



CARTA DEI SERVIZI

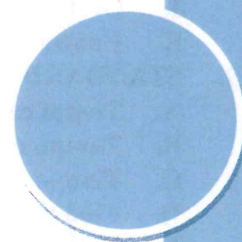
Monza, 22 novembre 2018

APPROVATA CON:

PARERE CONFERENZA D'AMBITO N. 5 DEL 23 GIUGNO 2016

PARERE CONFERENZA D'AMBITO N.1 DEL 19 OTTOBRE 2016

PRESA D'ATTO CONFERENZA D'AMBITO N.5 DEL 22 NOVEMBRE 2018



Sommario

| | |
|---|----|
| Approvata con: | 0 |
| Parere Conferenza d'Ambito n. 5 del 23 giugno 2016 | 0 |
| Parere Conferenza d'Ambito n.1 del 19 ottobre 2016 | 0 |
| INTRODUZIONE | 3 |
| 1. INQUADRAMENTO NORMATIVO | 4 |
| 2. DEFINIZIONI | 5 |
| 3. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI | 8 |
| 4. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI | 8 |
| ACCESSO AGLI ATTI (l. 241/90) | 8 |
| 5. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO | 9 |
| 6. PRINCIPI FONDAMENTALI | 10 |
| Eguaglianza ed imparzialità di trattamento | 10 |
| Continuità | 10 |
| Partecipazione | 10 |
| Cortesia | 10 |
| Efficacia ed efficienza | 10 |
| Chiarezza e comprensibilità dei messaggi | 11 |
| Semplificazione delle procedure | 11 |
| Rispetto dell'Ambiente - Salute e Sicurezza dei Lavoratori – Ottimizzazione energetica - | |
| Codice Etico | 11 |
| Corretto utilizzo/gestione della risorsa idrica | 11 |
| Corretta gestione delle acque reflue | 12 |
| Privacy e riservatezza dati | 12 |
| 7. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO | 13 |
| A. Continuità, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto | 13 |
| B. Contenimento dei tempi nello svolgimento delle attività erogate a favore degli Utenti | 14 |
| C. Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale | 14 |
| D. Costante controllo della qualità dell'acqua erogata | 15 |
| E. Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque reflue | 15 |
| F. Procedure manutentive e di controllo degli impianti | 15 |
| 8. STANDARD GENERALI | 16 |
| A. Accessibilità al servizio | 16 |
| B. Sportelli al pubblico servizio acquedotto | 16 |
| C. Tempi di attesa agli sportelli | 17 |
| D. Svolgimento di pratiche per via telefonica e tramite collegamento al sito internet | 17 |
| E. Rispetto per gli appuntamenti concordati | 17 |
| F. Assicurazione contro le perdite occulte | 18 |
| G. Fatturazione e tariffe | 18 |
| H. Rateizzazione dei pagamenti | 19 |
| I. Contestazioni relative alla fattura – Richieste di rettifica di fatturazione | 20 |
| J. Gestione delle morosità | 20 |
| K. Continuità del servizio/pronto intervento | 20 |
| 9. STANDARD SPECIFICI QUALITÀ CONTRATTUALE | 22 |
| A. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente | 22 |
| B. Tempo di preventivazione per la domanda di allacciamento all'acquedotto | 23 |
| C. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico | 23 |
| D. Modalità e tempo di attivazione della fornitura | 23 |
| E. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura | 24 |
| F. Tempi e modalità di riattivazione della fornitura del servizio a seguito di limitazione per morosità | 24 |

| | | |
|----|---|----|
| G. | Modalità e tempo di voltura del contatore..... | 24 |
| H. | Modalità e tempo di riattivazione e subentro nella fornitura..... | 25 |
| I. | Chiusura del rapporto contrattuale/Restituzione del deposito cauzionale..... | 26 |
| J. | Guasti, malfunzionamenti e verifiche. | 26 |
| K. | Verifica pressione minima..... | 26 |
| L. | Tempo di Preventivazione per nuovo allacciamento alla fognatura. | 27 |
| M. | Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario di una nuova utenza fognaria. .. | 27 |
| 10 | STANDARD SPECIFICI QUALITA' TECNICA. | 28 |
| A. | Durata massima della singola sospensione programmata..... | 28 |
| B. | Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile..... | 28 |
| C. | Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura..... | 28 |
| 11 | RECLAMI..... | 28 |
| A. | Reclamo verbale..... | 29 |
| B. | Reclamo scritto..... | 29 |
| C. | Richiesta scritta di informazioni..... | 30 |
| 12 | INDENNIZZI..... | 30 |
| A. | Casi di esclusione del diritto all'indennizzo..... | 30 |
| B. | Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico..... | 31 |
| | ALLEGATO TABELLA A) | 32 |
| | PARAMETRI..... | 32 |
| | ALLEGATO B)..... | 34 |
| | STANDARD GENERALI..... | 34 |
| | ALLEGATO C)..... | 36 |
| | STANDARD SPECIFICI SOGGETTI AD INDENNIZZO AUTOMATICO | 36 |
| | APPENDICE PER GLI SCARICHI DA INSEDIAMENTI PRODUTTIVI..... | 41 |

INTRODUZIONE.

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo introdotto dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

In data 29.04.1999 è stato emanato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato" e in data 10 ottobre Regione Lombardia ha pubblicato lo schema tipo, documenti sui quali questa carta si è uniformata.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i suoi Utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo efficiente ed imparziale. La Carta dei Servizi costituisce, infatti, una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore del Servizio idrico integrato per la Provincia di Monza e Brianza, individuato nella Società Brianzacque srl, e gli Utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli Utenti ed il Gestore.

Questa Carta dei Servizi è destinata a tutti i suoi Utenti che ricevono l'acqua per utilizzarla nei seguenti modi:

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

Per il servizio di fognatura e depurazione si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

In questo documento, al fine della tutela dei diritti degli Utenti, il Gestore ha fissato, nel rispetto delle indicazioni fornite dall'Autorità e dall'EGA, criteri di prestazione dei servizi e degli standard di qualità.

Sono stati individuati al suo interno gli strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli Utenti (standard di qualità), con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità dei servizi forniti e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli Utenti.

Infatti il Gestore, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sull'operato del Gestore, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli Utenti e le relative risposte dal Gestore.

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

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una Carta dei Servizi, la presente è stata oggetto di trasmissione alle associazioni di tutela dei consumatori: Adiconsum Brianza, Federconsumatori.

Gli standard generali e specifici del servizio, predeterminati dall'Autorità, sono monitorati e trasmessi entro il 31 Marzo di ogni anno all'Autorità stessa e all'Ente di Governo competente.

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla fattura, comunica, ad ogni Utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso, gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

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

La Carta dei Servizi è disponibile per ciascun Utente del servizio idrico integrato. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente all'azienda Gestore:

- presso il servizio Utenti;
- telefonando al n° 800.005.191;
- scaricandola direttamente dal sito www.brianzacque.it- Area Utenti.

1. INQUADRAMENTO NORMATIVO.

La presente Carta dei Servizi è adottata ai sensi delle seguenti normative:

- delibera AEEGSI n.917/2017/R/IDR “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI)”
- delibera AEEGSI n.217/2016/R/IDR “Avvio di procedimento per la valutazione di istanze di qualità contrattuale e integrazione della RQSII”;
- Regolamento UE 2016/679 “General Data Protection Regulation“ (GDPR)
- delibera AEEGSI n. 655/2015/R/IDR “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- delibera n. 664/2015/R/IDR “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2”;
- delibera AEEGSI n. 656/2015/R/IDR “Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato - disposizioni sui contenuti minimi essenziali”;
- delibera AEEGSI n. 123/2014/R/IDR “Approvazione, ai fini della valorizzazione dei conguagli nell’ambito del metodo tariffario MTI, delle tariffe e del correlato piano economico-finanziario”;
- delibera AEEGSI n. 643/2013/R/IDR “Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento”;
- delibera AEEG n. 87/2013/R/IDR” Disposizioni urgenti in materia di utenze non disalimentabili”;
- la deliberazione dell’Autorità 28 febbraio 2013, 86/2013/R/IDR “Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato”;
- Delibera AEEG n. 586/2012/R/IDR “Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII”;
- la deliberazione AEEG n.586/2012/R/IDR “Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante “Individuazione delle funzioni dell’Autorità per l’energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell’articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”;
- L.R. n° 26, 12 dicembre 2003, “Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche” e s.m.i.;
- D.Lgs. del 2 febbraio 2001 n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” e s.m.i.;
- D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”;
- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale”;
- D.P.C.M., 29 aprile 1999, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi”;

- D.P.C.M., 4 marzo 1996, “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- Legge n° 273, 11 luglio 1995, “Conversione in legge, con modificazioni del D.L. n° 163, 12 maggio 1995, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- D.P.C.M. 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”;
- D.P.C.M. 27 gennaio 1994, “Principi per l’erogazione dei Servizi Pubblici”;
- Legge 7 agosto 1990 del n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i..
- Legge finanziaria 2008 (comma 461 art. 2 legge 244/2008);

2. DEFINIZIONI.

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo:** è l’accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto:** è l’insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico o IVR (interactive voice responder):** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall’Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico:** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all’erogazione del servizio ad uno o più Utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell’acquedotto;
- **allacciamento fognario:** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato:** è l’appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- **attivazione della fornitura:** è l’avvio dell’erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura:** è la modalità di rilevazione da parte dell’Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **autorità:** è l’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **gestore:** è il Gestore del servizio idrico integrato al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte dall’EGA;
- **call center:** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l’inizio della risposta, l’eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l’inizio della conversazione con l’operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **carta dei servizi:** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del SII;
- **cessazione:** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell’Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità:** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta,

che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

- **contratto di fornitura:** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio;
- **data di invio è:**
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento è:**
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità:** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai Gestori all'Autorità;
- **depurazione:** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura:** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'Utente finale, con esclusione delle utenze domestiche;
- **ente di governo dell'ambito (EGA):** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura:** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituito dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore:** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio;
- **giorno feriale:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico:** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **interruzione del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **interruzioni non programmate**, sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non

- programmate di cui al precedente alinea;
- **lavoro semplice:** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti;
 - **lavoro complesso:** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
 - **lettura:** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
 - **limitazione della fornitura:** è la limitazione dell'erogazione del servizio al punto di consegna nei casi di morosità dell'Utente finale domestico;
 - **livello di pressione:** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
 - **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;
 - **livello o standard specifico di qualità:** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;
 - **misuratore:** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
 - **punto di consegna dell'acquedotto:** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
 - **punto di scarico della fognatura:** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;
 - **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio e dalla presente Carta dei Servizi, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
 - **riattivazione:** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
 - **richiesta scritta di informazioni:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
 - **richiesta scritta di rettifica di fatturazione:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
 - **servizio idrico integrato:** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
 - **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richiedere informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami ed ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
 - **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal Gestore, per richieste informazioni, prestazioni o servizi;
 - **subentro:** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del

- contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi:** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
 - **tipologia d'uso potabile:** come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
 - **utenza condominiale:** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
 - **utente finale:** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
 - **utenti particolari:** sono i portatori di handicap, gli anziani, gli indigenti e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative ASL del comune di appartenenza;
 - **voltura:** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI.

L'ATO MB (ora EGA) ha affidato, secondo il modello "dell'in house providing", a Brianzacque srl la gestione delle reti e l'erogazione del Servizio Idrico Integrato nel territorio di competenza a decorrere dal 1 gennaio 2012 e per la durata di venti anni fino al 31/12/2031.

Il Gestore provvede alla gestione dei beni, delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali strumentali al Servizio Idrico Integrato dei Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale di Monza e Brianza, conformemente a quanto contenuto nella Convenzione di Affidamento, e fornisce agli Utenti i relativi Servizi.

I servizi erogati si estendono anche ad alcuni comuni della Provincia di Milano, Como e Lecco.

Il Gestore si impegna ad operare per la soluzione delle problematiche ambientali, a garantire la correttezza, l'imparzialità e la trasparenza del proprio operato nei confronti di terzi, nonché ad adoperarsi per favorire il risparmio idrico, il risanamento ambientale, il razionale riuso della risorsa idrica ed il razionale utilizzo delle fonti.

Il Gestore è presente sul territorio con diverse sedi: Monza, Cesano Maderno, Seregno, Vimercate, per un totale di circa 300 dipendenti impegnati nelle attività amministrative, tecniche e operative sul territorio.

Il Gestore ha acquisito le Certificazioni ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e la certificazione ISO 50001:2011. I laboratori di analisi sono accreditati secondo la Norma UNI EN ISO 17025:2005.

4. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

ACCESSO AGLI ATTI (L. 241/90)

L'Utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore tutte le informazioni che lo riguardano.

Il diritto di accesso agli atti societari sarà consentito, nel rispetto della L. 241/90 e successive modifiche e del D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184, a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto a: Brianzacque Srl

Indirizzo: Viale Enrico Fermi, 105 – 20900 Monza (MB)

Numero verde: 800.005.191

Fax: 039/2140074

Indirizzo e-mail: informazioni@brianzacque.it o brianzacque@legalmail.it

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate.

Gestore deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

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

Ai sensi del Decreto sulla trasparenza degli atti amministrativi (D.Lgs. 33/2013 e succ. int) sul sito istituzionale del Gestore, nella pagina dedicata all'amministrazione trasparente sono reperibili nel formato accessibile indicato dalla legge, le informazioni e i dati previsti dalla norma stessa.

Per maggiori informazioni si rimanda alla pagina "Società Trasparente" del sito Internet www.brianzacque.it

5. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO.

La Carta dei Servizi è da intendersi valida per gli Utenti serviti dal Gestore nei Comuni ricompresi nel territorio dell'EGA della Provincia di Monza e Brianza.

La presente Carta dei Servizi ha validità pari a quella della Convenzione di Affidamento del Servizio Idrico Integrato tra l'EGA della Provincia di Monza e Brianza e il Gestore.

La Carta dei Servizi è oggetto di revisione periodica e potrà essere aggiornata, previa approvazione da parte dell'EGA della Provincia di Monza e Brianza, in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dalle Autorità di regolazione, dal Gestore e dagli Utenti.

Qualora le modifiche riguardino aspetti meramente organizzativi interni del Gestore senza modificare la struttura e i contenuti sostanziali, le stesse potranno essere apportate direttamente dal Gestore, mediante emissione di una revisione aggiornata.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite informativa sul sito accessibile direttamente dall'Home Page.

6. PRINCIPI FONDAMENTALI.

Il Gestore nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.

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

A tale scopo, il Gestore provvede a:

- realizzare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli al pubblico per le persone disabili, gli anziani e le donne in stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione dell'acqua, fornire alle utenze sensibili (case di cura, ospedali, centri di dialisi, ecc.) acqua potabile mediante sistemi alternativi garantendo le funzioni di base e minimizzando i disagi.

Continuità.

La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare, con le eventuali limitazioni dettagliate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, reperibile al sito www.brianzacque.it.

In caso di interruzioni occasionali o di funzionamenti irregolari, in ottemperanza alla normativa del settore, il Gestore si impegna a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e la sicurezza dell'Utente.

L'erogazione dei servizi in concomitanza di eventi straordinari quali terremoti, alluvioni, rilevanti inquinamenti della risorsa, periodi siccitosi, interruzioni elettriche, sarà effettuata sulla base di un Piano di Emergenza definito con l'EGA della Provincia di Monza e le Autorità interessate.

Sono da ritenersi esclusi dagli standard di continuità, qualità, regolarità e tempestività nell'erogazione del servizio, fatti causati da terzi (con esclusione di fornitori e subappaltatori), scioperi diretti o indiretti e atti dell'Autorità Pubblica, indipendenti dalla volontà del Gestore.

Partecipazione.

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

Cortesia.

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

Efficacia ed efficienza.

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Il Gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

Semplificazione delle procedure.

Il Gestore opera con l'obiettivo di semplificare, snellire e razionalizzare le procedure adottate. A questo scopo e per rendere sempre più riconoscibili le prestazioni dei servizi forniti, il Gestore si impegna a sviluppare una sempre maggiore informatizzazione nella gestione del rapporto contrattuale con l'Utente attraverso l'utilizzo del sito internet e di nuove applicazioni messe a disposizione della tecnologia.

Rispetto dell'Ambiente - Salute e Sicurezza dei Lavoratori – Ottimizzazione energetica - Codice Etico.

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema integrato di gestione della qualità (UNI EN ISO 9001:2015), dell'ambiente (UNI EN ISO 14001:2015), della sicurezza (OHSAS 18001:2007) e dell'energia (UNI EN ISO 50001:2011) e l'adozione di un modello ai sensi del D.Lgs. 231/01, tendenti al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicura:

- la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti;
- il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
- la prevenzione della sicurezza e della salute dei lavoratori, secondo quanto previsto dalle normative vigenti e in base ai pericoli e ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro;
- la tutela delle risorse a disposizione e l'adozione di soluzioni di minimo impatto ambientale;
- l'ottimizzazione dei consumi energetici;
- prevenzione di comportamenti illeciti imputabili alla attività potenzialmente a rischio della Società.

La presenza di un sistema integrato di gestione garantisce l'esistenza della documentazione di supporto dei risultati raggiunti nel livello di servizio e costituisce un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti.

Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore organizza corsi specifici di formazione professionale per il personale, al fine di garantire il rispetto delle norme di sicurezza e di tutela dell'ambiente.

Nel contempo richiede ai propri fornitori di operare nella piena osservanza delle norme ambientali e di sicurezza e nel rispetto del proprio Codice Etico.

Corretto utilizzo/gestione della risorsa idrica.

L'acqua costituisce una risorsa pubblica indispensabile per l'intera collettività che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di sostenibilità.

L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

È quindi necessario gestire le risorse idriche in modo da garantirne uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dei diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte dal Gestore quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche di sviluppo e sono adottate al fine di sostenere lo sviluppo e l'applicazione di tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo alle emissioni in atmosfera, al rumore e all'impatto sul regime delle acque.

Il Gestore si impegna, pertanto, ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo tale da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge.

A tal fine il Gestore assicura la gestione della risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo

sostenibile e si impegna a:

- ricercare le perdite idriche/fognarie nelle reti di distribuzione e di collettamento;
- intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;
- programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica/fognaria esistente con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;
- promuovere, anche in concorso con l'EGA MB, campagne di informazione e sensibilizzazione di Utenti, famiglie, studenti, operatori economici, etc.

Corretta gestione delle acque reflue.

Ai sensi della normativa pro-tempore vigente, gli scarichi di acque reflue domestiche ed assimilate alle domestiche, e di acque meteoriche di prima pioggia individuate ai sensi del Regolamento Regionale n.4/06, originati all'interno delle zone servite, devono essere recapitati nella rete fognaria pubblica nel rispetto delle prescrizioni come meglio specificate nel "Regolamento del Servizio Idrico Integrato" e relativi allegati, consultabile e scaricabili sul sito www.brianzacque.it.

Nel caso specifico di realizzazione di estensione rete di cui ai piani attuativi, l'Utente è tenuto, in generale a scomputo di oneri di urbanizzazione, a partecipare ai "costi delle opere di trasformazione del territorio" e quindi ai costi delle opere indispensabili per urbanizzare l'area interessata all'intervento edilizio, tra cui le opere di acquedotto e fognatura, con presentazione di richiesta di parere tecnico preventivo scaricabile dal sito www.brianzacque.it all'indirizzo servizi/fognatura/estensione piani attuativi.

Il Gestore assicura la massima assistenza nella verifica di quali sono le opere a scomputo necessarie per garantire l'urbanizzazione dell'area.

Privacy e riservatezza dati.

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 "General Data Protection Regulation" (GDPR) e s.m.i., così come da documento visionabile e scaricabile dal sito del Gestore alla voce "Privacy Policy Carta dei Servizi".

7. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

Il Gestore persegue costantemente il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, nonché delle procedure, al fine di assicurare una maggiore soddisfazione degli Utenti e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, che rappresentano il livello minimo di prestazione garantito.

Gli standard di qualità del servizio si suddividono in:

- standard generali, riferibili al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;
- standard specifici, relativi al singolo rapporto contrattuale intrattenuto dal singolo Utente finale ed il loro mancato rispetto da luogo ad un indennizzo.

Gli standard, in generale, vengono espressi in tempi/modalità e misure: se espressi in tempi relativi a risposte agli Utenti vengono riferiti a giorni lavorativi e fanno riferimento alle date di ricevimento/invio della domanda/risposta, così come definiti all'art. 2 "Definizioni".

Detti tempi devono intendersi al netto del periodo necessario ed interruttivo dovuto a:

- documentazione incompleta presentata dall'Utente;
- rilascio di autorizzazioni/adempimenti di carattere tecnico-amministrativo da parti di Enti terzi al Gestore a condizione che, almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto dallo stesso entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente;
- allestimento di eventuali opere preparatorie;
- cause ed eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà del Gestore, tra le quali le condizioni metereologiche particolarmente avverse (pioggia persistente, gelo, neve) che impediscono o rallentano l'esecuzione dei lavori in strada. Se per cause di forza maggiore, non possono essere rispettati i tempi indicati, il Gestore si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

La Carta dei Servizi è adottata sulla base dei seguenti principi di riferimento:

- A. Continuità**, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto;
- B. Contenimento dei tempi** nello svolgimento delle attività erogate a favore degli Utenti;
- C. Corretta** valutazione dei consumi e della gestione del rapporto contrattuale;
- D. Costante** controllo della qualità dell'acqua erogata;
- E. Sistemica** verifica del rispetto della qualità delle acque reflue;
- F. Procedure** manutentive e di gestione degli impianti.

Tutti gli standard sono soggetti ad una rilevazione periodica. Ogni anno, il Gestore elabora un riesame sulla qualità del servizio erogato, che costituisce la base per la verifica della validità degli standard adottati e per la loro eventuale revisione.

In ogni caso gli standard previsti non potranno essere peggiorativi rispetto a quanto stabilito dall'Autorità.

Il resoconto annuale sull'andamento degli standard di qualità sarà pubblicato nel "Bilancio di Sostenibilità" adottato dal Gestore e visionabile sul sito internet.

A. Continuità, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto.

Il Gestore è consapevole che la continua e regolare disponibilità del servizio è il principale interesse dell'Utente.

Qualora a tal fine si rendesse necessaria la sospensione del servizio per interventi di manutenzione programmata, il Gestore ne darà preventiva informazione.

Il Gestore è peraltro consapevole che, nonostante l'attività di manutenzione programmata e preventiva, è difficile realizzare un servizio operativo al massimo dell'efficienza per tutti i giorni dell'anno, 24 ore al giorno e per questo motivo ritiene indispensabile la collaborazione di tutti gli

Utenti, sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da scarsità idrica, sia nel segnalare celermente eventuali perdite, guasti, disservizi ed occlusioni di canalizzazioni interraste, che possono essere causa di esondazioni, rigurgiti o di altre problematiche connesse al servizio idrico integrato.

A tal fine, il Gestore garantisce:

- un Servizio di Pronto Intervento con un numero verde gratuito 800.104.191, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, al fine di permettere la segnalazione di situazioni di pericolo di cui al successivo paragrafo "Continuità del servizio";
- un servizio di segnalazioni di disservizi e criticità con un numero verde gratuito 800.005.191, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,30.

Per il continuo monitoraggio sul funzionamento degli impianti, il Gestore si avvale di sistemi di telecontrollo e/o di teleallarme, in continuo aggiornamento, in grado di monitorare gli impianti asserviti al servizio idrico integrato.

Per quanto riguarda le reti idriche e fognarie, il Gestore si impegna ad adottare un piano di ricerca programmata delle perdite.

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del Gestore, lo stesso informa l'utenza, relativamente alle misure, adottate dall'Autorità Competente, per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- sospensione usi irrigui;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- razionamento della distribuzione idrica in rete (zone/orari).

B. Contenimento dei tempi nello svolgimento delle attività erogate a favore degli Utenti.

Il Gestore adotta uno specifico standard relativo della procedura di allacciamento e di disattivazione del servizio: presentazione domande, preventivazione e/o definizione del contributo a carico dell'Utente, posa del contatore, richieste di autorizzazioni, esecuzione lavori, allacciamento e/o interruzione per eventuali disdette, autorizzazioni allo scarico in reti esistenti, reclami, richieste scritte di informazioni.

C. Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale.

La fatturazione avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento della fattura, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

Il personale del Gestore provvede periodicamente alla lettura dei contatori. Qualora non sia possibile effettuare la stessa, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo, nonché le modalità di invio della stessa.

Se l'Utente lo desidera può comunicare gli effettivi consumi rilevati in autolettura.

Sul frontespizio di ogni fattura, nel riquadro "PERIODO", è riportato il periodo utile per comunicare la lettura del contatore valida per la successiva fatturazione.

Per poter comunicare l'autolettura è necessario disporre del Codice Servizio riportato in alto a destra sul frontespizio della propria fattura e scegliere tra le varie modalità sotto riportate:

- telefonando ai nostri operatori al numero verde 800.005.191 dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16.30;
- telefonando al sistema automatico di autolettura del contatore al numero verde 800.661.330 attivo tutti i giorni, dalle 6.00 alle 24.00;
- consegnandola presso gli sportelli sul territorio;
- inviandola via fax al n. 0362.305947;
- inviandola all'indirizzo mail informazioni@brianzacque.it.

Sul sito internet www.brianzacque.it all'indirizzo Area Clienti/Cittadini/Servizi per i cittadini/Autolettura del contatore, è possibile scaricare il modulo per la comunicazione dell'autolettura.

Le segnalazioni da parte dell'Utente di possibili anomalie nelle fatture dovute ad errate imputazioni di consumi, attiveranno una procedura di controllo e di eventuale correzione.

La contestazione di anomalie della fattura già pagata deve avvenire tramite la procedura di richiesta di rettifica fatturazione.

L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore.

D. Costante controllo della qualità dell'acqua erogata.

Per verificare il rispetto dei parametri di legge, l'acqua erogata è sottoposta a controllo costante da parte dei Laboratori di Analisi aziendali o, in caso di necessità, da laboratori esterni con gli stessi requisiti (accreditati secondo la norma internazionale UNI EN ISO 17025:2005: "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura"), sia in origine, sia durante che dopo l'eventuale trattamento di potabilizzazione, in punti prestabiliti delle reti di distribuzione. I controlli effettuati sono definiti dalla normativa applicabile in accordo con le autorità competenti. Attraverso le Case dell'Acqua, il Gestore promuove l'uso consapevole nell'utilizzo della risorsa idrica.

L'acqua erogata dall'acquedotto è, inoltre, soggetta ai controlli previsti dalla normativa, effettuati dall'Autorità competente.

Sul sito internet del Gestore nell'Area Clienti/Cittadini/Servizi per i cittadini/Verifica la qualità dell'acqua, è possibile verificare l'esito delle analisi effettuate per ogni Comune gestito, come da allegato tabella A).

E. Sistemática verifica del rispetto della qualità delle acque reflue.

Il Gestore esplica tutti gli adempimenti amministrativi relativi alla gestione degli scarichi e controlla la quantità e la qualità degli scarichi industriali immessi nella rete fognaria, segnalando all'Autorità competente eventuali irregolarità che dovesse riscontrare.

Le acque depurate e restituite all'ambiente vengono sistematicamente controllate, oltre che dalle autorità competenti (ARPA), da parte dei Laboratori di Analisi aziendali o, in caso di necessità, da laboratori esterni con gli stessi requisiti (accreditati secondo la norma UNI EN ISO 17025) per verificare il rispetto dei parametri previsti dalla normativa nazionale e regionale vigente.

F. Procedure manutentive e di controllo degli impianti.

Le procedure operative normalmente adottate dal Gestore a garanzia del buon funzionamento degli impianti e del mantenimento dello stato di efficienza delle reti, sono a titolo esemplificativo e non esaustivo: gli spurghi, il controllo delle reti di acquedotto e di fognatura, la ricerca perdite, la protezione catodica, etc.

Periodicamente sono effettuati controlli ed interventi di manutenzione agli impianti di sollevamento, di potabilizzazione e di accumulo per il servizio acquedotto, nonché agli impianti di depurazione e alle stazioni di sollevamento per i servizi di fognatura e depurazione.

8. STANDARD GENERALI.

Gli standard generali si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte dal Gestore.

A. Accessibilità al servizio.

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti i principali servizi svolti, il Gestore mette a disposizione i seguenti riferimenti:

| SERVIZIO | RIFERIMENTO |
|---|--|
| Utenti Civili Fatturazione Settore Commerciale | Cesano Maderno – Via Novara, 27/29 telefono: 800.005.191 gratuito per l'Utente Fax: 039. 2140074 e-mail: informazioni@brianzacque.it brianzacque@legalmail.it sito: www.brianzacque.it |
| Utenti industriali Modalità calcolo tariffa Ufficio Grandi Utenti e Tutela Ambiente Idrico | Monza – V.le Enrico Fermi, 105 Telefono: 039. 262301 Fax:039. 2140074 e-mail: informazioni@brianzacque.it brianzacque@legalmail.it sito: www.brianzacque.it |
| Settore Fognatura/ Professionisti Richiesta allaccio/modifica allaccio esistente | Monza Via Canova 3 Tel. 039-2385200 Fax:039. 2140074 e-mail: informazioni@brianzacque.it brianzacque@legalmail.it sito: www.brianzacque.it |

B. Sportelli al pubblico servizio acquedotto.

Il Gestore è presente sul territorio con diversi sportelli al pubblico. Gli orari di apertura sono indicati su ogni fattura inviata agli Utenti nell'Allegato "Brianzacque Informa" e sono presenti anche sul sito del Gestore www.brianzacque.it all'indirizzo Area Clienti/ Cittadini /Servizi per i Cittadini.

In questo documento viene dettagliato per ogni Comune:

- l'indirizzo;
- il giorno e l'orario di apertura;
- un recapito telefonico.

Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

- attivazione/disattivazione;
- subentri/volture;
- richieste allacciamenti;
- presentazione reclami;
- richieste rettifica fatturazioni;
- richiesta informazioni;
- richiesta rateizzazione pagamenti;
- richiesta appuntamento;
- richieste verifica misuratore;
- richieste verifica livello di pressioni.

Il Gestore garantisce che il tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura sia inferiore o uguale a 10 giorni.

Il Gestore offre inoltre il "Servizio sportello a domicilio" dedicato alle fasce più deboli.

I destinatari del servizio sono:

- persone anziane non autosufficienti e/o con limitata autonomia personale;
- persone con disabilità;
- persone che si trovano temporaneamente in particolari condizioni di difficoltà per motivi sanitari.

Il servizio offre la possibilità di effettuare tutte le operazioni e le pratiche tipiche di sportello riguardanti la fornitura di acqua potabile.

Le persone interessate possono contattare l'operatore del Servizio Clienti al Numero Verde gratuito 800.005.191 (attivo dal lunedì al venerdì – dalle ore 8.30 alle ore 16.30) che, verificata l'impossibilità di risolvere telefonicamente la problematica, fisserà un appuntamento al domicilio dell'Utente per il disbrigo e la risoluzione della pratica, senza spese aggiuntive. Il personale sarà munito di tesserino di riconoscimento.

L'operatore del Gestore non è in alcun modo autorizzato a riscuotere somme di denaro per il servizio di pagamento delle fatture e a nessun altro titolo.

C. Tempi di attesa agli sportelli.

Il numero degli sportelli è stato individuato con l'obiettivo di garantire agli Utenti un tempo di attesa accettabile e contenere i costi di gestione. I sotto specificati tempi fanno riferimento a normali condizioni di servizio:

- tempo medio di attesa agli sportelli: 20 minuti;
- tempo massimo di attesa agli sportelli: 60 minuti.

D. Svolgimento di pratiche per via telefonica e tramite collegamento al sito internet.

Le stesse pratiche gestite dallo sportello di cui sopra possono anche essere gestite tramite:

- il servizio telematico "Prontoweb";
- il servizio Utenti.

ProntoWeb è la soluzione che permette all'Utente di interagire attraverso Internet, collegandosi al sito www.brianzacque.it alla pagina Area Clienti/Cittadini/Prontoweb; ogni Utente avrà la possibilità di accedere in tempo reale alle informazioni tipiche di uno sportello e compiere tutte le operazioni direttamente da remoto 24 ore su 24.

Il servizio Clienti è il servizio telefonico che permette agli Utenti, con una semplice chiamata al numero verde gratuito 800.005.191, di sbrigare tutta una serie di pratiche senza doversi recare di persona agli sportelli.

Il servizio è attivo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16.30.

Dal 1 gennaio 2017 gli standard legati al servizio telefonico saranno i seguenti (per i dettagli si veda l'allegata tabella B):

- indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS): maggiore del 90%;
- tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA): inferiore o uguale a 240 secondi (4 minuti);
- livello del servizio telefonico (LS): maggiore o uguale all'80%.

E. Rispetto per gli appuntamenti concordati.

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda il giorno e l'orario dell'appuntamento con l'Utente.

Il Gestore del servizio richiede una disponibilità all'Utente non superiore a 3 ore successive all'orario concordato. (C.f.r. STANDARD SPECIFICO).

Gestore garantisce che il tempo massimo per l'appuntamento concordato (il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento) è inferiore o uguale a 7 giorni.

Il preavviso minimo garantito per la disdetta da parte del Gestore dell'appuntamento concordato è pari a 24 ore.

F. Assicurazione contro le perdite occulte.

Dal 1 Gennaio 2017 gli Utenti avranno la possibilità di aderire ad una forma assicurativa a copertura di maggiori consumi dovuti a perdite occulte nella rete interna di proprietà.

Per perdita occulta d'acqua si intende la dispersione e/o perdita di acqua derivata da un fatto accidentale, fortuito ed involontario a seguito di rottura della condotta a valle del contatore, per effetto di vetustà, corrosione, guasto, gelo o simili. La perdita deve avvenire in una parte dell'impianto interrata o sepolta nel conglomerato cementizio e, in ogni caso non in vista e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente.

L'adesione alla polizza collettiva è su base volontaria e la disciplina ed il funzionamento di tale forma assicurativa saranno regolati mediante apposite condizioni di assicurazione disponibili sul sito internet www.brianzacque.it – Area Clienti.

Per la gestione della fase transitoria, consultare il sito www.brianzacque.it, dove è disponibile la procedura per la richiesta di rimborso delle perdite idriche. (Servizi/Acquedotto/Servizi per i cittadini/Rimborso perdite idriche).

G. Fatturazione e tariffe.

La fattura del servizio idrico viene inviata via posta all'Utente.

Il Gestore offre anche il servizio brianzacque@online, che consente di ricevere la fattura in formato elettronico direttamente in una casella di posta elettronica. Per attivare il servizio è necessario inviare la richiesta con le modalità indicate nel sito internet www.brianzacque.it all'indirizzo: Area Clienti/Servizi per i cittadini/brianzacque@online.

Inoltre, tramite il servizio Prontoweb (disponibile nel sito internet all'indirizzo: Area Clienti/Cittadini/Prontoweb) ogni Utente può avere sotto controllo la gestione on line della propria posizione contrattuale.

Il numero minimo di fatture emesse all'anno è definita sulla base delle seguenti fasce, in funzione dei consumi medi annui delle ultime tre annualità:

- a) 2 fatture/anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 fatture/anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 a 1000 mc;
- c) 4 fatture/anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 fino a 3000 mc;
- d) 6 fatture/anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della fascia di consumo per la determinazione del numero di fatture da emettere, i consumi medi annui delle Utenze condominiali sono determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

La fatturazione avviene sulla base dei consumi relativi al periodo di riferimento di cui sopra, rilevati attraverso (in ordine di priorità) la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base dei consumi stimati.

Nella fattura vengono resi noti all'Utente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

Il tempo di emissione della fattura (tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e l'emissione della stessa) è al massimo di 45 giorni solari.

Tale termine vale anche nel caso di fatture di chiusura del rapporto contrattuale, in tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della volta/subentro o di disattivazione della fornitura.

Il tempo di pagamento della fattura dall'emissione della stessa è fissato in 30 giorni solari.
L'attribuzione delle tariffe e l'individuazione delle Utenze cui applicarle avvengono nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni impartite dalle Autorità competenti.
In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

a) Descrizione della fattura.

Nella fattura devono essere presenti le informazioni quali: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura dei contatori, dettaglio della tariffa, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici per chiarimenti sulla fattura stessa con relativo orario di apertura.

Il pagamento della fattura deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa. In caso di pagamento oltre il termine di scadenza sarà applicato un interesse di mora (previsti dalla normativa vigente a partire dal giorno di scadenza prefissata per il pagamento), calcolato sugli effettivi giorni di ritardo, oltre alle eventuali maggiori spese di esazione.

b) Pagamento fatture.

Il Gestore garantisce un tempo intercorrente tra la data di emissione della fattura e la data di scadenza del pagamento di 30 giorni solari.

Il pagamento delle fatture può essere eseguito:

senza pagamento di Commissioni:

- presso tutti gli sportelli della Banca Popolare di Sondrio;
- on line con carta di credito (tramite il servizio Prontoweb);
- servizio di domiciliazione bancaria/postale;

con pagamento di commissioni:

- utilizzando il bollettino postale allegato alla fattura;
- utilizzando l'APP HYpe Wallet disponibile per App Store e Google Play;
- presso i punti Sisal Pay;
- sul sito di Poste Italiane tramite il Conto BancoPosta, le carte di credito VISA e MasterCard e la carta PostePay;
- con bonifico bancario/postale.

Per ulteriori chiarimenti è possibile visitare il sito www.brianzacque.it: Area Clienti/Cittadini/Pagamenti.

H. Rateizzazione dei pagamenti.

Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento della fattura qualora la stessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il Gestore riconosce all'Utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato (D. Lgs. 231/2002).

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia del 100% di cui sopra sia superata a causa di:

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- b) la presenza di elevati conguagli, derivante dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla normativa vigente in materia per cause imputabili al Gestore.

Il Gestore si impegna ad agevolare tramite rateizzazione di pagamento gli Utenti che versino in particolare stato di disagio, secondo le modalità scaricabili dal sito.

I. Contestazioni relative alla fattura – Richieste di rettifica di fatturazione.

Nel caso in cui l'Utente rilevi consumi (letture) o addebiti anomali (prima di effettuare il pagamento della fattura) è tenuto (entro il termine di pagamento della stessa) a contattare il Gestore, segnalando l'anomalia.

Nel caso la contestazione avvenga a seguito del pagamento di una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione di cui al paragrafo "Rateizzazione dei pagamenti", è possibile richiedere la "Rettifica della fatturazione", tramite l'apposito modulo presente sul sito internet all'indirizzo www.brianzacque.it Area Clienti/Cittadini/Servizi per i cittadini.

Qualora la verifica effettuata, evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore accrediterà lo stesso attraverso la detrazione dell'importo addebitato nella prima fattura utile, anche in misura diverse da quella richiesta, e comunque non oltre a 60 giorni (tempo di rettifica fatturazione).

Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in fattura, o la data di emissione della fattura non consenta il rispetto dei 60 giorni stabiliti, il credito verrà erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

Nel caso in cui l'importo da accreditare sia inferiore a 50 Euro, l'importo verrà accreditato esclusivamente nella prima fattura utile.

Sia in caso di accoglimento che di respingimento della richiesta a rettifica di fatturazione, viene inviata all'Utente una risposta motivata entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della stessa.

Per ulteriori chiarimenti è possibile visitare il sito www.brianzacque.it: Area Clienti/Cittadini /Pagamenti.

J. Gestione delle morosità.

Il Gestore comunica su ciascuna fattura emessa l'eventuale situazione debitoria riferita alle fatture precedenti.

In caso di ritardato pagamento oltre termine indicato in fattura, il Gestore applica gli interessi di mora nella misura prevista dalla normativa vigente, addebitati sulla prima fattura utile.

In caso di rilevato mancato pagamento entro ulteriori 10 giorni dalla data di scadenza riportata in fattura, il Gestore invia all'Utente tramite R.R. un sollecito/diffida pagamento e contestuale messa in mora ex art. 1219 c.c., contenente il dettaglio della situazione di morosità, le modalità di pagamento degli arretrati, il preavviso di limitazione del servizio in caso di persistenza dello stato di morosità e l'eventuale avvio delle azioni di recupero forzoso del credito.

L'ulteriore inosservanza da parte dell'Utente del sollecito di cui al precedente comma determinerà l'emissione di un ultimo avviso, con contestuale comunicazione, nel caso di perdurare dello stato di morosità, di limitazione dell'erogazione della fornitura.

In caso di limitazione per morosità, il Gestore si impegna al ripristino del servizio entro due giorni feriali dal ricevimento dell'attestazione dell'avvenuto pagamento dell'insoluto da parte dell'Utente.

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

K. Continuità del servizio/pronto intervento.

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire le situazioni di pericolo sotto elencate chiamando il numero verde 800.104.191.

In caso siano rilevate le seguenti situazioni di pericolo:

1. fuoriuscite di acque copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
2. alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua;
3. guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
4. avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni o rigurgiti,

il Gestore garantisce che il tempo di arrivo di chiamata per pronto intervento sia inferiore o uguale a 3 ore.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con il servizio di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

L'intervento garantito è la messa in sicurezza dei luoghi rispetto alla situazione di pericolo.

Per tutte le altre situazioni rilevate, il Gestore valuterà la reale necessità e priorità dell'intervento ed effettuerà la programmazione dello stesso sulla base dell'esito della valutazione eseguita.

Il Gestore garantisce che il tempo di risposta di chiamata per pronto intervento (CPI) sia inferiore o uguale a 120 secondi (2 minuti), con decorrenza 1° gennaio 2017.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore riceva più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento del tempo di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli Utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante di personale tecnico.

9. STANDARD SPECIFICI QUALITA' CONTRATTUALE.

Gli standard specifici si riferiscono al singolo rapporto contrattuale con l'Utente e, nei casi previsti, il loro mancato rispetto dà luogo ad un indennizzo.

A. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente.

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'Utente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla richiesta del preventivo, all'esecuzione di un nuovo allacciamento, o alla modifica di un allacciamento esistente, dall'attivazione alla cessazione della fornitura.

I tempi legati agli standard devono intendersi al netto del periodo necessario ed interruttivo dovuto a:

- documentazione incompleta presentata dall'Utente;
- rilascio di autorizzazioni/adempimenti di carattere tecnico-amministrativo da parte di Enti terzi al Gestore, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto dallo stesso entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente;
- allestimento di eventuali opere preparatorie;
- cause ed eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà del Gestore, tra le quali le condizioni metereologiche particolarmente avverse (pioggia persistente, gelo, neve) che impediscono o rallentano l'esecuzione dei lavori in strada. Se per cause di forza maggiore, non possono essere rispettati i tempi indicati, il Gestore si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

Per quanto riguarda la preventivazione è possibile distinguere standard specifici differenti a seconda che si tratti di effettuazione di preventivo senza la necessità di un sopralluogo o con la necessità di un sopralluogo.

Il Gestore privilegia la scelta di effettuare un sopralluogo, al fine di garantire una migliore conoscenza dello stato di fatto per evitare problematiche successive.

Standard:

- tempo di preventivazione lavoro senza sopralluogo \leq 10 giorni;
- tempo di preventivazione lavoro con sopralluogo \leq 20 giorni.

Per quanto riguarda l'esecuzione dei lavori è possibile distinguere in due tipologie di lavori:

- lavoro semplice: è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti;
- lavoro complesso: è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

Standard:

- tempo di esecuzione lavoro semplice \leq 20 giorni;
- tempo di esecuzione lavoro complesso \leq 30 giorni (c.f.r. STANDARD GENERALE).

B. Tempo di preventivazione per la domanda di allacciamento all'acquedotto.

È il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di allacciamento/preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

I tempi garantiti sono i seguenti:

- tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo: 10 giorni;
- tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo: 20 giorni.

Il preventivo sarà redatto dal Gestore nel rispetto dei contenuti minimi previsti dall'AEEGSI.

I preventivi per l'allacciamento acquedotto possono essere richiesti:

- contattando il call center al numero 800.005.191;
- per posta all'indirizzo brianzacque@legalmail.it; informazioni@brianzacque.it, tramite la modulistica presente sul sito all'indirizzo Area Clienti/Servizi per i cittadini/modulistica;
- presso gli sportelli;
- sul sito internet con il servizio pronto web.

Il preventivo viene emesso sulla base del Listino prezzi approvato dall'EGA e pubblicato nel sito internet all'indirizzo: Servizi/Acquedotto/Listino prezzi.

Il Gestore garantisce la validità del preventivo per 120 giorni dalla data di emissione, decorsi i quali il Gestore si riserva di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento in base ad eventuali modifiche intercorse nel Listino prezzi.

Il Gestore, ottenuta l'evidenza dell'avvenuto pagamento, riterrà perfezionato l'iter di accettazione del preventivo.

C. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo (con evidenza del pagamento dello stesso) da parte dell'Utente, e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

In caso di allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice il tempo garantito è pari o inferiore a 15 giorni.

In caso di allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro complesso il tempo garantito è pari o inferiore a 30 giorni. (C.f.r. STANDARD GENERALE).

Nel caso in cui, per l'esecuzione dei lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta di autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione da parte del preventivo da parte del soggetto richiedente.

In questo caso il Gestore comunica all'Utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro i 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

D. Modalità e tempo di attivazione della fornitura.

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Il Gestore garantisce che tale tempo sia inferiore o uguale a 5 giorni.

Il contratto di somministrazione si intenderà comunque perfezionato, qualora lo stesso debba essere rinviato via posta al Gestore e l'Utente ometta di trasmetterlo, entro 30 giorni dal suo ricevimento, con conseguente accettazione di tutte le condizioni in esso previste.

La richiesta di attivazione della fornitura (richiesta sottoscrizione contratto) può essere presentata:

- contattando il call center al numero 800.005.191;
- per posta all'indirizzo brianzacque@legalmail.it; informazioni@brianzacque.it, tramite la modulistica presente sul sito all'indirizzo Area Clienti/Servizi per i cittadini/modulistica;
- presso gli sportelli;
- sul sito internet con il servizio pronto web.

E. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura.

La disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito di richiesta dell'Utente.

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di effettiva disattivazione.

Livello di qualità garantito:

➤ 7 giorni dalla richiesta.

La disattivazione può essere richiesta dall'Utente con le stesse modalità previste per l'attivazione della fornitura.

La cessazione della fornitura è la disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente con sigillatura o rimozione del contatore.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione, indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

F. Tempi e modalità di riattivazione della fornitura del servizio a seguito di limitazione per morosità.

Nel caso di avvenuta limitazione del servizio per le utenze domestiche, la riattivazione della fornitura idrica avverrà due giorni feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione dell'avvenuto pagamento dell'insoluto.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento alla casella di posta brianzacque@legalmail.it, oppure all'indirizzo informazioni@brianzacque.it, via fax al n. 039/2140074, all'indirizzo viale E. Fermi 105, 20900 Monza, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento di cui al precedente comma costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

G. Modalità e tempo di voltura del contatore.

La richiesta di voltura (intendendosi con tale termine la richiesta di attivazione con contestuale variazione nella titolarità del contratto con punto di consegna ancora aperto) può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47.

Il tempo di esecuzione della voltura è pari o inferiore a 5 giorni.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, entro 45 giorni solari dalla data di richiesta voltura.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata limitata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'Utente finale entrante un'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti

l'estraneità al precedente debito;

b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

In tal caso, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

a) della documentazione di cui alla lettera a) di cui al precedente punto;

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del precedente punto, in conformità a quanto disposto dal paragrafo "modalità di riattivazione della limitata fornitura in caso di morosità".

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza deve, entro 90 giorni dalla data del decesso, richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore mediante presentazione di:

a) apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;

b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;

c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;

d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al precedente comma, il Gestore:

a) provvede ad eseguire la voltura entro 5 giorni decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale;

b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nel caso in cui il Gestore venga a conoscenza del decesso dell'intestatario del contratto, senza che sia stata richiesta voltura, può procedere alla chiusura del punto di consegna.

H. Modalità e tempo di riattivazione e subentro nella fornitura.

Il tempo di riattivazione della fornitura ovvero di subentro (intendendosi con tale termine la richiesta di attivazione con contestuale variazione nella titolarità del contratto con punto di consegna chiuso) della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Il Gestore garantisce che tale tempo sia:

- inferiore o uguale a 5 giorni senza che vi siano modifiche alla portata del contatore;
- inferiore o uguale a 10 giorni qualora vi siano modifiche alla portata del contatore.

Qualora la riattivazione, o il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento dei suddetti lavori.

La richiesta di riattivazione/subentro della fornitura può essere presentata tramite:

- il numero verde associato al call center 800.005.191;
- compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore e disponibile presso gli sportelli. Tale modulo dovrà:
 - essere riconsegnato agli sportelli;
 - inviato tramite posta a Brianzacque Srl via E. Fermi 105, 20900 Monza;
 - inviato via mail all'indirizzo brianzacque@legalmail.it;
 - inviato via FAX al numero 039/2140074;
 - tramite il sito internet (Pronto web).

In ogni caso la documentazione contrattuale dovrà pervenire in originale al Gestore debitamente scritta e compilata. La mancata restituzione della stessa entro il termine di 30 giorni dal suo ricevimento, sarà intesa come silenzio assenso, con contestuale accettazione delle condizioni in essa previste.

I. Chiusura del rapporto contrattuale/Restituzione del deposito cauzionale.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale a seguito di voltura, con esclusione della voltura a titolo gratuito, o disattivazione/subentro, il Gestore è tenuto ad emettere la fattura di chiusura entro 45 giorni dalla richiesta.

Con la fattura di chiusura, in assenza di situazioni debitorie, il Gestore provvede a conguagliare i consumi e a rimborsare all'Utente il deposito cauzionale versato dall'Utente, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Qualora l'importo dovuto dall'Utente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione/subentro, ovvero di voltura, della fornitura.

J. Guasti, malfunzionamenti e verifiche.

Qualora l'Utente si accorga di irregolarità nel funzionamento del contatore, ivi compreso il blocco dello stesso, ha l'obbligo di avvisare tempestivamente il Gestore per il suo ripristino. La richiesta va inoltrata in forma scritta trasmessa via fax 039/2140074 oppure e-mail informazioni@brianzacque.it all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) del Gestore brianzacque@legalmail.it.

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 e/o accreditare 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. In mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. La ricostruzione dei consumi non potrà eccedere per un periodo massimo di 365 giorni.

L'Utente riconosce valide le misure dei volumi erogati effettuate con la strumentazione predisposta dal Gestore, salvo richiesta di verifica del corretto funzionamento della stessa.

Quando un'Utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore può richiedere di effettuare le verifiche sulla regolarità del funzionamento dello stesso, secondo quanto previsto dalla Carta del SII.

Il Gestore offre all'Utente la possibilità di scegliere tra due diverse tipologie di verifica.

La prima tipologia prevede che i tecnici del Gestore effettuino, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, una verifica mediante confronto della misura evidenziata dal contatore con una misura campione di portata adeguata al contatore da verificare. L'esito della verifica riportato sul verbale compilato dai tecnici e controfirmato dall'Utente può essere immediato, qualora l'Utente risulti essere presente. In caso contrario il gestore provvederà ad inviare l'esito della verifica entro 10 giorni dall'effettuazione della stessa. In caso di malfunzionamento, il misuratore verrà sostituito entro i successivi 10 giorni decorrenti dall'invio dell'esito della verifica. Per questo tipo di verifica il Gestore non richiede alcun corrispettivo economico.

La seconda tipologia prevede l'invio del misuratore ad un laboratorio specializzato. In questo caso i tecnici del Gestore preleveranno il contatore sostituendolo con un contatore nuovo. Il Gestore comunicherà per iscritto all'Utente i risultati della verifica (entro 50 giorni dalla segnalazione dell'Utente).

Nel caso in cui, a seguito di verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento, come da Listino Prezzi vigente.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o mal funzionante, il Gestore provvede alla sua sostituzione, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o mal funzionante ovvero evidenzi una percentuale di errore in eccesso o in difetto, nella registrazione dei consumi superiore a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente, il Gestore provvederà alla sua sostituzione effettuata a titolo gratuito, e secondo le modalità di cui alla Carta dei Servizi.

K. Verifica pressione minima.

La pressione minima di esercizio garantita è riferita al livello del piano stradale e risulta pari a 1,5 kg/cm².

Qualora l'Utente segnali problemi di pressione alla propria rete interna, può richiederne la verifica da parte del Gestore.

Il tempo di intervento garantito per la verifica del livello di pressione, attività che si esegue al punto di consegna, è pari e non superiore a 10 giorni.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione all'Utente è pari a 10 giorni.

L'Utente è invitato, prima di richiedere la verifica al Gestore, di effettuare le seguenti verifiche:

1. corretto funzionamento dell'impianto domestico;
2. corretto funzionamento dell'impianto autoclave;
3. assenza di acqua calda.

In tali casi è necessario che l'Utente si attivi con il manutentore del proprio impianto idrico/di riscaldamento dell'acqua per le relative verifiche.

Nel caso in cui, a seguito di verifica la pressione risulti adeguata, il Gestore provvederà ad addebitare all'Utente un contributo per i costi dell'intervento, come da Listino Prezzi pubblicato sul sito.

L. Tempo di Preventivazione per nuovo allacciamento alla fognatura.

Gli scarichi di acque reflue domestiche, originati all'interno delle zone servite, come già evidenziato al punto "Corretto utilizzo/gestione della risorsa idrica", devono essere recapitati nella rete fognaria pubblica nel rispetto delle prescrizioni del Regolamento del SII, scaricabile dal sito del Gestore, ed essere preventivamente autorizzate dallo stesso.

Nel caso in cui sia presente la rete fognaria, per le zone incluse negli agglomerati, è fatto obbligo di procedere ad allacciarsi alla pubblica fognatura. Si stabilisce quale limite di fattibilità tecnico/economica la distanza di m. 50 dalla rete fognaria pubblica esistente, calcolati lungo il tracciato stradale pubblico e solo subordinatamente lungo strade in proprietà private. In questo caso, il Gestore, in presenza di più richieste di allaccio insistenti sul medesimo tracciato stradale, s'impegna ad individuare la miglior soluzione tecnico/economica finalizzata alla funzionalità del Servizio.

L'Utente civile dovrà presentare la necessaria modulistica, sia per l'ottenimento dell'autorizzazione che per l'iter di esecuzione, presente sul sito www.brianzacque.it, nella sezione "servizi/fognatura/scopri come richiedere l'allacciamento".

Il tempo di preventivazione per l'allaccio alla fognatura deve intendersi quale tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di allacciamento/preventivo dell'Utente finale e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

I tempi garantiti sono i seguenti:

- tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo: 10 giorni;
- tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo: 20 giorni.

Il preventivo verrà redatto nel rispetto dei contenuti minimi come da indicazioni dell'AEEGSI.

I preventivi per l'allacciamento fognatura possono essere richiesti:

- contattando il call center al numero 800.005.191;
- per posta all'indirizzo brianzacque@legalmail.it; informazioni@brianzacque.it, tramite la modulistica presente sul sito all'indirizzo Area Clienti/Servizi per i cittadini/modulistica;
- presso gli sportelli;
- sul sito internet con il servizio Athena.

Il preventivo viene emesso sulla base del Listino Prezzi, approvato dall'EGA e pubblicato nel sito internet all'indirizzo: servizi/fognatura/listino_prezzi.

Il Gestore garantisce la validità del preventivo per 120 giorni dalla data di emissione, decorsi i quali il Gestore si riserva di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento, in base ad eventuali modifiche intercorse nel listino prezzi.

Il Gestore, ottenuta l'evidenza dell'avvenuto pagamento, riterrà perfezionato l'iter di accettazione del preventivo.

La suindicata tempistica deve ritenersi applicabile anche per le utenze produttive in fase di esecuzione dell'allacciamento, previo ottenimento dei relativi permessi di cui all'appendice "insediamenti produttivi".

M. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario di una nuova utenza fognaria.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di

accettazione del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

In caso di allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice il tempo garantito è pari o inferiore a 20 giorni.

In caso di allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro complesso il tempo garantito è pari o inferiore a 30 giorni. (C.f.r. STANDARD GENERALE).

I tempi di istruttoria vengono sospesi, oltre che per le casistiche generali espresse precedentemente, anche in attesa dell'effettivo pagamento del corrispettivo dovuto per l'allacciamento, tramite verifica della distinta di accredito della somma dovuta al Gestore.

Nel caso in cui, per l'esecuzione dei lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta di autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione da parte del preventivo da parte del soggetto richiedente.

In questo caso il Gestore comunica all'Utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro i 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

La suindicata tempistica deve ritenersi applicabile anche per le utenze produttive.

10 STANDARD SPECIFICI QUALITA' TECNICA.

A. Durata massima della singola sospensione programmata.

La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato. Il tempo garantito è pari o inferiore a 24 ore.

B. Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. Il tempo garantito è pari o inferiore a 48 ore.

C. Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso. Il tempo garantito è pari o superiore a 48 ore.

11 RECLAMI.

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli Utenti possono esercitare nei confronti del Gestore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.

Gli Utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio.

Ai fini della classificazione, non sono considerati reclami i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata (30 giorni).

La risposta ad un reclamo da parte del Gestore avverrà sempre per iscritto al recapito indicato dall'Utente.

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti garantito è pari a 30 giorni.

A. Reclamo verbale.

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'Utente si reca presso gli sportelli del Gestore reperibili come indicato a pagina 15 ovvero il servizio Utenti al numero verde 800.005.191.

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

Qualora il reclamo venga effettuato telefonicamente per il tramite degli operatori addetti, gli stessi provvederanno a compilare apposito modulo di apertura reclamo, richiedendo all'Utente tutte le necessarie informazioni.

Il reclamo verbale sarà gestito nei tempi e nelle modalità previste per il reclamo scritto.

B. Reclamo scritto.

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: Brianzacque srl Viale Enrico Fermi, 105 – 20900 Monza (MB), anche via fax 039/2140074 o mail: informazioni@brianzacque.it o brianzacque@legalmail.it.

Per facilitare gli Utenti è stato predisposto il modulo scaricabile dalla home page del sito del Gestore o presso gli sportelli fisici. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'Utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche tramite lettera o mail purché contenga almeno le seguenti informazioni:

1. il nome e cognome;
2. l'indirizzo di fornitura;
3. l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
4. il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto.

L'Utente dovrà anche segnalare un riferimento telefonico cui essere contattato.

L'Utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte del Gestore decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui sopra.

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico precedentemente descritto e al relativo indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le medesime disposizioni previste per il reclamo a più firmatari.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico già precedentemente descritto e all'indennizzo automatico;
- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli Utenti (finali) serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi. In tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un

quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito *internet*) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico, ma qualora il Gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni già precedentemente descritte.

C. Richiesta scritta di informazioni.

L'Utente ha la possibilità di fare richieste scritte di informazioni tramite il modulo disponibile sul sito del Gestore o presso gli sportelli fisici.

La risposta ad una richiesta scritta di informazioni da parte del Gestore avverrà sempre per iscritto al recapito indicato dall'Utente.

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è pari a 30 giorni.

12 INDENNIZZI.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui alla allegata Tabella C), il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma, ad esclusione dell'indennizzo relativo al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui ai soli standard di qualità tecnica è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

A. Casi di esclusione del diritto all'indennizzo.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile:

- a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b. cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c. nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico relativo ad uno standard di qualità contrattuale;
- d. qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard di qualità tecnica;
- e. laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico di qualità tecnica, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione da parte di Brianzacque srl all'Autorità di apposita

istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione 917/2017/R/IDR.

- f. in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale.

Il Gestore, nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

B. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico.

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'Utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo della prima fattura addebitata all'Utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'Utente finale, che deve essere detratto dalla successiva fattura ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di Utente moroso, dal giorno in cui l'Utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella fattura la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico".

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

**ALLEGATO TABELLA A)
PARAMETRI**

Parametri pubblicati sul sito (dichiarati con aggiornamento bimestrale):

| Parametro | Unità di Misura | Valore di parametro DL 31/01 |
|-------------------|------------------------|---|
| ph | unità pH | 6,5 - 9,5 |
| Conduttività | µS/cm a 20° C | 2500 |
| Residuo secco | mg/l | val. max. consigl. 1500 |
| Cloruro | mg/l | 250 |
| Nitrato | mg/l | 50 |
| Solfato | mg/l | 250 |
| Ammonio | mg/l | 0,5 |
| Nitrito | mg/l | 0,5 |
| Fluoruro | mg/l | 1,5 |
| Batteri Coliformi | n°/100ml | 0 |
| Escherichia Coli | n°/100ml | 0 |
| Enterococchi | n°/100ml | 0 |

Parametri pubblicati sul sito (dichiarati con aggiornamento semestrale):

| Parametro | Unità di Misura | Valore di parametro DL 31/01 |
|------------------|------------------------|---|
| Durezza | °F | valore consigl. 15-50 |
| Calcio | mg/l | - |
| Magnesio | mg/l | - |
| Sodio | mg/l | 200 |
| Potassio | mg/l | - |
| Ferro | µg/l | 200 |

| Parametro | Unità di Misura | Valore di parametro DL 31/01 |
|------------------|------------------------|---|
| Cadmio | µg/l | 5.0 |
| Cromo | µg/l | 50 |
| Piombo | µg/l | 25 |
| Alluminio | µg/l | 200 |
| Manganese | µg/l | 50 |
| Nichel | µg/l | 20 |
| Zinco | µg/l | - |
| Arsenico | µg/l | 20 |
| Antimonio | µg/l | 20 |
| Mercurio | µg/l | 20 |
| Selenio | µg/l | 20 |

ALLEGATO B)
STANDARD GENERALI

| Indicatore | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | Standard (note) | Base di calcolo |
|---|--|---|-------------------------------|
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso | ≤ 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con l'eventuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale | 90% delle singole prestazioni |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso | ≤ 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con l'eventuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale | 90% delle singole prestazioni |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi | ≤ 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con l'eventuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale | 90% delle singole prestazioni |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato | 7 giorni | Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento | 90% delle singole prestazioni |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | 24 ore | Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata | 95% delle singole prestazioni |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | 3 ore | Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento | 90% delle singole prestazioni |

| | | | |
|--|-------------------|--|--|
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | 95% delle singole prestazioni |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli | 60 minuti | Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto | 95% delle singole prestazioni |
| Tempo medio di attesa agli sportelli | 20 minuti | Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto | Media sul totale delle prestazioni |
| Accessibilità al servizio telefonico (AS) | AS > 90% | Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100 | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) | TMA ≤ 240 secondi | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| Livello del servizio telefonico (LS) | LS ≥ 80% | Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100 | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | CPI ≤ 120 secondi | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione | 90% delle singole prestazioni |
| Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il Gestore dell'acquedotto comunica al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso | 90% delle singole prestazioni |

ALLEGATO C)
STANDARD SPECIFICI SOGGETTI AD INDENNIZZO AUTOMATICO

| Indicatore | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | Standard (note) | Indennizzo |
|---|--|---|-------------------|
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente | 30 euro |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente | 30 euro |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | 20 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente | 30 euro |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | 20 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente | 30 euro |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | 15 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con l'eventuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale | 30 euro |

| | | | |
|--|------------------|---|---------|
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | 20 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con l'eventuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale | 30 euro |
| Tempo di attivazione della fornitura | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore | 30 euro |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa | 30 euro |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa | 30 euro |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | 2 giorni feriali | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso | 30 euro |
| Tempo di disattivazione della fornitura | 7 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore | 30 euro |
| Tempo di esecuzione della voltura | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale | 30 euro |

| | | | |
|---|-----------|--|---------|
| Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore | 30 euro |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | 20 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore | 30 euro |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore | 30 euro |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti | 3 ore | - | 30 euro |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore | 30 euro |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito | 30 euro |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito | 30 euro |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso | 30 euro |

| | | | |
|---|--|---|---------|
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore | 30 euro |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito | 30 euro |
| Tempo per l'emissione della fattura | 45 giorni solari | Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa | 30 euro |
| Periodicità di fatturazione | 2/anno se consumi \leq 100mc 3/anno se 100mc < consumi \leq 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi \leq 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc | N. fatture emesse nell'anno in base ai consumi medi | 30 euro |
| Termine per il pagamento della fattura per il servizio erogato acquedotto/fognatura/depurazione | 30 giorni solari | - | - |
| Tempo per la risposta a reclami | 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | 30 euro |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | 30 euro |
| Tempo di rettifica di fatturazione | 60 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta | 30 euro |

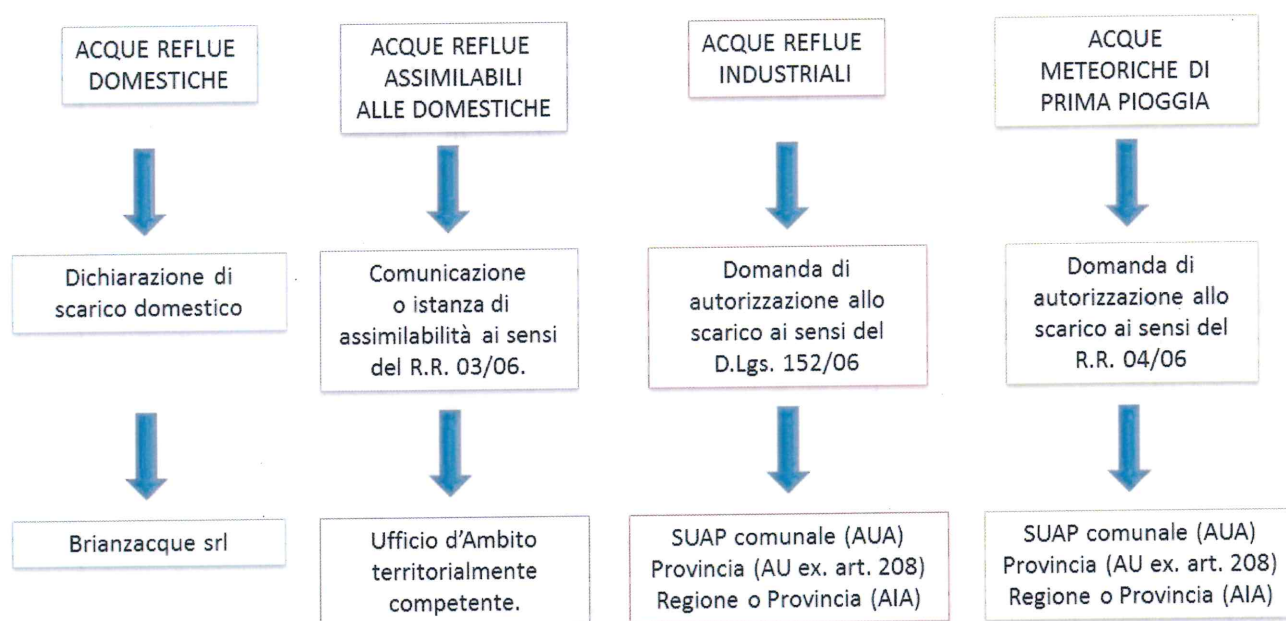
| | | | |
|--|----------|--|---------|
| Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta | 30 euro |
| Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'Utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto | 30 euro |
| Durata massima della singola sospensione programmata. | 24 ore | Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato. | 30 euro |
| Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile. | 48 ore | Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. | 30 euro |
| Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura. | 48 ore | Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso | 30 euro |

APPENDICE PER GLI SCARICHI DA INSEDIAMENTI PRODUTTIVI.

Gli scarichi di acque reflue domestiche, di acque reflue assimilabili alle domestiche, di acque reflue industriali e di acque meteoriche di prima pioggia e più in generale qualsiasi tipologia di scarico inviato in pubblica fognatura, originati all'interno delle zone servite, devono essere recapitati nella rete fognaria pubblica nel rispetto delle prescrizioni del Regolamento del SII scaricabile dal sito del Gestore.

Dagli insediamenti produttivi possono derivare diverse tipologie di scarichi, soggetti a discipline differenti a seconda della loro classificazione.

Di seguito uno schema esemplificativo delle autorizzazioni/documenti necessari per l'ammissibilità dello scarico in pubblica fognatura e degli enti competenti al rilascio di tali documenti presso i quali è necessario inoltrare la documentazione.



Nello specifico il Gestore rilascia un parere tecnico all'interno del procedimento di rilascio di autorizzazioni allo scarico e, ove richiesto, nei procedimenti di richiesta di assimilazione alle acque reflue domestiche degli scarichi inviati in pubblica fognatura. Nel caso di insediamenti produttivi da cui derivino solo scarichi domestici, il Gestore emette una presa d'atto di scarico domestico a seguito della valutazione tecnica della "Dichiarazione di scarico domestico" scaricabile dal sito all'indirizzo www.brianzacque.it alla sezione Aziende e presentata direttamente al Gestore.

Si precisa che per quanto riguarda i tempi necessari per l'ottenimento del preventivo per l'allaccio alla pubblica fognatura nonché per i tempi di esecuzione dello stesso, il Gestore è tenuto al rispetto delle tempistiche previste per le utenze civili.

L'Utente che ritiene di non rientrare nelle tipologie sopra indicate, potrà rivolgere al Gestore istanza di chiarimento e regolarizzazione della propria situazione scrivendo direttamente a Brianzacque Srl Via E. Fermi 105, 20900 Monza oppure tramite mail all'indirizzo assistenza.clienti@brianzacque.it.

Le utenze produttive con scarico classificato industriale ai sensi del D.Lgs. 152/06 pagano il corrispettivo di depurazione e fognatura, le cui modalità di calcolo sono esplicitate sul sito all'indirizzo Area Clienti/Aziende/Tariffazione utenze produttiva.

Gli avvisi di accertamento, trasmessi unitamente alla fattura del corrispettivo di fognatura e depurazione, tengono in considerazione le denunce annuali della qualità e quantità di reflujo scaricato, che le aziende devono presentare entro il 28 febbraio di ogni anno, tramite accesso on line attraverso il nome Utente e password fornito ad ogni Azienda.

E' possibile presentare la richiesta di riesame anche nel merito della fattura e delle modalità di calcolo

tramite istanza scritta entro 60 giorni dalla data di notifica della fattura. L'istanza di riesame potrà essere inviata anche via mail all'indirizzo informazioni@brianzacque.it o brianzacque@legalmail.it, ovvero a mezzo fax al numero 039/2140074.

E' possibile avere informazioni e chiarimenti rivolgendosi alle sedi e ai recapiti di cui sopra.

Monza, 22 novembre 2018

Per BRIANZACQUE SRL
Il Presidente



Per EGA MONZA E BRIANZA
Il Presidente

