

***CARTA DEL
SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO***

Indice

PRIMA PARTE - INTRODUZIONE	5
1. RIFERIMENTI NORMATIVI E AMBITO DI APPLICAZIONE	5
2. INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE OPERATIVE E SUI SERVIZI GESTITI	6
SECONDA PARTE – PRINCIPI FONDAMENTALI	6
3. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	6
4. CONTINUITÀ	7
5. PARTECIPAZIONE	7
6. CORTESIA	7
7. EFFICACIA ED EFFICIENZA	7
8. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	7
9. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA	7
10. PRIVACY	7
TERZA PARTE – FATTORI, INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO	8
11. PREMESSA	8
11.1 Definizione di indicatori e di standard	8
11.2 Accessibilità alle informazioni circa gli standard	9
QUARTA PARTE – GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	9
12. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ NELL’AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L’UTENZA	9
12.1 Tempo di preventivazione (rif. Scheda 1)	9
12.2 Tempo di esecuzione dell’allacciamento di una nuova utenza idrica (rif. Scheda 1)	10
12.3 Tempo per l’attivazione e la riattivazione della fornitura idrica (rif. Scheda 1)	10
12.4 Tempo per la cessazione della fornitura idrica (rif. Scheda 1)	10
12.5 Tempo di allaccio alla pubblica fognatura, ove svolto il servizio (rif. Scheda 1)	10
13. ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	10
13.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (rif. Scheda 2)	10

13.2	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – servizio informazioni (rif. Scheda 2)	11
13.3	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento (rif. Scheda 2).....	11
13.4	Facilitazioni per utenti particolari (rif. Scheda 2)	11
13.5	Rispetto degli appuntamenti concordati (rif. Scheda 2)	11
13.6	Tempi di attesa agli sportelli fisici (rif. Scheda 2)	12
13.7	Tempi di attesa richieste scritte dagli utenti (rif. Scheda 2).....	12
13.8	Risposta ai reclami scritti (rif. Scheda 2).....	12
14.	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	12
14.1	Fatturazione e lettura contatori (rif. Scheda 3).....	12
14.2	Rettifiche di fatturazione (rif. Scheda 3).....	13
14.3	Morosità (rif. Scheda 1)	13
14.4	Verifica del contatore (rif. Scheda 3).....	14
14.5	Verifica del livello di pressione (rif. Scheda 3).....	15
15.	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	15
15.1	Continuità e servizio di emergenza	15
15.2	Tempi di preavviso per interventi programmati (rif. Scheda 4).....	15
15.3	Durata delle sospensioni programmate (rif. Scheda 4).....	16
15.4	Pronto intervento e reperibilità (rif. Scheda 4)	16
15.5	Crisi idrica da scarsità	16
15.6	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite (rif. Scheda 4)	16
QUINTA PARTE – INFORMAZIONE ALL’UTENZA		17
SESTA PARTE – LA TUTELA.....		18
16.	LA GESTIONE DEI RECLAMI	18
SETTIMA PARTE – VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL’UTENTE		18
17.	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	18
OTTAVA PARTE – SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI.....		19

18.	SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI	19
NONA PARTE – RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI.....		19
19.	RIMBORSO FORFETTARIO PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	19
20.	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUA	19
21.	AGGIORNAMENTO.....	20
22.	PUBBLICAZIONE	20
DECIMA PARTE – INFORMAZIONI UTILI.....		20
23.	RECAPITI DELLE SEDI OPERATIVE TERRITORIALI E PRONTO INTERVENTO	20
23.1	Recapito sedi operative	20
23.2	Indirizzi degli sportelli fisici.....	21
23.3	Numero commerciale	21
23.4	Pronto intervento per emergenze tecniche	22
APPENDICE A		

PRIMA PARTE - INTRODUZIONE

1. RIFERIMENTI NORMATIVI E AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata predisposta secondo lo schema di cui al DPCM 29 aprile 1999, in attuazione della direttiva del 27 gennaio 1994 concernente “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” ed è adottata in adempimento alla normativa vigente in materia di seguito esplicitata:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- d.p.c.m. 29 aprile 1999, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”;
- D.Lgs. 2 febbraio 2001, n. 31, e s.m.i., “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano”;
- D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, e s.m.i. “Norme in materia ambientale”;
- L'articolo 21, commi 13 e 14, del decreto-legge n. 201/11, come convertito dalla legge 214/11, che dispone la soppressione dell'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua prevedendo che le relative funzioni e le inerenti risorse finanziarie e strumentali, compresi i relativi rapporti giuridici attivi e passivi, vengano trasferite, senza che sia esperita alcuna procedura di liquidazione, neppure giudiziale, alle amministrazioni indicate nel successivo Allegato A della medesima disposizione di legge;
- Delibera GOP 63/11, “Prime disposizioni inerenti il trasferimento all’Autorità per l’energia elettrica e il gas delle funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici, di cui alla legge 22 dicembre 2011, n. 214”;
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

La Carta del Servizio Idrico Integrato 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 dei servizi idrici.

La Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nelle carte dei servizi predisposte dai singoli gestori si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, 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 ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal gestore.

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

Grazie alla Carta del Servizio Idrico Integrato è assicurata la partecipazione dei cittadini attraverso l'esercizio del diritto di accesso alle informazioni e del giudizio sull'operato del gestore sulla base di precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dei gestori.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è disponibile all'utente, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche sul sito internet del Gestore e, su richiesta dell'utente stesso, in formato cartaceo da ritirarsi presso gli sportelli del Gestore.

2. INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE OPERATIVE E SUI SERVIZI GESTITI

2i Rete Gas è una realtà industriale che si occupa della distribuzione di gas naturale per usi civili e industriali, attualmente attiva sull'intero territorio nazionale, essendo concessionaria del servizio di distribuzione del gas in circa 2.000 comuni.

Nel settore idrico gestisce uno o più segmenti del servizio nei comuni indicati nella tabella riportata al capitolo dove sono elencati anche i recapiti delle sedi operative locali, nonché il relativo numero commerciale e il numero di pronto intervento per emergenze tecniche riguardanti il servizio idrico.

SECONDA PARTE – PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta del Servizio:

- fissa i principi e criteri generali per l'erogazione del servizio;
- assicura la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio, riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni relative, secondo le modalità previste dalla Legge 07/08/1990 n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.;
- stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni e, in caso di inadempienza, i rimborsi a favore dell'utente;
- stabilisce i criteri per le segnalazioni, le richieste ed i reclami da parte degli utenti, per le informazioni agli stessi e per l'ottenimento delle risposte.

Il servizio acqua è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e dai Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 e del 29 aprile 1999.

3. EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Per l'erogazione del pubblico servizio di distribuzione di acqua potabile l'Azienda:

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione per gli stessi;
- non compie, nell'erogazione del servizio, alcuna discriminazione legata a sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- garantisce la parità di trattamento dei Clienti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali e del servizio prestato, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, per aree e categorie omogenee di fornitura;
- ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Il Gestore, pur rispettando i principi di eguaglianza e imparzialità di trattamento, tiene conto delle specificità legate ai territori ove sono ubicati gli impianti e ad eventuali standard precedentemente condivisi con le Amministrazioni locali e gli altri Enti competenti.

4. CONTINUITÀ

Considerata la natura del servizio pubblico erogato, costituisce impegno prioritario dell'Azienda garantire un servizio continuo e regolare (ferma restando la disponibilità delle risorse e la capacità degli impianti esistenti) e ridurre, nei limiti del possibile, la durata di eventuali disservizi. Qualora questi si dovessero verificare, per un periodo prolungato, per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'Azienda si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

5. PARTECIPAZIONE

L'utente, sia singolarmente che attraverso le associazioni, ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può attivare forme di collaborazione, produrre memorie e documenti, avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami, col fine di assicurare la corretta erogazione del servizio nell'ottica di un miglioramento dello stesso.

La partecipazione può avvenire attraverso i canali previsti ossia recandosi presso gli uffici locali aperti al pubblico, contattandoli telefonicamente ovvero a mezzo posta.

Per tutto ciò che riguarda gli aspetti di relazione con il Cliente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture di zona.

6. CORTESIA

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare l'aspetto del rispetto e della cortesia nei confronti degli Utenti, che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e delle procedure richieste.

A tale fine il Gestore provvede a formare il proprio personale a contatto con il pubblico nonché a fornirgli le opportune istruzioni.

7. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Gestore si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo e a perseguire l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

All'Utenza, al momento della sua attivazione, verrà assegnato un codice univoco identificativo che sarà riportato su ogni pratica e documento riguardanti l'Utenza stessa.

8. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'Utente e ne verifica l'efficacia e la chiarezza.

9. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Il Gestore riporterà le condizioni principali di fornitura del servizio (esempio: modalità di pagamento, applicazione interessi di mora, sospensione del servizio per morosità, ecc.) nel contratto di fornitura, salvo eventuali diverse condizioni indicate sul contratto stesso.

10. PRIVACY

Il Gestore, nel rispetto della privacy degli Utenti, si impegna a custodire, non divulgare né cedere a terzi i dati personali e sensibili degli utenti e ad utilizzarli esclusivamente per gli obblighi derivanti dal rapporto di fornitura, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i..

TERZA PARTE – FATTORI, INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

11. PREMESSA

11.1 Definizione di indicatori e di standard

Al fine di perseguire gli impegni di miglioramento continuo della qualità del servizio idrico formalizzati con la Carta del Servizio, il Gestore individua:

- fattori di qualità, ossia gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente;
- indicatori di qualità, definiti come le variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato;
- standard (o livello di servizio promesso), cioè il valore da prefissare, da parte del soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Attraverso l'individuazione di indicatori di qualità è possibile avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere:
 - specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici vengono descritti nella presente Carta del Servizio nella QUARTA PARTE – GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO e riepilogati nelle tabelle di cui all'APPENDICE A (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).
- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito dal Gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.

L'adozione degli standard è accompagnata da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il conseguimento degli standard fissati; i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future. Nella relazione vengono determinati, altresì, gli indici utilizzati per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti; forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati.

Gli standard vengono sottoposti a continuo monitoraggio da parte del Gestore.

11.2 Accessibilità alle informazioni circa gli standard

In bolletta e sul sito internet, con accesso diretto dalla homepage, sono accessibili a tutti gli utenti le modalità con cui l'Utente finale può ottenere le informazioni relative:

- ai livelli di qualità garantiti dal Gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta del Servizio in vigore;
- alla composizione analitica dell'acqua distribuita;
- alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- alle procedure di reclamo.

Le medesime indicazioni circa le modalità di accesso alle informazioni di cui sopra, su richiesta dell'Utente, vengono fornite dal Gestore per iscritto entro **15 giorni solari** dalla ricezione della richiesta (fa fede la data di timbro postale di arrivo o del protocollo del Gestore).

La verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno).

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, vengono pubblicati periodicamente, per consentire agli Utenti la verifica del grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno).

Vengono di seguito descritti gli standard di qualità per la gestione del servizio idrico che il Gestore si impegna a rispettare dal momento dell'adozione della Carta del Servizio e per tutto il periodo della sua validità.

In APPENDICE A sono riportati, ordinati in tabelle per omogeneità di aspetto del servizio, i fattori e gli indicatori di qualità nonché i valori e le tipologie degli standard individuati, così come di seguito descritti più esaurientemente.

QUARTA PARTE – GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

12. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENZA

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore provvederà a comunicare tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi vengono espressi in giorni di calendario.

12.1 Tempo di preventivazione (rif. Scheda 1)

Il tempo di preventivazione, inteso come tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni, per le diverse tipologie di utenza, è generalmente distinto in base alla necessità di effettuare o meno il sopralluogo e nel caso si verifichino ulteriori complicazioni.

Nei casi particolarmente complessi, con necessità di più sopralluoghi da parte del Gestore e/o la posa di tubazioni stradali e/o nei casi in cui l'Azienda deve interpellare terzi e riceverne l'autorizzazione, viene inviata una risposta scritta, entro i termini riportati nella Scheda 1, indicando i tempi necessari per successivi interventi.

12.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica (rif. Scheda 1)

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica che non necessiti di lavori di estensione o adeguamento sulla rete stradale, inteso come tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, si distingue nei casi in cui si tratti di nuovi impianti o di modifiche agli impianti esistenti.

In tutti gli altri casi in cui siano necessari i lavori di estensione o adeguamento sulla rete, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'Utente dal Gestore sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete, al netto dei tempi di ottenimento di eventuali autorizzazioni rilasciate dagli Enti competenti.

12.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica (rif. Scheda 1)

Il tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura all'utente, inteso come il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa, si articola in base ai casi in cui si tratti di riapertura contatore, di subentro con riattivazione, attivazione per nuova utenza, spostamento contatore, fermo contatore con interruzione dell'erogazione dell'acqua.

12.4 Tempo per la cessazione della fornitura idrica (rif. Scheda 1)

Il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo particolari esigenze dello stesso: entro tale termine deve essere rilevato l'ultimo consumo e devono essere apposti i sigilli al contatore.

12.5 Tempo di allaccio alla pubblica fognatura, ove svolto il servizio (rif. Scheda 1)

Il tempo massimo intercorrente fra la richiesta documentata da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto delle eventuali disposizioni previste dal singolo regolamento comunale che, ove esistente, è riportato in stralcio in allegato, è definito con la distinzione dei casi in cui non sono necessari interventi, estensioni o adeguamenti sulla rete stradale e i casi in cui invece siano necessari tali interventi per l'esecuzione dei quali il Gestore comunica per iscritto le tempistiche all'Utente.

Ove il regolamento d'utenza fosse in contrasto con la Carta del Servizio, vale il presente documento.

13. ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

13.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (rif. Scheda 2)

Il Gestore provvede all'accoglienza dell'Utenza attraverso appositi sportelli, fisici o telefonici, aperti al pubblico tali da soddisfare le esigenze diversificate dell'utenza.

Indirizzi, numeri telefonici ed orari sono riportati al capitolo *RECAPITI DELLE SEDI OPERATIVE TERRITORIALI E PRONTO INTERVENTO* 23, nella Scheda 2 “Accessibilità al servizio” e sono esposti presso gli uffici di zona nonché sul sito internet aziendale.

Presso gli sportelli possono essere stipulati o revocati contratti di fornitura, possono essere chiesti preventivi, sopralluoghi per la verifica degli impianti e tutti i chiarimenti relativi al servizio.

13.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – servizio informazioni (rif. Scheda 2)

Il Gestore mette a disposizione della propria Utenza un canale telefonico per il contatto con la clientela e la gestione delle pratiche.

In particolare possono essere espletate per via telefonica e/o per corrispondenza le seguenti pratiche:

- richieste di preventivo;
- comunicazione autolettura del contatore;
- definizione della procedura di domiciliazione delle bollette.

Indirizzi, numeri telefonici ed orari sono riportati ai paragrafi n. 23.1, 23.2 e nella Scheda 2 “Accessibilità al servizio” di cui all’APPENDICE A, oltre ad essere esposti presso gli uffici di zona nonché sul sito internet aziendale.

13.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento (rif. Scheda 2)

I pagamenti delle bollette e fatture lavori possono essere effettuati presso:

- bollettino postale presso gli uffici postali di tutto il territorio nazionale;
- domiciliazioni bancarie (RID) presso gli istituti bancari;
- bonifico presso sportelli bancari o postali;
- eventuali ulteriori modalità di pagamento previste nella vigente Convenzione.

Le bollette devono essere pagate entro il termine di scadenza indicato sulla bolletta stessa.

13.4 Facilitazioni per utenti particolari (rif. Scheda 2)

Per facilitare l'accesso degli utenti particolari ai servizi offerti dall'Azienda (portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli segnalate dai servizi sociali del comune di appartenenza o delle USSL locali), si offrono le seguenti possibilità:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese;
- accesso telefonico per qualsiasi esigenza;
- visite a domicilio per il disbrigo delle pratiche;
- rateizzazione delle bollette senza applicazione di penali di mora.

13.5 Rispetto degli appuntamenti concordati (rif. Scheda 2)

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l’Utente. Ogni appuntamento con l’Utente verrà concordato entro un periodo massimo di giorni di calendario, a decorrere dalla richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell’Utente. Tali tempistiche sono indicate nella Scheda 2 dove è altresì riportata la fascia oraria massima di disponibilità richiesta all’Utente.

Il valore percentuale degli appuntamenti rispettati sul totale degli appuntamenti concordati (ad esclusione di quelli non rispettati per causa del Cliente) verrà reso disponibile in sede di pubblicazione periodica dei dati della qualità del servizio.

13.6 Tempi di attesa agli sportelli fisici (rif. Scheda 2)

I tempi medi di attesa agli sportelli per chiarimenti, presentazione reclami, richiesta appuntamenti, stipulazione contratti, accettazione preventivi, sono differenziati per gli sportelli fisici e gli sportelli telefonici e sono specificati nella Scheda 2.

I suddetti tempi sono da intendersi validi nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà della Società, sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta del Servizio. La segnalazione sarà fornita in modo evidente ai Clienti al momento dell'accesso agli sportelli.

13.7 Tempi di attesa richieste scritte dagli utenti (rif. Scheda 2)

La bolletta riporta in maniera evidente il recapito per la presentazione al Gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

L'Azienda si impegna a rispondere alle richieste di informazioni, pervenute per iscritto, entro il tempo indicato nella Scheda 2 calcolato a partire dalla data di arrivo della richiesta dell'utente (fa fede la data di timbro postale di arrivo o del protocollo del Gestore). In casi complessi tale termine può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta.

13.8 Risposta ai reclami scritti (rif. Scheda 2)

La bolletta riporta in maniera evidente il recapito per la presentazione al Gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

In bolletta e sul sito internet sono indicate anche le modalità con cui l'Utente finale può ottenere le informazioni relative alle procedure di reclamo: tali informazioni, su richiesta dell'Utente, saranno fornite dal Gestore entro **15 giorni solari** dalla ricezione della richiesta da parte dell'Utente stesso (fa fede la data di timbro postale di arrivo o del protocollo del Gestore).

Il tempo massimo con cui l'Azienda si impegna a dare la prima risposta ai reclami scritti degli Utenti (fa fede la data di timbro postale di arrivo o del protocollo del Gestore) è in funzione del fatto che le risposte richiedano o meno un sopralluogo ed è indicato nella Scheda 2.

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

14. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore indica in bolletta e sul proprio sito internet le modalità con cui l'Utente finale può ottenere le informazioni relative alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore.

14.1 Fatturazione e lettura contatori (rif. Scheda 3)

Su richiesta dell'Utente finale il documento di fatturazione può essere inviato anche con modalità telematiche.

La fatturazione e la lettura contatori avviene con cadenza **semestrale**.

Il processo di fatturazione è realizzato senza fatturazione d'acconto, su consumi reali con letture periodiche dei contatori.

Le letture dei contatori vengono rilevate direttamente da personale dell'Azienda, o di qualificata società incaricata, munito di tessera di riconoscimento.

Gli utenti possono comunque comunicare telefonicamente i propri dati di consumo o presentarli agli uffici di zona su apposita cartolina fornita dall'Azienda.

Le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura sono indicate anche in bolletta.

Qualora non fosse possibile rilevare l'esatto consumo idrico, anche nell'ipotesi di accidentale arresto del contatore, l'Azienda avrà la facoltà di addebitare al Cliente un consumo computato in base a quello del periodo immediatamente precedente o a quello dello stesso periodo dell'anno prima, a seconda del più verosimile. Tale addebito verrà escluso qualora il Cliente dimostri l'impossibilità del consumo.

I contatori sono garantiti all'origine con una tolleranza di precisione pari o inferiore a quella stabilita dalle normative vigenti in materia.

14.2 Rettifiche di fatturazione (rif. Scheda 3)

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori, in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente, i tempi massimi di rettifica della fatturazione, riconosciuta errata dall'Azienda, sono fissati entro i termini indicati nella Scheda 3, calcolati a decorrere dalla comunicazione dell'Utente (fa fede la data di timbro postale di arrivo o del protocollo del Gestore).

I tempi massimi per la restituzione dei pagamenti in eccesso dipendono dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

Per piccoli importi, segnalati dopo la scadenza di pagamento della bolletta errata, la rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso potranno essere effettuati sulla bolletta successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte del Cliente.

La restituzione di errori in eccesso o in difetto può in generale avvenire con la riemissione della fattura o con l'emissione della prima fattura utile o con l'emissione della nota di accredito secondo e comunque non oltre il periodo di successiva fatturazione.

14.3 Morosità (rif. Scheda 1)

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

Il Gestore non procede in nessun caso alla sospensione della fornitura delle utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

Le bollette dovranno essere pagate nelle forme e secondo le modalità stabilite per il servizio di riscossione; diversamente saranno a carico dell'Utente le maggiori spese di esazione e l'indennità di mora.

La sospensione o l'eventuale limitazione della fornitura verranno preceduti da diffida a mezzo servizio postale raccomandato R.R. oppure telegramma, oppure consegnato a mano, con un **preavviso di 30 giorni** dal suo ricevimento recherà in allegato il duplicato della fattura non pagata.

L'Utente potrà evitare il distacco mediante pagamento della bolletta, penale di mora ed altri oneri relativi maturati seguendo le istruzioni riportate nel preavviso.

L'Azienda comunicherà inoltre le modalità e i tempi per la riattivazione della fornitura che di norma, a pagamento avvenuto, sarà comunque nel tempo massimo di **2 giorni lavorativi**.

Nel caso di eventuale erroneo distacco per morosità il servizio verrà immediatamente ripristinato.

Il pagamento non potrà essere differito o ridotto neanche in caso di contestazioni, salvo quanto previsto al punto 14.2.

In caso di mancati pagamenti l'Azienda avrà la facoltà di sospendere tutte le forniture intestate allo stesso Utente, anche se la morosità riguarda un solo contratto, qualora l'inadempimento sia tale da menomare la fiducia nell'esattezza dei successivi adempimenti.

Le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'Utente finale in conformità alla normativa vigente sono riportati anche in bolletta.

Il Cliente moroso non potrà pretendere risarcimenti di danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione.

14.4 Verifica del contatore (rif. Scheda 3)

L'Utente e il Gestore hanno diritto in ogni momento di far verificare l'esattezza del contatore in contraddittorio rispettivamente con il personale tecnico dell'Azienda e con l'Utente stesso.

Nella Scheda 3 è riportato il tempo massimo, calcolato a partire dal ricevimento della richiesta di intervento (fa fede la data di timbro postale di arrivo o del protocollo del Gestore), per la verifica del contatore presso l'Utente che ha la facoltà di presenziare alla verifica.

Nel caso in cui si rendesse necessaria una specifica verifica da parte di un laboratorio autorizzato, con prova a cui può presenziare il richiedente, le tempistiche necessarie possono essere maggiori e comunque l'Utente ne viene informato tempestivamente.

L'Azienda comunicherà all'Utente, **entro 180 giorni dalla prova**, i risultati della verifica a mezzo lettera portante le modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, nonché le modalità dell'eventuale rimborso o pagamento delle differenze.

Per anomalia oggettivamente riscontrata, cioè nel caso in cui misurazione del contatore risulti al di fuori dei limiti di tolleranza stabiliti dal regolamento d'utenza, gli eventuali scostamenti, opportunamente calcolati a

partire dalla data dell'ultima lettura valida, ritenendo i consumi lineari, saranno compensati con la prima fatturazione utile o comunque con le modalità di cui ai punti 14.1 e 14.2.

Nel caso in cui si renda necessaria, o l'Utente la richieda, una specifica verifica da parte di un laboratorio autorizzato, il Gestore provvede alle operazioni di rimozione e spedizione del contatore le spese relative saranno a carico della parte soccombente qualora la richiesta di verifica sia stata fatta dal Cliente, mentre saranno a carico dell'Azienda qualora la verifica sia stata richiesta da quest'ultima.

Il Gestore, previa comunicazione all'Utente, garantisce la sostituzione degli apparecchi di misura (contatori e limitatori) entro **20 giorni lavorativi** dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi.

14.5 Verifica del livello di pressione (rif. Scheda 3)

Il Cliente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Tale richiesta può essere avanzata quando l'Utente, verificato che problemi di adduzione non siano ascrivibili ai propri impianti, ha fondata ragione di ritenere tali problemi ascrivibili a difetti della rete.

Il tempo massimo entro cui l'Azienda provvederà ad effettuare tale verifica, valutato a partire dalla data di ricevimento della richiesta dal Cliente (fa fede la data del timbro postale o del protocollo del Gestore), è indicato nella Scheda 3.

Qualora sia necessaria la presenza del Cliente, tale tempo coinciderà invece con il periodo massimo entro il quale l'Azienda è tenuta a concordare l'appuntamento con il Cliente, come stabilito al punto 13.5.

L'utente può altresì richiedere la verifica della qualità dell'acqua nei pressi del punto di consegna e l'Azienda si impegna a informare l'utente che ne faccia richiesta, riguardo ai risultati delle analisi effettuate.

15. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

15.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La sospensione del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, in merito alle quali il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

In ogni caso il Gestore si impegna altresì, qualora si dovesse verificare una temporanea sospensione dell'erogazione, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un **tempo superiore alle 48 ore**, l'Azienda si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

15.2 Tempi di preavviso per interventi programmati (rif. Scheda 4)

In caso di lavori sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, l'Azienda ne dà avviso con un anticipo di **almeno 3 giorni di calendario**, come indicato nella Scheda 4, mediante affissioni di manifesti o comunicazione diretta al Cliente.

Dette sospensioni saranno portate a conoscenza degli utenti, a seconda delle condizioni locali del momento, con i seguenti mezzi:

- avvisi scritti agli utenti, affissi nelle zone interessate dagli interventi;
- avvisi scritti agli utenti, affissi presso gli uffici di zona.

15.3 Durata delle sospensioni programmate (rif. Scheda 4)

La durata massima delle sospensioni programmate sarà contenuta **entro le 24 ore** e comunque specificatamente entro i termini indicati nella Scheda 4.

15.4 Pronto intervento e reperibilità (rif. Scheda 4)

L'Azienda è dotata di servizio di Reperibilità/Pronto Intervento, operante per 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno, per le segnalazioni di guasti, disservizi o situazioni di emergenza.

L'Utente può accedere telefonicamente a tale servizio, specificando il motivo della chiamata, componendo il numero dedicato indicato alla tabella di cui al paragrafo 23.4 di questa pubblicazione, riportato in bolletta, sulla corrispondenza con gli Utenti ed esposto anche all'esterno degli uffici di zona.

Nella Scheda 4 vengono inoltre indicati, per il servizio idrico e, ove gestito, per il servizio di fognatura:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto;
- il tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti (ove gestito il servizio di fognatura).

15.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, informa l'Utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali (irrigazione aree verdi, lavaggio strade, ecc.);
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

15.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite (rif. Scheda 4)

L'Azienda effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulla rete di distribuzione.

Il piano preventivo programmato di ricerca perdite idriche garantisce il controllo e la revisione completa della rete gestita nel ciclo di 5÷6 anni e i risultati della ricerca verranno resi disponibili in sede di pubblicazione periodica dei dati della qualità del servizio.

QUINTA PARTE – INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Per garantire all'Utente la costante informazione su tutte le procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- a) sito internet;
- b) sportelli aziendali, fisici o telefonici;
- c) stampati e opuscoli inviati direttamente al Cliente per comunicazioni specifiche;
- d) messaggi di carattere generale sul modulo bolletta.

A titolo esemplificativo gli argomenti oggetto di tale informazione possono concernere essenzialmente:

- 1) nuovi indirizzi, numeri telefonici, tempi e orari d'ufficio e/o variazioni degli stessi;
- 2) modalità di stipula del contratto;
- 3) tariffe in vigore;
- 4) risparmio idrico ed eventuali iniziative collegate;
- 5) modalità di pagamento delle bollette;
- 6) eventuali campagne promozionali in corso;
- 7) adempimenti di legge e relative scadenze;
- 8) reclami, informazioni, ecc.

L'Azienda pubblica sul proprio sito internet, presso gli sportelli fisici locali e, su richiesta del Cliente, in formato cartaceo, i valori caratteristici indicativi dei principali parametri relativi all'acqua distribuita, per la quale garantisce la corrispondenza ai vigenti standard di legge.

In particolare:

- rende note ai Clienti, anche tramite opuscoli, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura dei contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale e, al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, fornisce informazioni sul calendario e sulle scadenze delle bollette;
- informa i Clienti circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- rende note, presso gli sportelli accessibili ai Clienti e al pubblico o con specifiche comunicazioni, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- promuove l'informazione sul corretto utilizzo dell'acqua ai fini di diffondere comportamenti volti alla valorizzazione e al risparmio della risorsa idrica, nonché a miglioramenti sull'utilizzo del servizio;
- predispone servizi telefonici atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, vulture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicura un servizio di informazioni relative all'Azienda ed alla generalità dei servizi offerti;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato al Cliente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate.

L'Azienda, inoltre, si impegna:

- a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, anche l'accesso per via telefonica;
- ad informare entro 15 giorni, dietro richiesta, il Cliente sulle modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

L'Azienda, infine, rende disponibili ai Clienti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

SESTA PARTE – LA TUTELA

16. LA GESTIONE DEI RECLAMI

Qualsiasi violazione ai principi e/o agli standard fissati dalla Carta potrà essere segnalata dal diretto interessato verbalmente presso gli sportelli di cui al punto 23.2, per iscritto agli indirizzi riportati in tabella al punto 23.1 o telefonicamente, utilizzando il numero riportato al punto 0. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto dell'Azienda redigere un verbale mediante l'apposito modulo, per facilitare la formulazione del reclamo scritto, da far sottoscrivere successivamente al Cliente.

All'atto della presentazione del reclamo il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché gli uffici dell'Azienda possano provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Alle richieste verrà data risposta nei tempi massimi stabiliti dalle diverse procedure di reclamo (punti 13.7 e 13.8), indicando, ove necessario, i tempi entro i quali l'Azienda si impegna a provvedere alla rimozione della/e irregolarità eventualmente riscontrata/e.

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

Entro i termini indicati nella Scheda 2, il Gestore deve comunicare all'utente motivata risposta scritta al reclamo. La risposta contiene in linea di massima:

- il riferimento al reclamo dell'utente;
- l'esito degli accertamenti compiuti;
- l'indicazione dell'ufficio e il numero telefonico disponibile per chiarimenti;
- l'indicazione dei tempi entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Il Cliente, in caso di mancata o insufficiente risposta entro i termini prefissati, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, agli Enti preposti.

Inoltre l'Azienda si impegna a tutelare la privacy dei Clienti come indicato al punto 10.

SETTIMA PARTE – VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

17. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'Azienda per essere informata sulle opinioni degli utenti in merito alla qualità del servizio loro reso, può effettuare le seguenti rilevazioni: indagini a campione periodiche, invio schede, interviste, colloqui, visite a domicilio e valutazione delle notizie pervenute da varie fonti occasionali; gestione dei reclami, affidabilità dei risultati e scelta dei campioni, ecc..

I suggerimenti degli utenti potranno essere inoltrati anche attraverso comunicazioni verbali, telefoniche e scritte.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, l'Azienda si impegna a pubblicare annualmente e rendere disponibile su richiesta un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

OTTAVA PARTE – SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

18. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

L'Azienda offre servizi di consulenza ai propri utenti in merito a: tariffe applicate, risparmio fiscale, in ordine al prodotto distribuito, nonché per le modalità di accesso al servizio e relativa disdetta, come indicato in dettaglio nei paragrafi 11.2, 13. e nella QUINTA PARTE – INFORMAZIONE ALL'UTENZAQUINTA PARTE – INFORMAZIONE ALL'UTENZA.

NONA PARTE – RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

19. RIMBORSO FORFETTARIO PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

L'Azienda, a fronte di documentate inadempienze degli impegni sotto elencati di cui alla presente Carta del Servizio:

- evasione preventivi (12.1);
- esecuzione allacciamento (12.2);
- installazione e riattivazione fornitura (12.3);
- cessazione fornitura (12.4),

riconoscere, su richiesta dell'utente, un indennizzo forfetario sulla base di quanto sarà definito dall'Autorità competente, fatte salve diverse obbligazioni previste dal regolamento d'utenza.

Fatte salve diverse indicazioni di Legge o ove diversamente indicato dalle Autorità competenti.

Le richieste di indennizzo, corredate di tutte le informazioni ed i documenti che possano servire all'Azienda per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto alla Sede o all'Ufficio Locale dell'Azienda, **entro 30 giorni** dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di timbro postale di arrivo o del protocollo del Gestore).

Riconosciuta la validità della richiesta, l'Azienda accredita l'importo sulla prima bolletta utile o in altra modalità ritenuta opportuna che verrà comunicata all'Utente.

20. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUA

Gli utenti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nella QUINTA PARTE – INFORMAZIONE ALL'UTENZA.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione di situazioni straordinarie dovute a : eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'autorità pubblica, ecc..

21. AGGIORNAMENTO

Il presente schema generale di riferimento sarà aggiornato sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua prima applicazione o da indicazioni degli Enti di competenza.

22. PUBBLICAZIONE

Copia della presente Carta del Servizio Acqua verrà trasmessa ai Comuni concedenti il servizio, per la presa d'atto e la pubblicazione all'Albo Pretorio.

Altra copia verrà esposta negli uffici di zona dell'Azienda, a disposizione degli utenti per la consultazione richiesta, e potrà essere consegnata o trasmessa all'Utente che ne dovesse fare richiesta.

Infine verrà pubblicata sul sito internet con accesso diretto dalla home page.

DECIMA PARTE – INFORMAZIONI UTILI

23. RECAPITI DELLE SEDI OPERATIVE TERRITORIALI E PRONTO INTERVENTO

L'Azienda gestisce i servizi idrici nelle regioni Abruzzo, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, nei comuni indicati nella tabella sotto riportata:

Comune	Regione	Provincia	Acqua	Fognatura	Depurazione	Sede operativa
Carate Urio	Lombardia	CO	X			Como
Castellazzo Bormida	Piemonte	AL	X	X	X	Castellazzo Bormida
Castelnovetto	Lombardia	PV	X	X	a Robbio	Robbio
Colleferro	Lazio	RM	X	X	X	Colleferro
Confindenza	Lombardia	PV	X	X	a Robbio	Robbio
Moscufo	Abruzzo	PE	X			Pescara
Palestro	Lombardia	PV	X	X	a Robbio	Robbio
Riva Ligure	Liguria	IM	X			Albenga
Robbio	Lombardia	PV	X	X	X	Robbio
Romentino	Piemonte	NO	X			Galliate
Sant'Angelo di Lomellina	Lombardia	PV			a Robbio	Robbio
Santo Stefano al Mare	Liguria	IM	X			Albenga
Valmontone	Lazio	RM	X			Valmontone
Villasanta	Lombardia	MB	X			Saronno

23.1 Recapito sedi operative

Di seguito si riportano gli indirizzi delle sedi operative di riferimento per gli impianti sopra elencati, per l'inoltro di comunicazioni scritte:

SEDE OPERATIVA DI RIFERIMENTO	RECAPITO
Sede operativa di Galliate:	Via L. Sforza n. 21 28066 GALLIATE NO
Sede operativa di Como:	Via Lucini n. 6 22100 COMO CO
Sede operativa di Pescara:	Via Lago di Chiusi n. 10 65128 PESCARA PE
Sede operativa di Valmontone:	Via del Paradiso n. 24 00038 VALMONTONE RM
Sede operativa di Castellazzo Bormida:	Via Carlo Mussa n. 890 - Loc. Micarella 15073 CASTELLAZZO BORMIDA AL
Sede operativa di Colleferro:	Largo Biagio della Rosa, 6 (Via Degli Atleti snc) 00034 COLLEFERRO RM
Sede operativa di Albenga:	Via Leonardo da Vinci n. 13 17031 ALBENGA SV
Sede operativa di SARONNO:	Via Lanino, 3 21047 SARONNO VA
Sede operativa di Robbio:	Via Roggetta n. 17 27030 ROBBIO PV

23.2 Indirizzi degli sportelli fisici

Di seguito si riportano gli indirizzi degli sportelli fisici, per lo svolgimento delle pratiche, la richiesta informazioni, ecc.:

COMUNI SERVITI	SPORTELLI FISICI
CARATE URIO	NON PRESENTE SPORTELLLO
MOSCUFO	PESCARA (PE) Via Lago di Chiusi n. 10
ROMENTINO	ROMENTINO (NO) Via IV Novembre n. 30
VALMONTONE	VALMONTONE (RM) Via del Paradiso n. 24
CASTELLAZZO BORMIDA	CASTELLAZZO BORMIDA (AL) Via Carlo Mussa n. 890 – Località Micarella
COLLEFERRO	COLLEFERRO (RM) Largo Biagio della Rosa n. 6 (Via degli Atleti snc)
ROBBIO, PALESTRO, CONFENZA, CASTELNOVETTO, SANT'ANGELO DI LOMELLINA	ROBBIO (PV) Via Roggetta n. 17
SANTO STEFANO AL MARE, RIVA LIGURE	SANTO STEFANO AL MARE (IM) Via Lungomare C. Colombo n. 53
VILLASANTA	VILLASANTA (MB) Via Mameli n. 14

23.3 Numero commerciale

Gli utenti di tutti i comuni gestiti posso contattare il numero verde gratuito (da telefoni fissi) **800 069 730**, per qualsiasi informazione o richiesta inerenti la loro fornitura del servizio idrico, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,00.

Gli operatori del call center risponderanno alle richieste e gestiranno le pratiche senza la necessità che il cliente debba recarsi presso gli uffici locali.

23.4 Pronto intervento per emergenze tecniche

Il servizio di pronto intervento per emergenze tecniche del servizio idrico è attivo 24 ore su 24, giorni festivi inclusi.

IMPIANTO	NUMERO DI PRONTO INTERVENTO
Carate Urio	n. 800 046 693
Castellazzo Bormida	n. 349/6508005
Castelnovetto	n. 340/0063756
Colleferro	n. 800 90 13 13
Confienza	n. 340/0063756
Moscufo	n. 800 066 214
Palestro	n. 340/0063756
Riva Ligure	n. 329/1378947
Robbio	n. 340/0063756
Romentino	n. 346/0018445
Santo Stefano al Mare	n. 329/1378947
Valmontone	n. 340/2990592
Villasanta	n. 349/6509010

ATTENZIONE: Servirsi di tali numeri per esigenze differenti da quelle indicate può essere causa di ritardo nelle operazioni di intervento urgente.

SCHEDA n. 1 ASPETTO DEL SERVIZIO: Avvio del rapporto contrattuale

	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valori)	EVENTUALE SUDDIVISIONE	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
12.1	Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	20 giorni	Senza sopralluogo	Specifico	Viene inviata risposta scritta indicando i tempi necessari per successivi interventi.
			30 giorni	Con sopralluogo		
			40 giorni	Nei casi complessi con necessità di più sopralluoghi da parte del Gestore.		
12.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	60 giorni	Per lavori che non necessitano di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.	Specifico	Con o senza la posa del misuratore, a seconda della richiesta dell'Utente
			variabile	Per lavori che necessitano di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.		Tempistica da concordarsi con l'Utente
12.3	Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	10 giorni		Specifico	
12.3 e 14.3	Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	- 2 giorni	In caso di riapertura contatore dopo chiusura per morosità	Specifico	Senza modifica della potenzialità del contatore
			7 giorni	Nei casi di subentro dove sia necessaria la riattivazione		
			10 giorni	in caso di attivazione della fornitura		
			25 giorni	in caso di spostamento del contatore, con modifica dell'allacciamento o del castello di posa		
			24 ore	in caso di sostituzione del contatore per fermo dello stesso con interruzione dell'erogazione dell'acqua		
12.4	Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	7 giorni	Entro questo termine deve essere rilevato l'ultimo consumo e devono essere apposti i sigilli al contatore.	Specifico	A decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.
12.5	Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura	45	per lavori che non necessitano di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale	Specifico	
			variabile	nei casi che necessitano di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale viene inviata risposta scritta entro 40 giorni di calendario indicando i tempi necessari per successivi interventi		

SCHEDA n. 2 ASPETTO DEL SERVIZIO: Accessibilità al servizio						
	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valori)	EVENTUALE SUDDIVISIONE	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
13.1	Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura degli sportelli fisici e relativo orario	Gli uffici sono aperti il lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00.	Via Carlo Mussa n. 890 – Località Micarella - CASTELLAZZO BORMIDA AL	Generale	
13.2	Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni in cui è attivo il servizio telefonico e relativo orario	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:00.	Numero Verde commerciale: 800 069 730	Generale	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio
13.3	Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	- c/o uffici postali di tutto il territorio nazionale	mediante bollettino postale	Generale	Con addebito delle tariffe in uso presso i rispettivi sportelli.
			- c/o istituti bancari	domiciliazioni bancarie (RID)		
			- c/o sportelli bancari o postali	bonifico		
			- nessun'altra	eventuali ulteriori modalità di pagamento previste nella vigente Convenzione		
13.4	Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. portatori di handicap)	Sono offerte le possibilità di visite a domicilio per il disbrigo delle pratiche e, su segnalazione dell'Amministrazione Comunale o della USSL, è prevista la possibilità di rateizzazione delle bollette senza applicazione di penali di mora.		Generale	Per tipologia
13.5	Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	20 giorni	Periodo massimo entro cui verrà concordato ogni appuntamento con l'Utente	Specifico	Per tipologia di richiesta
			3 ore	Fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'Utente		
13.6	Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	5 minuti (in media)	sportelli telefonici	Generale	Nelle normali condizioni di servizio
			20 minuti (in media)	sportelli fisici		
13.7	Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	30 giorni	In casi complessi tale termine può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta	Specifico	Per tipologia di quesiti e richieste. Fa fede la data di timbro postale di arrivo o del protocollo del Gestore
13.8	Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	25 giorni di calendario	<u>Senza sopralluogo.</u> In casi complessi tale termine può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta	Specifico	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedano o meno un sopralluogo. Fa fede la data di timbro postale di arrivo o del protocollo del Gestore
			30 giorni di calendario	<u>Con sopralluogo.</u> In casi complessi tale termine può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta		

SCHEDA n. 3 ASPETTO DEL SERVIZIO: Gestione del rapporto contrattuale con l'utente

	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valore)	EVENTUALE SUDDIVISIONE	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
14.1	Fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Nessuna: tutte le fatturazioni avvengono su letture effettive		Generale	Distinto per tipologia di fornitura
14.1	Fatturazione	Fatturazioni annuali	2 all'anno		Generale	Distinto per tipologia di fornitura
14.2	Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	60	su segnalazione dell'Utente	Specifico	
			variabile	nei casi di piccoli importi, segnalati dopo la scadenza di pagamento della bolletta, la rettifica della bolletta e il relativo rimborso saranno effettuati sulla fattura successiva.		
14.4	Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	30 giorni	Per prova sul posto.	Specifico	Fa fede la data di timbro postale di arrivo o del protocollo del Gestore.
			variabile	Per la verifica presso laboratorio di prova.		
14.5	Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	3 giorni		Specifico	
V Parte	Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	Sportelli (fisici o telefonici), sito internet, stampati e opuscoli, messaggi in bolletta.		Generale	

SCHEDA n. 4 ASPETTO DEL SERVIZIO: Continuità del servizio

	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valori)	EVENTUALE SUDDIVISIONE	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
15.2	Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	3 giorni		Generale	
15.3	Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	12 ore		Specifico	Salvo casi particolari adeguatamente motivati anche nei confronti dell'Ufficio Tecnico Comunale
15.4	Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio	24h/24h	Reperibilità e servizio di pronto intervento	Generale	Accesso telefonico come indicato nella sezione dedicata.
		Tempi massimi di intervento	1 ora	Tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana (fognatura/rete idrica)		In caso di pericolo si interviene immediatamente, adottano misure ordinarie o eccezionali (contenute nel Piano di Gestione delle Emergenze) che dipendono dalla natura del problema; si utilizzano eventualmente canali ufficiali (Autorità preposte, in particolare Amm.ne Com.le, VVF, ASL, ecc.) per diffondere presso gli utenti le prime indicazioni comportamentali ed agevolare le operazioni necessarie ad affrontare e risolvere la situazione di pericolo.
			Indicazioni comportamentali specifiche del caso.	le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento		
			1 ora	il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra		1 ora nei casi in cui il guasto pregiudichi il servizio di distribuzione acqua, mentre negli altri casi viene pianificato l'intervento.
			4÷6 ore	il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata		Tempo massimo nel caso vi sia necessità di scavo. In casi anomali il tempo di ripristino dipende dal problema riscontrato. In caso di pericolo si interviene subito, viceversa si fornisce acqua con altri mezzi si organizza l'intervento.
			12 ore	il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto		In casi anomali il tempo di ripristino dipende dal problema riscontrato.
			24 ore	il tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti		In caso di gravi situazioni di pericolo e/o sicurezza ambientale.
15.6	Ricerca programmata delle perdite	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	In considerazione dell'eterogeneità della rete a servizio del territorio comunale, il piano preventivo programmato di ricerca perdite idriche garantisce la revisione completa della rete gestita nel ciclo di 5÷6 anni.		Generale	Reti di distribuzione e fognarie