

CARTA DEL  
SERVIZIO PUBBLICO  
**RELATIVA AL SERVIZIO  
IDRICO INTEGRATO**



NOVA RETI

 **Dolomiti**  
energia

**NOVARETI S.p.A.**

~

Via Manzoni, 24  
38068 Rovereto  
Codice Fiscale / Partita Iva / Iscr. Reg.  
Imprese Trento 01405600220  
Capitale sociale € 28.500.000,00 i.v.

*Soggetta a coordinamento e controllo  
di Dolomiti Energia Holding S.p.A.*

**Dolomiti Energia S.p.A.**

~

Via Fersina, 23  
38123 Trento  
Codice Fiscale / Partita Iva / Iscr. Reg.  
Imprese Trento 01812630224  
Capitale sociale € 17.207.410,00 i.v.

*Soggetta a coordinamento e controllo  
di Dolomiti Energia Holding S.p.A.*

# Indice

<b>1. PREMESSA</b>	<b>pag. 5</b>
<b>2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO</b>	<b>pag. 6</b>
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	pag. 6
2.2 Continuità e qualità del servizio	pag. 6
2.3 Partecipazione	pag. 6
2.4 Cortesia	pag. 6
2.5 Efficacia ed efficienza	pag. 7
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	pag. 7
2.7 Buona fede e responsabilità sociale d'impresa	pag. 7
<b>3. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI</b>	<b>pag. 8</b>
3.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori acquedotto	pag. 9
3.2 Tempo di esecuzione lavori acquedotto	pag. 9
3.3 Tempo per l'attivazione della fornitura del servizio acquedotto	pag. 9
3.4 Tempo per la disattivazione della fornitura del servizio acquedotto	pag. 9
3.5 Sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità del cliente	pag. 10
3.6 Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità	pag. 10
3.7 Predisposizione autorizzazione allo scarico	pag. 10
3.8 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori fognatura	pag. 11
3.9 Tempo di esecuzione lavori fognatura	pag. 11
3.10 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto	pag. 11
3.11 Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto	pag. 12
3.12 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione ed informazione sui consumi anomali	pag. 12
3.13 Modalità di pagamento	pag. 13
3.14 Deposito cauzionale	pag. 13
3.15 Rettifiche di fatturazione	pag. 14
3.16 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/telefonici) per attività amministrative e commerciali	pag. 14
3.17 Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici	pag. 15
3.18 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web - Servizio informazioni	pag. 15
3.19 Facilitazioni per particolari categorie di clienti	pag. 15
3.20 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	pag. 15
3.21 Risposta alle richieste ed ai reclami	pag. 15

<b>4. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 16</b>
4.1 Continuità del servizio	pag. 16
4.2 Pronto intervento	pag. 16
4.3 Tempi di preavviso per interventi sul servizio acquedotto	pag. 17
4.4 Durata delle sospensioni programmate del servizio acquedotto e servizio sostitutivo d'emergenza	pag. 17
4.5 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa	pag. 17
4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria	pag. 17
<b>5. RAPPORTI CON I CLIENTI E TUTELA</b>	<b>pag. 18</b>
5.1 Semplificazione delle procedure	pag. 18
5.2 Informazione ai clienti	pag. 18
5.3 Rapporti con i clienti	pag. 18
5.4 Valutazione della qualità del servizio erogato	pag. 18
5.5 Procedure di reclamo	pag. 19
5.6 Indennizzi	pag. 19
5.7 Tabella riassuntiva	pag. 20
5.8 Applicazione della tariffa	pag. 20
<b>6. LIVELLI MINIMI DEI SERVIZI</b>	<b>pag. 21</b>
<b>7. QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ACQUA</b>	<b>pag. 22</b>
<b>8. DIRITTI DI ACCESSO AGLI ATTI E SERVIZIO INFORMAZIONE</b>	<b>pag. 23</b>
<b>9. DEFINIZIONI</b>	<b>pag. 24</b>
<b>10. RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>pag. 26</b>

# 1. Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato, redatta in attuazione dei D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e 29 aprile 1999, fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto e fognatura e costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Novareti S.p.A., gestore del servizio, ed i clienti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dalla gestore del servizio e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

L'attività della Novareti S.p.A. nel settore idrico riguarda la captazione, la potabilizzazione, l'adduzione e la distribuzione dell'acqua ad uso potabile nonché la gestione delle reti fognarie.

Le attività riferibili ai rapporti commerciali con i clienti, quali le attività di sportello, il call center, la fatturazione, il recupero crediti, la gestione della morosità e la gestione dei reclami sono svolte dalla Dolomiti Energia S.p.A.

L'attività di depurazione dei reflui fognari viene svolta dalla Provincia Autonoma di Trento.

L'attività viene svolta nei Comuni sotto elencati: Ala, Albiano, Aldeno, Borgo Valsugana, Calliano, Civezzano, Fornace, Grigno, Mori, Nomi, Rovereto, Trento, Volano ed in località Sega del Comune di Trambileno.

Più nello specifico, la Carta definisce gli standard di qualità che Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. si impegnano a rispettare e costituisce un allegato del contratto di fornitura stipulato tra Dolomiti Energia S.p.A. e il singolo cliente.

Le condizioni più favorevoli al cliente contenute nella presente Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura sottoscritti in data precedente. Per tutto quanto non riportato nella presente Carta si rimanda alle condizioni contrattuali stipulate e/o agli specifici Regolamenti del servizio.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- I uso civile domestico;
- II uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- III altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per il servizio di fognatura la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

Gli standard di qualità definiti dalla Carta si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore del servizio, e specifici, ossia riferiti alla singola prestazione resa al cliente. In caso di mancato rispetto degli standard specifici per cause riconducibili al gestore del servizio, si riconosce al cliente un indennizzo forfettario come indicato nel paragrafo 5.6 "Indennizzi".

Con il presente documento Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. si impegnano a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, predeterminati e monitorati dalle stesse, con l'obiettivo di soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti con i clienti.

In particolare, attraverso la Carta, Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A.:

- garantiscono ai clienti l'accesso alle informazioni di carattere tecnico - amministrativo;
- assicurano l'erogazione continua dei servizi e specifici livelli qualitativi;
- favoriscono rapporti fiduciari, dialettici e propositivi con il cliente.

## 2. I principi fondamentali

Premesso che l'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale e che la gestione del servizio idrico integrato è realizzata senza scopo di lucro e persegue finalità di carattere sociale e ambientale, nella gestione del Servizio Idrico Integrato Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. si ispirano ai seguenti principi.

### 2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

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

### 2.2 CONTINUITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

### 2.3 PARTECIPAZIONE

Per gli aspetti di relazione con il cliente Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. garantiscono l'identificabilità del personale e individuano i responsabili delle strutture. Il cliente ha diritto di richiedere e ottenere, singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami.

### 2.4 CORTESIA

Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. si impegnano a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare il cliente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

## 2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. perseguono l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. L'efficienza va intesa come capacità di garantire la razionale utilizzazione e la salvaguardia delle risorse idriche nonché di ottimizzare l'impiego delle risorse interne.

L'efficacia va intesa come capacità di garantire la qualità del servizio in accordo alla domanda delle popolazioni servite e alle esigenze della tutela ambientale.

Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. si impegnano quindi a rispondere alla domanda di "organizzazione" dell'utenza, espressa in termini di regolarità e tempestività della contabilizzazione e della fatturazione, di semplicità delle procedure amministrative per l'apertura, voltura e chiusura dei contratti, di rapidità ed esaustività della risposta alle chiamate di emergenza, di garanzia delle informazioni fornite.

## 2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. si impegnano a garantire al cliente procedure amministrative semplici e chiare e a prestare la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nel rapporto con i clienti.

## 2.7 BUONA FEDE E RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A., in particolare, operano secondo il principio della buona fede, che comporta la convinzione di agire in maniera corretta, nel rispetto delle regole, anche non scritte, e si impegnano ad agire in modo socialmente responsabile, nella consapevolezza dell'assoluta rilevanza del bene acqua e delle ricadute delle proprie attività sulla qualità dell'ambiente.

## 3. Indicatori e standard di qualità dei servizi idrici

Le società adottano alcuni standard di qualità del servizio, che indicano il livello minimo di prestazione che si impegnano a garantire.

Gli standard di qualità (livello di servizio promesso) costituiscono:

- un obiettivo dinamico prestabilito annualmente, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente sul livello di qualità del servizio garantito. Svolgono apposite valutazioni periodiche della qualità dei servizi prestati e pubblicano nel bilancio sociale i risultati conseguiti.

Gli standard possono essere formulati sotto forma di due tipologie: quantitativi e qualitativi.

### Standard quantitativi

Sono gli standard formulati sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e possono essere specifici o generali.

- **Specifico:** quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo cliente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza. (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto).
- **Generale:** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).

### Standard di qualità

Sono gli standard formulati in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

Gli standard di qualità, generici e specifici, fissati nella presente Carta si riferiscono a:

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

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico del cliente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla volontà del gestore del servizio.

### 3.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI ACQUEDOTTO

È il tempo intercorrente tra il giorno di arrivo della richiesta documentata del cliente ed il giorno di invio del preventivo. Il cliente è tenuto a mettere a disposizione le informazioni tecniche necessarie.

Si distinguono:

**lavori semplici:** sono i nuovi allacciamenti di lunghezza massima inferiore o uguale a 30 m da eseguirsi in area servita dalla rete di acquedotto, le aggiunte di attacco su allacciamenti esistenti, le prestazioni accessorie di spostamento e cambio contatore fino ad un calibro massimo del contatore pari a 2 pollici.

**lavori complessi:** tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici; sono altresì la realizzazione o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali e tutte le prestazioni relative ad allacciamenti con uso antincendio.

#### Tempi per l'invio del preventivo di spesa

**15 giorni** per i lavori semplici.

**40 giorni** per i lavori complessi.

L'offerta economica inviata è valida per 6 mesi.

I tempi previsti non si applicano nel caso di estensione o potenziamento della rete di distribuzione.

### 3.2 TEMPO DI ESECUZIONE LAVORI ACQUEDOTTO

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte del cliente ed il completamento dei lavori.

**15 giorni** per interventi relativi a lavori semplici

**60 giorni** per interventi relativi a lavori complessi

I tempi previsti non si applicano nel caso di estensione o potenziamento della rete di distribuzione.

### 3.3 TEMPO PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

Per i casi di nuova fornitura e di riattivazione della fornitura nei casi di subentro, l'attivazione sarà effettuata entro **10 giorni**. Tale tempo deve intendersi intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa.

Il tempo sopra definito non si applica ai casi di riattivazione dopo sospensione per morosità.

### 3.4 TEMPO PER LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO D'ACQUEDOTTO

Il tempo massimo per la disattivazione della fornitura del servizio d'acquedotto, misurato fra la data della richiesta e la data di cessazione della fornitura, è pari a **10 giorni**.

### 3.5 SOSPENSIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO PER MOROSITÀ DEL CLIENTE

Il pagamento della bolletta dovrà essere effettuato entro il termine indicato sulla stessa. In caso di mancato pagamento decorsi 15 giorni dalla scadenza della bolletta il gestore del servizio invia al cliente un primo sollecito indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Il pagamento deve avvenire entro la data di scadenza indicata dal sollecito (15 giorni dall'emissione del sollecito).

Qualora il cliente non sani la morosità accertata entro tale termine il gestore del servizio provvede ad un secondo sollecito con raccomandata semplice, ingiungendo il pagamento entro la scadenza indicata nel sollecito (15 giorni dall'emissione del sollecito) e preavvisando della possibilità di sospendere la fornitura nel caso di mancato pagamento. Qualora il cliente non sani la morosità nei termini suddetti il gestore del servizio provvede alla sospensione del servizio. Per le utenze di tipo domestico il gestore del servizio può installare strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura, con comunicazione scritta al cliente. Tali strumenti rimarranno operativi sino alla regolarizzazione della morosità e al pagamento delle spese di installazione e di rimozione di tali dispositivi. In ogni caso ai clienti domestici deve essere sempre garantito un quantitativo minimo di acqua per gli usi essenziali (50 l/persona/giorno).

La fornitura non può, però, essere sospesa nei seguenti casi:

- in caso di mancato pagamento di corrispettivi per servizi di pubblica utilità diversi dalla fornitura di acquedotto;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale.

### 3.6 RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro **2 giorni** dal pagamento da parte del cliente del debito residuo e degli oneri di riattivazione.

### 3.7 PREDISPOSIZIONE AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO

Le autorizzazioni allo scarico delle acque reflue, sia nere che meteoriche, sono rilasciate dai Comuni.

Novareti S.p.A. predisponde le pratiche autorizzative per i Comuni di Trento, Civezzano, Grigno, Aldeno, Rovereto, Ala, Mori, Volano, Calliano, Nomi.

La domanda di autorizzazione allo scarico deve essere presentata dal cliente a Novareti S.p.A. su apposita modulistica unitamente agli elaborati tecnici necessari.

Novareti S.p.A. si impegna a predisporre e ad inviare al Comune la pratica autorizzativa, qualora nulla osti, entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda; qualora Novareti S.p.A. richieda integrazioni il tempo per l'evasione della pratica viene sospeso.

L'autorizzazione firmata dal Comune viene consegnata da Novareti S.p.A. al cliente subordinatamente al pagamento della fattura relativa alla pratica.

I singoli Regolamenti comunali di fognatura riportano indicazioni sulle modalità tecniche di realizzazione delle reti fognarie private.

### 3.8 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI FOGNATURA

L'esecuzione degli allacciamenti alla rete fognaria è di competenza dei clienti nei Comuni di Albiano, Aldeno, Borgo Valsugana, Civezzano, Fornace, Grigno e Trento.

Nei Comuni di Ala, Calliano, Mori, Nomi, Rovereto e Volano gli allacciamenti sono realizzati dal gestore del servizio previa richiesta da parte del cliente.

Il tempo di preventivazione è il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata del cliente ed il giorno di invio del preventivo. Il cliente è tenuto a mettere a disposizione le informazioni tecniche necessarie.

Si distinguono:

**lavori semplici:** sono i nuovi allacciamenti di lunghezza massima inferiore o uguale a quella stabilita nei singoli Regolamenti di fognatura (distanza in linea d'aria tra la rete stradale ed il sifone Firenze)

**lavori complessi:** tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici

#### Tempi per l'invio del preventivo di spesa

**15 giorni** per i lavori semplici.

**40 giorni** per i lavori complessi.

L'offerta economica inviata è valida per 6 mesi.

I tempi previsti non si applicano nel caso di estensione o potenziamento della rete fognaria.

### 3.9 TEMPO DI ESECUZIONE LAVORI FOGNATURA

È il tempo intercorrente tra la data di arrivo dell'accettazione del preventivo da parte del cliente ed il completamento da parte del gestore del servizio dell'allacciamento alla rete fognaria nei Comuni di Ala, Calliano, Mori, Nomi, Rovereto e Volano.

**30 giorni** per interventi relativi a lavori semplici

**60 giorni** per interventi relativi a lavori complessi

I tempi previsti non si applicano nel caso di estensione o potenziamento della rete fognaria.

Nei Comuni di Albiano, Aldeno, Borgo Valsugana, Civezzano, Fornace, Grigno e Trento, per l'eventuale sopralluogo di controllo, il cliente comunica al gestore del servizio la data di esecuzione dei lavori di allacciamento alla rete fognaria con un preavviso di **15 giorni**.

### 3.10 VERIFICHE TECNICHE SUI CONTATORI DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

Il cliente può chiedere, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori.

La verifica viene eseguita entro **10 giorni** dal ricevimento della richiesta qualora venga effettuata direttamente dal gestore del servizio. Alle operazioni di verifica potrà presenziare il cliente. In ogni caso il cliente dovrà essere avvisato in tempo utile della data in cui verrà effettuata la verifica.

Il cliente può richiedere la verifica metrica presso un laboratorio certificato. In questo caso il gestore del servizio provvede a sostituire il contatore da esaminare con altro nuovo di fabbrica, che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova. Se il contatore sostituito risulta conforme alla normativa metrica vigente viene conservato dal gestore del servizio per tre mesi (ritenuto tecnicamente il tempo massimo per evitare il deterioramento dell'apparecchio), a disposizione per ogni eventuale riscontro. Se il contatore non risulta conforme verrà demolito. La comunicazione scritta del risultato della verifica verrà inviata al cliente entro **30 giorni** dalla data di comunicazione dell'esito della prova (fa fede la data del protocollo del gestore del servizio).

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della stessa verrà addebitato al cliente. In caso contrario il costo della verifica è a carico del gestore del servizio.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre il limite di tolleranza, il gestore procederà al rimborso per l'eventuale maggior consumo limitatamente al periodo intercorrente fra il momento del guasto al contatore (se accertabile) e la sostituzione dello stesso, sulla base dei consumi del corrispondente periodo dei tre anni precedenti (ove disponibili) la verifica. Se la data di guasto non è accertabile il periodo di ricostruzione è pari a un anno. In mancanza dei consumi storici (nuova installazione contatore, nuova utenza), il gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi in base a quelli rilevati sul nuovo contatore installato (per il periodo di un mese). Nel caso in cui il contatore abbia fatto registrare un minor consumo rispetto al reale non si richiederà alcun rimborso.

Nei casi accertati di manomissione del contatore da parte del cliente, il gestore del servizio procederà invece al recupero dei consumi non addebitati all'intestatario del contratto per il periodo di malfunzionamento stimato. Il periodo di recupero comunque non potrà essere superiore al limite temporale della prescrizione legale.

### 3.11 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

Il cliente può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna con tempi di intervento, da parte del gestore del servizio, non superiori a **10 giorni** dal ricevimento della richiesta.

Il cliente ha facoltà di presenziare alla verifica ed il gestore del servizio si impegna a comunicare per iscritto al cliente i risultati della verifica entro **30 giorni** dal termine delle misurazioni sul campo.

### 3.12 RILEVAZIONE DEI CONSUMI E SISTEMA DI FATTURAZIONE ED INFORMAZIONE SUI CONSUMI ANOMALI

La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica dei contatori di proprietà del gestore, sia per i misuratori per forniture uniche a singoli utenti, sia per i misuratori per forniture plurime destinate ad utenze condominiali.

Nel caso di assenze dell'utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al gestore senza affrancatura.

La fatturazione avviene secondo le seguenti periodicità:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, oppure 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, in base ai Regolamenti comunali;
- 12 bollette all'anno, con cadenza mensile, per gli usi industriali;
- 1 bolletta all'anno per gli usi a forfait.

Indipendentemente dalla periodicità di fatturazione, con l'eccezione dei punti a fatturazione mensile, la periodicità di lettura è da considerarsi tendenzialmente annuale; viene comunque data la possibilità all'utente intestatario del contratto con il gestore di comunicare a quest'ultimo, secondo le modalità indicate in bolletta, le autoletture dei propri consumi, le quali verranno utilizzate ai fini della fatturazione. In assenza di letture rilevate del contatore la fatturazione procederà in acconto.

Nel caso in cui l'utente non sia allacciato alla fognatura, il gestore provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto.

Nel caso di fatturazione di più servizi (bolletta multiservizi), deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura dei consumi per ciascun servizio in modo da poter permettere al cliente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

Ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non devono essere addebitate al cliente a nessun titolo.

Allo scopo di favorire il tempestivo intervento di ripristino eventualmente necessario, il gestore segnala al cliente la rilevazione del consumo anomalo e suggerisce gli interventi utili alla individuazione dei guasti, fermo restando l'obbligo per il cliente di provvedere al pagamento di tutti gli importi fatturati.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, da comunicarsi al cliente, è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici dei tre anni precedenti, tenendo conto, ove possibile, delle intervenute modifiche nelle caratteristiche dell'utenza in oggetto.

### **3.13 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il gestore prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza:

- presso tutti gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale;
- presso tutti gli sportelli bancari (il retro della bolletta riporta le banche presso le quali il servizio di pagamento è gratuito);
- presso i punti vendita Lottomatica Servizi o di Sisal;
- presso i centri commerciali e punti vendita COOP convenzionati;
- tramite carta di credito utilizzando l'apposito servizio presente sul sito [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it)

Il gestore si impegna ad attivare convenzioni con gli istituti bancari maggiormente diffusi sul territorio.

Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza. Il termine di scadenza deve essere fissato ad almeno 20 giorni dalla data di emissione della bolletta.

Il gestore indica i tempi di applicazione e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento.

### **3.14 DEPOSITO CAUZIONALE**

L'applicazione del deposito cauzionale è definita da apposita delibera del Consiglio d'Amministrazione del gestore. Si tratta comunque di un deposito fruttifero a garanzia, applicabile solo ad utenti che non abbiano domiciliazione bancaria o postale e con criteri di rispetto comunque di buon comportamento degli stessi e proporzionato agli importi effettivi.

In caso di insolvenza dell'utente, il gestore si riserva la possibilità di trattenere tale anticipo fino alla concorrenza dei propri crediti.

Il deposito cauzionale viene rimborsato alla cessazione del contratto, maggiorato degli interessi legali, eventualmente diminuito delle somme di cui al precedente comma, o conguagliato per compensazione con l'addebito del corrispettivo finale della fornitura.

Qualora l'utente decida di passare al pagamento attraverso la domiciliazione bancaria o postale, ha diritto a ricevere dal gestore, senza inoltrare alcuna richiesta, le somme eventualmente versate a titolo di deposito cauzionale.

### 3.15 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Qualora l'errore sia segnalato dal cliente direttamente allo sportello fisico, al numero verde segnalato sulla fattura oppure in forma scritta, la rettifica è effettuata entro **45 giorni** dalla data di ricevimento della stessa per importi già pagati. Per le richieste scritte fa fede la data di registrazione ufficiale del gestore ovvero dell'avvenuta consegna in caso di invio a mezzo raccomandata.

La restituzione degli importi pagati in eccesso può avvenire mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se il cliente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, gli importi in eccesso vengono direttamente accreditati su conto corrente.

### 3.16 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
<b>NUMERO VERDE 800 030 030</b>	8.00-22.00	8.00-22.00	8.00-22.00	8.00-22.00	8.00-22.00	8.00-20.00
<b>TRENTO</b> via Fersina, 23	8.00-12.00	8.00-16.00	8.00-12.00	8.00-16.00	8.00-12.00	
<b>ROVERETO</b> via Manzoni, 24	8.00-16.00	8.00-12.00	8.00-16.00	8.00-12.00	8.00-12.00	
<b>PERGINE VALSUGANA</b> viale Venezia, 2/E	8.00-12.00 13.30-15.30	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	
<b>MEZZOLOMBARDO</b> via Milano, 10	8.00-12.00 14.00-16.00	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	
<b>BORGO VALSUGANA</b> corso Ausugum, 34			8.30-12.00	8.30-12.00		
	1° e 3° mercoledì del mese anche pomeriggio 14.00-16.30					
<b>LEVICO TERME</b> via Marconi, 14			2° e 4° mercoledì del mese 14.00-16.30			
<b>ARCO</b> via Frumento, 8	8.15-12.30	8:15-12:30	8.15-12.30 14.00-16.00	8.15-12.30	8.15-12.30	
<b>CLES</b> piazza Municipio, 3	8.00-12.30 14.00-16.00		8.00-12.30 14.00-16.00		8.00-12.30	
<b>RIVA DEL GARDA</b> via Ardaro, 27	8.15-12.30 14.00-16.00	8.15-12.30	8.15-12.30	8.15-12.30	8.15-12.30	
<b>TIONE DI TRENTO</b> via Stenico, 11	8.00-12.20	8.00-12.20	8.00-12.20 13.20-17.00	8.00-12.20	8.00-12.20	
<b>PANCHIÀ</b> località Salezze				14.30-16.30	9.30-13.30	

### 3.17 TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI

Dolomiti Energia S.p.A. assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici principali per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio idrico integrato:

tempo medio di attesa: **20 minuti**

tempo massimo di attesa: **1 ora**

Dolomiti Energia S.p.A. assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici:

tempo medio di attesa: **2 minuti**

### 3.18 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA, POSTA ELETTRONICA, WEB - SERVIZIO INFORMAZIONI

Per informazioni su contratti, volture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, fatturazione, ecc. il gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde **800 030 030**, con un orario di accesso al servizio come riportato al punto 3.16. Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni relative ai servizi erogati alla clientela. Le medesime funzionalità e servizi sono inoltre fruibili anche tramite lo sportello on line presso il sito [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it). Il gestore riceve e svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare il cliente qualora manchino le informazioni fondamentali.

### 3.19 FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI CLIENTI

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai servizi del gestore e si impegna a agevolare la fruizione dei servizi offerti.

### 3.20 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CON IL CLIENTE

Il gestore del servizio si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il cliente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con il cliente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con il cliente è pari a **2 ore**.

### 3.21 RISPOSTA ALLE RICHIESTE ED AI RECLAMI

Il gestore del servizio risponderà per iscritto alle richieste d'informazioni ed ai reclami presentati dai clienti entro un massimo di **20 giorni** dal ricevimento degli stessi.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

Tutta la corrispondenza con il cliente riporta l'indicazione del referente del gestore.

## 4. Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio

### 4.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Novareti S.p.A. si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione del servizio può essere causata da eventi di forza maggiore, da guasti, da manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni alla clientela ed a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un periodo superiore a **24 ore**, il gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Qualora in taluni periodi la disponibilità idrica dell'acquedotto fosse insufficiente per il soddisfacimento di tutti i fabbisogni, il gestore del servizio sottopone alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare, al fine di garantire meglio le forniture per utenze sensibili (quali ad es. ospedali e case di cura) e per gli usi domestici.

### 4.2 PRONTO INTERVENTO

Novareti S.p.A. garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al **numero verde 800 969898**.

Novareti S.p.A. garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio.

**Tempo di intervento per segnalazioni di situazioni di pericolo relativamente alla sicurezza ed alla salute dei clienti e dei cittadini e connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana: immediato e coincidente con il tempo di attivazione del personale e di trasferimento sul posto**

**Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per segnalazioni di guasti, mancanze d'acqua, occlusioni: 2 ore**

**Tempo massimo per la riparazione del guasto: 12 ore**

Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le **24 ore** dalla segnalazione, il gestore del servizio attiva un servizio di fornitura alternativo per i soli usi idropotabili essenziali nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

**Tempo massimo di avvio degli interventi di ripristino del servizio di fognatura all'utenza, intercorrente fra la segnalazione e l'avvio degli interventi di ripristino (anche mediante attivazione di servizi alternativi): 8 ore**

### **4.3 TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI SUL SERVIZIO ACQUEDOTTO**

In caso di lavori programmati sulla rete che determinino interruzioni del servizio si da preavviso con almeno **2 giorni** di anticipo con apposizione di avviso scritto presso gli edifici interessati.

Il preavviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

### **4.4 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO E SERVIZIO SOSTITUTIVO D'EMERGENZA**

La durata massima delle sospensioni programmate è di **12 ore**, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative. Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le **24 ore**, il gestore attiva un servizio di fornitura alternativo per i soli usi idropotabili essenziali, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

### **4.5 CRISI DERIVANTE DA INDISPONIBILITÀ DELLA RISORSA IDRICA E CRISI QUALITATIVA**

In caso di carenza di risorsa idrica prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti da attività di gestione, il gestore da tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti, sottoponendo alle stesse una proposta relativa alle misure da adottare.

### **4.6 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE LUNGO LA RETE DI ACQUEDOTTO E LA RETE FOGNARIA**

Il gestore del servizio effettua, secondo i propri piani di intervento, attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete acquedottistica.

Nel corso delle normali attività di gestione delle reti fognarie, il gestore effettua controlli relativi alla corretta funzionalità idraulica e alle condizioni statiche delle reti di fognatura.

# 5. Rapporti con i clienti e tutela

## 5.1 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. provvedono alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai clienti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

## 5.2 INFORMAZIONE AI CLIENTI

Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. si impegnano ad informare costantemente i clienti attraverso idonei mezzi di divulgazione sulle procedure, le iniziative, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e sulle loro modifiche.

## 5.3 RAPPORTI CON I CLIENTI

Il personale preposto al contatto con la clientela, dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti i clienti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. effettuano periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato.

## 5.4 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. pubblicano entro il 31 maggio di ogni anno un rapporto sulla qualità del servizio erogato nel quale vengono fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi;
- il numero dei reclami ricevuti;
- la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse;
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti;
- la percentuale degli appuntamenti rispettati;
- la percentuale delle perdite sulla rete d'acquedotto;
- il numero delle sospensioni non programmate;
- le attività svolte per acquisire la valutazione dei clienti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc.) ed i risultati di tali rilevazioni.

Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. sono dotate di apposite strutture interne che svolgono funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

## 5.5 PROCEDURE DI RECLAMO

Il cliente può presentare al gestore del servizio reclamo scritto attraverso i consueti canali d'accesso (posta, fax, posta elettronica, sportelli al pubblico).

La modulistica per l'inoltro di richieste d'informazioni e di reclami è disponibile presso gli sportelli del gestore oppure è scaricabile dal sito internet [www.novareti.eu](http://www.novareti.eu) nella sezione Modulistica generica o dal sito [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it) nella sezione Servizio clienti.

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

Il gestore del servizio, entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, riferisce al cliente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

Il gestore del servizio tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

## 5.6 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde al cliente interessato un indennizzo.

La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale del cliente al gestore del servizio. La richiesta deve essere presentata entro **30 giorni** dalla data di esecuzione della prestazione.

Il gestore ha individuato gli indennizzi per i quali è possibile l'erogazione automatica senza presentazione della richiesta formale.

L'indennizzo sarà erogato al cliente entro **60 giorni** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **60 giorni** dalla data di esecuzione della prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili al cliente.

Gli standard sottoposti ad indennizzo su richiesta del cliente sono i seguenti:

- tempo di esecuzione lavori acquedotto per interventi relativi a lavori complessi
- tempo di esecuzione lavori fognatura per interventi relativi a lavori complessi

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata al cliente.

Gli standard sottoposti ad indennizzo automatico sono i seguenti:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici acquedotto
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi acquedotto
- tempo di esecuzione di lavori semplici acquedotto
- tempo di attivazione della fornitura del servizio acquedotto
- tempo di disattivazione della fornitura del servizio acquedotto
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici fognatura
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi fognatura
- tempo di esecuzione di lavori semplici fognatura

Il gestore del servizio accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna (bonifico, assegno circolare, ecc.).

Nel documento di fatturazione o nella lettera di accompagnamento dell'assegno la causale della detrazione viene indicata come **"indennizzo automatico per mancato rispetto degli standard indicati nella Carta del Servizio" e viene specificato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito"**.

Il gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- cause imputabili al cliente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile al cliente.

Inoltre il gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora il cliente non sia in regola con i pagamenti.

## 5.7 TABELLA RIASSUNTIVA

Si riporta a seguire, una tabella riassuntiva degli standard e dei relativi indennizzi:

INDICATORE	VALORE LIMITE	VALORE INDENNIZZO	CORRESPONSIONE
<b>Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici servizio acquedotto</b>	15 giorni	30 €	automatica
<b>Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi servizio acquedotto</b>	40 giorni	30 €	automatica
<b>Tempo di esecuzione di lavori semplici servizio acquedotto</b>	15 giorni	30 €	automatica
<b>Tempo di esecuzione di lavori complessi servizio acquedotto</b>	60 giorni	30 €	a richiesta
<b>Tempo di attivazione della fornitura servizio acquedotto</b>	10 giorni	30 €	automatica
<b>Tempo per la disattivazione della fornitura servizio acquedotto</b>	10 giorni	30 €	automatica
<b>Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici servizio fognatura</b>	15 giorni	30 €	automatica
<b>Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi servizio fognatura</b>	40 giorni	30 €	automatica
<b>Tempo di esecuzione lavori semplici fognatura</b>	30 giorni	30 €	automatica
<b>Tempo di esecuzione lavori complessi fognatura</b>	60 giorni	30 €	a richiesta

## 5.8 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA

La tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio idrico integrato ed è riscossa da Dolomiti Energia S.p.A.

La tariffa per il servizio idrico e fognatura è approvata dai singoli Comuni, mentre la tariffa per la depurazione è stabilita dalla Provincia Autonoma di Trento.

Le modalità di applicazione, le tipologie d'uso ed i relativi valori economici e gli eventuali aggiornamenti tariffari vengono evidenziate nelle bollette.

## 6. Livelli minimi dei servizi

Novareti S.p.A. si impegna ad assicurare alle utenze domestiche una dotazione alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dal cliente nelle 24 ore.

La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori di legge o ai valori richiesti dal cliente vengono indicate idonee prescrizioni tecniche.

## 7. Qualità e sicurezza dell'acqua

La fornitura di acqua potabile è costantemente monitorata dal gestore del servizio che verifica i principali parametri per la gestione della rete. Inoltre periodicamente, secondo la normativa di riferimento, vengono effettuate analisi di laboratorio per garantire al cliente finale un'ottima qualità dell'acqua fornita mediante controlli a campione in vari punti dell'acquedotto.

I risultati delle analisi periodiche dell'acqua sono pubblicati sul sito internet [www.novareti.eu](http://www.novareti.eu)

Ogni anno il gestore del servizio redige un piano per le analisi chimico-fisico-batteriologiche delle acque potabili, conforme alla normativa vigente ed in particolare:

- **D. Lgs. 31/01.** - Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano.
- **P.G.U.A.P.** - Piano Generale di Utilizzazione delle Acque Pubbliche della Provincia di Trento, reso esecutivo con DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA del 15 febbraio 2006.

Vengono definiti punti di prelievo tipici e rappresentativi per il monitoraggio della rete che vengono regolarmente controllati con analisi chimico-fisico-batteriologiche effettuate da laboratorio accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005.

## 8. Diritti di accesso agli atti e servizio informazione

È assicurato a ciascun cliente il diritto di accesso ai documenti amministrativi che lo riguardano detenuti da Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A., in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

Novareti S.p.A. e Dolomiti Energia S.p.A. devono rispondere al richiedente nel termine di **30 giorni**.

L'accoglimento della richiesta consente al cliente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso al gestore del servizio dei costi di riproduzione.

## 9. Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

### **SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII)**

È costituito dall'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad uso potabile, di fognatura e di depurazione;

### **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 clienti e Novareti S.p.A. - Dolomiti Energia S.p.A.;

### **GESTORE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

È il soggetto che, in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica, gestisce uno o più servizi facenti parte del SII in un determinato territorio;

### **CITTADINO/CLIENTE**

È il cliente finale o il consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richieda l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con Dolomiti Energia S.p.A. il contratto di fornitura;

### **COMPLETAMENTO DELL'INTERVENTO**

È la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta del cliente;

### **LIVELLO DI QUALITÀ (O STANDARD)**

È il livello del servizio promesso, ovvero il valore prefissato per ciascun indicatore di qualità;

### **MANUTENZIONI NECESSARIE**

Sono gli interventi di riparazione e di manutenzione;

### **DATA DI MESSA A DISPOSIZIONE**

È:

- I per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuata 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 dell'esercente;
- II per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell'esercente o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- III per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

### **DATA DI RICEVIMENTO**

È:

- I 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 dell'esercente;
- II per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- III per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

### **ATTI AUTORIZZATIVI**

Sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente;

**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, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

**CAUSE DI TERZI**

Ovvero cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con il gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

**ALLACCIAMENTO**

È la parte di impianto costituita dai materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) e le opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compresa tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna al cliente;

**ATTIVAZIONE FORNITURA**

È l'apertura del contatore, da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il completamento ed il collegamento dell'impianto del cliente.

**AUTOLETTURA**

È la lettura del contatore effettuata direttamente dal cliente e comunicata a Dolomiti Energia S.p.A. tramite l'apposito numero verde o cartolina postale;

**CAPTAZIONE**

È l'operazione di prelievo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente) e superficiali (di fiume, corsi d'acqua, invasi);

**CONSUMI STORICI**

È la media dei consumi degli anni precedenti;

**CONVENZIONE**

È l'atto che regola i rapporti tra il Comune e Novareti S.p.A. del Servizio idrico integrato, in relazione allo svolgimento del servizio stesso;

**DEPURAZIONE**

È l'insieme dei processi chimico-fisici eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque reflue fognarie, al fine di purificarle e renderle compatibili con il corpo idrico in cui vengono scaricate;

**MOROSITÀ**

È il ritardo o mancato pagamento di una bolletta/fattura;

**PARAMETRI CHIMICO-BIOLGICI**

Sono i parametri le cui misure vengono eseguite per stabilire se l'acqua distribuita risponde ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente. Tali misure sono determinate mediante l'effettuazione di analisi chimiche e microbiologiche;

**POTABILIZZAZIONE**

È l'insieme dei processi chimico-fisici eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque naturali (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle idonee al consumo umano;

**RETE**

È l'insieme delle condotte che vengono utilizzate per il trasporto e la distribuzione dell'acqua.

## 10. Riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- D.P.C.M. 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche"
- D.P.C.M. 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato"
- D.Lgs. 3 aprile 2006, n.152, Art. 151

**LA CARTA DEL SERVIZIO  
IDRICO INTEGRATO  
PUÒ ESSERE**

~

**richiesta gratuitamente  
a Novareti S.p.A.**  
contattando la sede  
al numero 0464.456111

~

**scaricata direttamente dal sito  
[www.novareti.eu](http://www.novareti.eu)**  
nella sezione → Carta del Servizio

~

**scaricata direttamente dal sito  
[www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it)**  
nella sezione → Carta del Servizio

~

**ritirata presso gli sportelli  
Dolomiti Energia** sul territorio

