; e) revoca della autorizzazione allo scarico; f) accertata ripetuta manomissione di sigilli e di apparecchi di misurazione. Nei casi di risoluzione del contratto l'utente è tenuto al pagamento delle fatture rimaste insolite, interamente o parzialmente, oltre agli interessi di legge e moratori e alle spese per chiusura presa stradale e rimozione contatore e comunque di ogni altra somma dovuta per i servizi erogati.

**Art.13 Decesso dell'utente.** In caso di morte del titolare del contratto di somministrazione, gli eredi o gli aventi causa sono responsabili verso la Società di tutte le somme dovute dall'utente deceduto. Entro 2 mesi dall'avvenuto decesso sono tenuti ad avvisare la Società mediante lettera raccomandata a/r ed a provvedere alla stipula di un nuovo contratto. Qualora la Società venga a conoscenza del decesso senza che lo stesso sia stato comunicato nei termini di cui al comma precedente, provvederà alla sospensione della somministrazione.

**Art.14 Fallimento dell'utente.** In caso di fallimento dell'utente, la somministrazione rimane sospesa comunque la Società ne venga a conoscenza. Il Curatore, con l'autorizzazione del Giudice Delegato, potrà dichiarare di proseguire nel contratto in luogo del fallito assumendone tutti gli oneri relativi, ovvero di risolvere il medesimo.

**Art.15 Subentro di utenza.** Il titolare del contratto dovrà dare comunicazione del subentro indicando le generalità del subentrante nei modi previsti per il recesso. In mancanza della comunicazione di subentro, unico responsabile nei confronti della Società e dei terzi rimane il titolare del contratto. In caso di richiesta di subentro da parte del nuovo cliente che dimostri la disponibilità del bene da servire, in assenza della comunicazione dell'originario titolare, la Società provvede alla stipula del nuovo contratto, previo sopralluogo e lettura del misuratore. La Società inoltre comunica all'originario titolare la cessazione del contratto e l'intervenuta sottoscrizione del nuovo contratto con addebito dei consumi rilevati in occasione del suddetto sopralluogo, delle relative spese e di una penale di €103,29 per la mancata comunicazione del subentro.

**Art.16 Trasformazione d'uso e modifica dell'impegnativo contrattuale.** In caso di richiesta di trasformazione d'uso della somministrazione o di modifica dell'impegnativo contrattuale il richiedente è tenuto a sottoscrivere un nuovo contratto. Restano a carico del richiedente le spese accessorie previste ai precedente artt. 4 e 5. La Società contestualmente al perfezionamento del nuovo contratto procederà alla risoluzione di quello in essere. La Società provvederà ad addebitare con l'emissione della prima fattura i consumi riferiti al precedente contratto e comunque ogni altra somma dovuta per i servizi erogati.



**Art.17 Comunicazioni.** Tutte le comunicazioni dirette all'utente verranno effettuate al domicilio fiscale o al recapito indicato se differente. L'utente è obbligato a comunicare ogni variazione del domicilio fiscale e/o del recapito scelto con raccomandata a/r ovvero con consegna diretta presso gli sportelli della Società che ne attesterà il ricevimento.

**Art.18 Foro competente.** Il foro competente per le controversie inerenti il rapporto di somministrazione è quello stabilito secondo la normativa vigente.

**Art.19 Consenso al trattamento dei dati personali.** Al fine di rendere possibile per la Società l'adempimento degli obblighi contrattuali e l'esercizio dei servizi resi all'utente, il sottoscritto dichiara espressamente di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati effettuati dalla Società e dai soggetti da questa espressamente designati responsabili o incaricati del trattamento ai sensi della L. n.675/1996, in conformità ed entro i limiti specificati nella informativa di cui all'art.10 della medesima Legge. Il sottoscritto dichiara che i dati personali resi al momento della stipulazione dei singoli contratti di somministrazione, ovvero resi durante e in ragione del rapporto, corrispondono a verità e pertanto dichiara di assumersi le responsabilità derivanti dalla mendacità delle dichiarazioni rese. Il sottoscritto presta il consenso al trattamento dei dati personali e al trattamento dei dati qualificabili come "sensibili" di cui agli artt. 22 e segg. L. n. 675/1996, ove ciò sia funzionale all'espletamento delle operazioni o dei servizi richiesti.

**Art.20 Clausola di rinvio.** Per tutto quanto non previsto dalle presenti condizioni di fornitura si fa rinvio al Regolamento per il Servizio Idrico Integrato.

## VI.5 Classificazione guasti

Fughe d'acqua	Disservizi e varie	Livello urgenza
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ All'interno del fabbricato con discreta fuoriuscita</li> <li>▪ In prossimità delle pareti esterne e quando vi è la presenza di interrati e/o seminterrati</li> <li>▪ In strada con rilevante fuoriuscita in qualsiasi stagione</li> <li>▪ In strada con possibilità di gelate anche con poca fuoriuscita</li> <li>▪ In prossimità di edifici pubblici</li> <li>▪ Dove esistono apparecchiature elettriche</li> <li>▪ Allagamento di acque di fogna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manca l'erogazione del servizio acqua a qualsiasi cliente</li> <li>▪ Servizio discontinuo ad attività produttiva e pubbliche</li> <li>▪ Chiusura e riapertura presa a servizio di allacciamento di utenza</li> <li>▪ Misuratore acqua bloccato</li> <li>▪ Impianti danneggiati da incidenti, frane o calamità naturali</li> <li>▪ Contatore rotto per gelo</li> <li>▪ Acqua con potabilità sospetta</li> <li>▪ Avvallamenti del terreno improvvisi in corrispondenza di opere gestite dall'AQP</li> <li>▪ Occlusione scarico di allacciamento fogna</li> <li>▪ Acque reflue in ambienti a destinazione d'uso umano</li> <li>▪ Ricontrata grave difformità dell'impianto interno</li> </ul>	<b>1</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fuga da allacciamento in piccola quantità</li> <li>▪ Fuga discreta da reti in campagna o cortili interni</li> <li>▪ Fuga in strada con incanalamento dell'acqua in fogna o canaletta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controllo tempi di esecuzione e qualità dei ripristini stradali</li> <li>▪ Verifica avvallamento stradale</li> <li>▪ Rubinetti contatori rotti o bloccati</li> <li>▪ Controllo o verifica di danni agli impianti gestiti dall'AQP ove non esista fuoriuscita</li> <li>▪ Ricontrata lieve difformità dell'impianto interno</li> <li>▪ Piccoli cedimenti del manto stradale</li> </ul>	<b>2</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piccola fuga al misuratore posto all'esterno in pozzetto</li> <li>▪ Fuga acqua in campagna o in luogo tale da non destare pericolo con piccole fughe che non pregiudicano il servizio sia alle reti che agli allacciamenti</li> <li>▪ Piccole fughe su pezzi speciali tipo sfianti o valvolame</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistemazione chiusino o pozzetto</li> <li>▪ Ubicazione condotte e/o presa</li> <li>▪ Contatore sporco</li> <li>▪ Demolizione o sezionamento impianto</li> </ul>	<b>3</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Spurgo tubazione</li> <li>▪ Verifica potenzialità impianto</li> <li>▪ Controllo funzionalità del misuratore</li> <li>▪ Difformità non sostanziali dell'impianto interno</li> <li>▪ Richiesta modifiche di reti ed allacciamenti fatti da terzi</li> </ul>	<b>4</b>

## VI.6 Consigli utili al corretto uso dell'acqua

### **CONSIGLI AL CONSUMATORE**

L'acqua è un bene prezioso: per gli uomini, per gli animali, per l'agricoltura e per l'industria. Generazioni di persone l'hanno cercata, desiderata, invocata. Oggi, finalmente, questo desiderio è diventata una realtà di cui non ci si rende conto: infatti, aprire il rubinetto è diventato un gesto normale, abituale, di tutti i giorni. Quando usiamo questo prezioso liquido ci si deve ricordare che è un bene esauribile. Quindi è un preciso dovere di tutti non sprecarlo.

Ecco alcuni consigli che permettono di iniziare subito a risparmiare l'acqua:

- munire i rubinetti di frangigetti in modo da diminuire l'uscita dell'acqua;
- controllare il rubinetto a galleggiante del wc per verificare che non ci siano perdite;
- non lasciar scorrere inutilmente l'acqua del rubinetto, ma aprirlo solo quando è necessario;
- preferire la doccia al bagno, perché per ogni doccia si utilizzano 30-50 litri d'acqua invece di 150-180;
- se, con tutti i rubinetti chiusi, il contatore gira, chiamare una ditta specializzata (non l'AQP, che risponde solo fino all'arrivo dell'acqua allo strumento di misurazione), che sia in grado di controllare eventuali guasti o perdite nella tubatura;
- far controllare spesso gli impianti domestici da personale specializzato;
- innaffiare le piante al mattino o al tramonto, e riciclare, se possibile, l'acqua del lavaggio delle verdure per le piante d'appartamento;
- utilizzare lavatrici o lavastoviglie solo a pieno carico, e ricordarsi di inserire il programma economizzatore se la biancheria o le stoviglie da lavare sono poche.

### **USO CORRETTO DELLE AUTOCLAVI E DELLE RISERVE**

Chi usa serbatoi di arrivo dell'acqua o autoclavi, dovrà usare tutti gli accorgimenti necessari per garantire l'igienicità dell'acqua accumulata. Innanzitutto va ricordato che il serbatoio va pulito almeno una volta l'anno, deve essere munito di scarico di fondo e di sfioratore di massimo livello.

Nel locale non devono essere collocati né la centrale termica dello stabile, né tanto meno riserve di carburante o di materiali in disuso.

Il serbatoio dovrebbe avere una capacità tale da permettere un adeguato ricambio dell'acqua accumulata: se questa rimane inutilizzata per diversi giorni si avrà uno scadimento dei suoi caratteri organolettici.

Se ci sono diversi serbatoi questi dovrebbero essere collegati in serie, in modo che lo svuotamento e il riempimento li interessi tutti in ugual misura.

Il serbatoio, dotato di chiusura ermetica, deve essere realizzato in acciaio inossidabile, in lamiera zincata o in cemento armato, ispezionabile esternamente da ogni lato.

E' tassativamente vietata la costruzione di serbatoi interrati sia all'interno sia all'esterno dello stabile, per evitare ogni possibile infiltrazione, per consentire una radicale pulizia attraverso lo scarico di fondo e per mantenere efficiente lo sfioratore di livello.

E' vietato il collegamento diretto tra la tubazione di alimentazione del serbatoio e quella di mandata dell'autoclave, anche allo scopo di garantire un continuo ricambio dell'acqua nel serbatoio.

La tubazione in arrivo deve erogare acqua a caduta libera, visibile al di sopra del livello massimo consentito dal recipiente ricevitore, in modo che l'acqua uscita non possa in alcun modo ritornare nel tubo adduttore. Questa è una forma fondamentale, perché deve essere prevenuta ogni possibilità di ritorno di acqua nella rete di distribuzione.

## VI.7 Questionario sul grado di soddisfazione degli utenti

<b>Prodotto o servizio e relazione con l'utente</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>
Chiarezza e facilità lettura bollette				
Continuità servizio erogazione				
Livello tariffe in rapporto alla qualità del servizio				
Qualità acqua erogata				
Tempestività interventi di emergenza				
Tempi di preavviso in caso di interruzione di erogazione				
Tempi di risposta alle richieste degli utenti				
Competenza del personale				
Cortesia del personale				
Disponibilità dell'azienda ad ascoltare le esigenze degli utenti				
Facilità accesso agli uffici				
Orari apertura uffici				
Tempi di attesa agli sportelli				
Tempi di risposta ai reclami				

## VI.8 Modello di richiesta

**MODELLO DI RICHIESTA**

Acquedotto Pugliese S.p.A.  
Compartimento di \_\_\_\_\_

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_  
telefono \_\_\_\_\_ titolare del contratto n. \_\_\_\_\_

**CHIEDE**

<input type="checkbox"/> La verifica del contatore	<input type="checkbox"/> Copia lettura n. ____ del _____
<input type="checkbox"/> La verifica della pressione	<input type="checkbox"/> Copia del contratto
<input type="checkbox"/> I valori caratteristici della qualità dell'acqua distribuita	<input type="checkbox"/> Copia dell'autorizzazione allo scarico
<input type="checkbox"/> Altro (specificare)	

Compilare solo per le richieste di verifica del contatore e della pressione

Il sottoscritto, al fine di poter presenziare alla prova di verifica, comunica la propria disponibilità per il/i giorno/i \_\_\_\_\_ dalle ore \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_.

Distinti saluti

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

## VI.9 Modulo domanda di conciliazione

Commissione Mista Conciliativa  
C/o Acquedotto Pugliese S.p.A.  
Via Cognetti, 36  
70121 BARI

Oggetto: Domanda di Conciliazione

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il  
\_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ telefono  
\_\_\_\_\_ titolare del contratto n. \_\_\_\_\_ in esito al reclamo  
presentato presso il Compartimento di \_\_\_\_\_

CHIEDE

alla Commissione Mista Conciliativa di comporre per via transattivi la controversia relativa a

a norma di quanto stabilito nella Carta del Servizio Idrico Integrato della Società Acquedotto Pugliese S.p.A..

Con la presente, il sottoscritto conferisce altresì mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra, al Sig. \_\_\_\_\_ iscritto nell'elenco dei conciliatori della Associazione dei Consumatori \_\_\_\_\_, firmataria della Carta del Servizio Idrico Integrato di Acquedotto Pugliese S.p.A., quale componente della Commissione Mista Conciliativa delegandolo ad avere accesso a tutti i documenti tecnico-amministrativi attinenti il tentativo di Conciliazione. Qualora il procedimento si concluda con la sottoscrizione di un verbale di Conciliazione, il sottoscritto dà atto, sin d'ora, di accettarne integralmente il contenuto, quale espressione della propria volontà contrattuale, sin dal momento della sua sottoscrizione.

Ai fini del procedimento di Conciliazione, il sottoscritto elegge domicilio presso la Sede di codesta Commissione e comunica qui di seguito, il recapito presso il quale dovrà inviargli il verbale finale del procedimento di Conciliazione:

Via \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

Alla presente il sottoscritto allega copia della seguente documentazione, riguardante l'oggetto della controversia:

- 1.
- 2.
- 3.

\_\_\_\_\_ addì \_\_\_\_\_

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

**VI.10 Indirizzi delle Associazioni dei Consumatori firmatarie**



**ACU – Associazione Consumatori Utenti**

Sede di Puglia

Via Bonomo,49 – 70031 ANDRIA (BA)

Tel./Fax. 0883.592225 - E-mail: [acupuglia@hotmail.com](mailto:acupuglia@hotmail.com)



**ADICONSUM – Associazione Difesa Consumatori**

Segreteria Regionale

Via Carulli, 62 – 70122 BARI

Tel.080.5246355 – Fax 080.5247550 – E-mail: [adiconsumbari@supereva.it](mailto:adiconsumbari@supereva.it)



**ADOC – PUGLIA – Associazione per la Difesa e l’Orientamento dei Consumatori**

Sede Regionale

P.zza A. Moro, 14 – BARI

Tel. 080.5240392 - Fax 080.5721414 – E-mail: [adocpuglia@uil.it](mailto:adocpuglia@uil.it)



Vico Ospedale,11 – 70044 POLIGNANO A MARE (BA)

Tel. Fax 080.4248362 - E-mail: [polidream@tin.it](mailto:polidream@tin.it)



**CITTADINANZA ATTIVA**

Sede Regionale

Via Cantatore,32 – 71016 S. SEVERO (FG)

Tel. 0882.228299 - Fax 0882.228156 – E-mail: [toninodangelo@libero.it](mailto:toninodangelo@libero.it)



**FEDERCONSUMATORI PUGLIA**

Sede Regionale

Via Principe Amedeo,115 – BARI



Tel. 080.5213251 – 080.5233206 – E-mail [puglia@piazzaconsumatori.it](mailto:puglia@piazzaconsumatori.it)  
Sito web [www.piazzaconsumatori.it](http://www.piazzaconsumatori.it)



**LEGA CONSUMATORI**

Via de Bellis,37 – BARI

Tel. Fax 080.4248362 - E-mail: [polidream@tin.it](mailto:polidream@tin.it)



**MOVIMENTO CONSUMATORI**

Sede Regionale

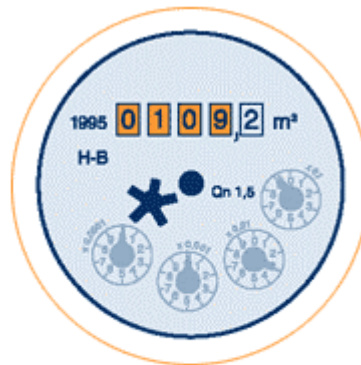
Via Venezia Giulia, 141– 70031 ANDRIA (BA)

Tel. 0883.591030 – Fax 0883.242301 – E-mail: [movcons@ba.dada.it](mailto:movcons@ba.dada.it)

**VI.11 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.

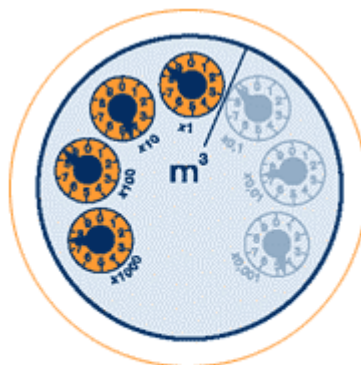


Esempio della lettura da comunicare



**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 nera approssimandolo **per difetto**.



Esempio della lettura da comunicare

