



Provincia di Cosenza

Ambito Territoriale Ottimale Calabria 1 - Cosenza

Segreteria Tecnico - Operativa

**LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DELLA
CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**Allegato "D"
Alla Convenzione di Gestione**

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1.Premessa	4
2. In contesto normativo	5
3. Principi fondamentali	6
3.1 Eguaglianza di trattamento	6
3.2 Imparzialità	6
3.3 Continuità	6
3.4 Partecipazione	6
3.5 Efficienza ed efficacia	7
3.6 Cortesia	7
3.7 Chiarezza	7
4. Standard di qualità	7
4.1 – Condizioni principali di fornitura	7
5. Accessibilità ai servizi	14
5.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	14
5.2 Servizio telefonico	15
5.3 Modalità di pagamento delle bollette.....	15
5.4 Facilitazioni per particolari fasce d'utenza	15
5.5 Rispetto degli appuntamenti concordati	16
5.6 Tempi di attesa agli sportelli	16
5.7 Risposta alle richieste degli utenti	16
5.8 Risposta ai reclami	16
5.9 Coperture assicurative	17
6. Servizio acquedotto	17
6.1 Dati tecnici di riferimento del servizio erogato	17
6.1.1 <i>Area sulla quale opera la società e caratteristiche della rete di distribuzione</i>	17
6.1.2 <i>Caratteristiche del prodotto</i>	17
6.1.2.1 <i>Le garanzie sul prodotto</i>	17
6.1.2.2 <i>Trattamento</i>	18
6.2 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente	18
6.2.1 <i>Tempi per predisposizione preventivi</i>	19
6.2.2 <i>Tempi controllo impianti</i>	19
6.2.3 <i>Tempi per esecuzione allacciamenti e attivazione fornitura</i>	20
6.2.4 <i>Tempi per semplice attivazione/riattivazione della fornitura</i>	20
6.2.5 <i>Tempi per cessazione della fornitura</i>	20
6.2.6 <i>Tempi per chiusura ed apertura temporanea del rubinetto di arresto stradale</i>	20
6.3 Gestione del rapporto contrattuale	21
6.3.1 <i>Lettura dei contatori</i>	21
6.3.2 <i>Fatturazione dei consumi</i>	21
6.3.3 <i>Rettifiche di fatturazione</i>	22
6.3.4 <i>Morosità</i>	22
6.4 Sospensioni del servizio	23
6.4.1 <i>Tempi di preavviso per le sospensioni programmate</i>	23
6.4.2 <i>Durata delle sospensioni programmate</i>	24

6.5 Servizio di emergenza	24
6.6 Crisi idrica da scarsità	24
6.7 Servizio di ricerca programmata delle perdite	24
7. Servizio fognatura e depurazione	24
7.1 Dati tecnici di riferimento del servizio erogato	24
7.1.1 <i>Area su cui opera la società e caratteristiche della rete fognaria e degli impianti di depurazione</i>	24
7.2 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente.....	24
7.2.1 <i>Tempi per predisposizione preventivi</i>	25
7.2.2 <i>Tempi per esecuzione allacciamenti in fognatura</i>	25
7.2.3 <i>Tempi per l'ammissione al servizio di fognatura.</i>	25
7.3 Sicurezza del servizio	26
7.3.1 <i>Reperibilità</i>	26
7.3.2 <i>Interventi a seguito di segnalazioni</i>	26
7.3.3 <i>Interventi per guasto od occlusione di tubazione o canalizzazione interrata</i>	26
7.3.4 <i>Ripristino del servizio a seguito di guasto</i>	27
8. Informazioni all'utente	27
8.1 Mezzi d'informazione verso gli utenti	27
8.2 Comportamenti del personale dell'azienda verso gli utenti	28
9. Valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza.....	28
10. Rimborso per il mancato mantenimento degli standard	29
11. Tutela dell'utenza	29
12. Validità della carta dei servizi	29

1.Premessa

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

Essa realizza un impegno sulla qualità resa ai clienti da parte del Gestore e agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento.

Di fatto impegna a misurare il conseguimento degli standard dei servizi, a informare i clienti e per di più ad individuare procedure di miglioramento.

Sostanzialmente si tratta di uno strumento che assume un importante funzione di riferimento per la corretta fruizione del servizio in termini di qualità e di quantità di distribuzione, nonché di funzionalità d'uso.

I bisogni dei cittadini devono essere recepiti quali obiettivi, standard qualitativi e prestazionali all'interno Carta del Servizio Idrico Integrato, che ha inoltre lo scopo di migliorare i rapporti tra l'utenza e il fornitore del servizio.

La cultura della qualità diventa quindi fondamentale e favorisce un nuovo sistema organico di pubblici servizi altamente specializzati.

Elevati standard di qualità e di quantità dei servizi possono essere raggiunti attraverso politiche integrate, tanto per la programmazione quanto per la gestione operativa.

Si riconosce, in questo contesto, il fondamentale ruolo economico e sociale delle utenze in qualità di consumatori dei beni e fruitori dei servizi, cui viene data l'opportunità di interagire con il sistema fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e interagendo con il gestore per suggerire miglioramenti e integrazioni da realizzare.

2. In contesto normativo

La Carta del Servizio Idrico Integrato da indicazioni riguardo gli standard dei singoli servizi, nonché i diritti e gli obblighi degli utenti, sulla base della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri di cui all'art. 2 del DL 12 maggio 1995 n. 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n.273, nonché degli indirizzi emanati dall'Autorità di Vigilanza per i Servizi Idrici.

Per i servizi idrici la Convenzione di Gestione, adottata dalla Regione ai sensi del comma 1 dell'art. 11 della legge n. 36 del 1994, prevede l'obbligo, per il soggetto Gestore, di applicare la Carta del servizio pubblico.

La normativa di riferimento vigente è di seguito specificata:

- ✍ ✍ Parlamento Europeo 25/1/99 “Quadro generale per le attività comunitarie a favore degli interessi economici a favore dei consumatori, diritto all'informazione, all'istruzione e ad organizzarsi a tutela dei propri interessi.
- ✍ ✍ Art. 2 del DL 12 maggio 1995 n. 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche Amministrazioni.
- ✍ ✍ Direttiva 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- ✍ ✍ Decreti 19 maggio 1995 e 2 dicembre 1997 per l'individuazione di settori di erogazione di servizi pubblici.
- ✍ ✍ Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità.
- ✍ ✍ DPCM 29 aprile 1999 Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato (Gazzetta Ufficiale n. 126 del 01/06/1999).

Il primo documento legislativo che richiama l'esigenza di schemi generali per la redazione di carte di servizio è il **DL 12 maggio 1995 n. 163**, convertito nella **Legge 11 luglio 1995 n. 273** relativo a miglioramenti d'efficienza dei servizi pubblici.

E',pero, il **DPCM 29 aprile 1999** a fissare importanti principi a favore degli utenti, facendo obbligo ai gestori di assicurare adeguate modalità di partecipazione dei cittadini, riconoscendo il loro diritto di accesso alle informazioni, nonché il giudizio di operato del gestore.

L'utente, ha facoltà di avanzare proposte, suggerimenti e reclami: in tal senso deve essere inteso il servizio di consulenza all'utenza, nonché la rilevazione periodica del loro grado di soddisfazione.

Le **Disposizioni Comunitarie 283/99**, infine, si rifanno alla definizione di procedure di conciliazione extragiudiziale tra utenti e Gestore, alla costituzione di banche dati relative ai reclami, alla definizione di azioni mirate alla protezione dei dati degli utenti, alla sensibilizzazione dei

consumatori relativamente a modelli di produzione e consumo sostenibile, al miglioramento dell'informazione ai consumatori.

3. Principi fondamentali

3.1 Eguaglianza di trattamento

I servizi erogati dal Gestore devono essere mirati al soddisfacimento di bisogni essenziali degli Utenti.

Il Gestore si impegnerà a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini, ovunque residenti, nel territorio di competenza, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura; farà in modo, inoltre, di gestire con particolare attenzione il rapporto diretto allo sportello e il rapporto indiretto, ai soggetti portatori di handicap e agli anziani, nonché a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative.

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata si deve basare, quindi, sul principio di uguaglianza degli utenti, nel rispetto dei vigenti Regolamenti di fornitura.

3.2 Imparzialità

Nei confronti degli utenti dovranno essere adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3.3 Continuità

L'erogazione dei servizi gestiti dovrà essere regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, il Gestore adotterà i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Sarà in tal caso informare gli utenti interessati e nel caso si tratti di interi comuni si dovrà provvedere all'avviso tramite: mezzi di stampa, radio, emittenti televisive locali, avvisi. Nel caso di dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di erogazione dell'acqua per un tempo superiore a 12 ore, il Gestore si impegnerà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, in accordo con le autorità sanitarie competenti e gli Enti locali.

3.4 Partecipazione

Il Gestore dovrà garantire la partecipazione degli utenti, sia singolarmente che attraverso le associazioni, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio. A questo fine ciascun utente può produrre memorie e documenti; prospettare

osservazioni; formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente il Gestore individuerà i responsabili dei procedimenti. Esso inoltre è obbligato ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato.

3.5 Efficienza ed efficacia

Il Gestore dovrà perseguire l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Si tenderà a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza applicando, nelle forme maggiormente compiute, le norme in tempo vigenti.

3.6 Cortesia

E' fatto obbligo al Gestore di assicurare un trattamento rispettoso e cortese verso gli utenti che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

3.7 Chiarezza

Al fine di ridurre contrattempi e migliorare i rapporti con l'utenza nell'erogazione del servizio, il Gestore dovrà porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio, anche simbolico.

4. Standard di qualità

4.1 Condizioni principali di fornitura

Costituiscono "standard" di qualità del servizio di erogazione dell'acqua, i livelli di qualità che il Gestore garantisce agli utenti circa il servizio fornito, in relazione alle diverse prestazioni che esso svolge. Lo standard è di carattere **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al

complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore ovvero **specifico** quando si riferisce alla singola prestazione resa all'utente e, pertanto, direttamente verificabile. Costituiscono standard di qualità dei servizi forniti all'utente gli indicatori qualitativi e quantitativi in seguito descritti. Alcuni di questi sono specifici, nel senso che possono essere verificabili direttamente dall'utente, mentre altri sono generali, in quanto si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. Gli standard si riferiscono ai **tempi caratteristici del rapporto contrattuale**, all'**accessibilità al servizio**, alla **gestione del rapporto contrattuale** ed alla **sicurezza del servizio**.

Tempi caratteristici del rapporto contrattuale

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

Tempi di allacciamento

A cadenza semestrale viene rilevata la durata delle varie fasi del processo di allacciamento per garantirne il controllo continuo e per assumere, se necessario, provvedimenti utili per ridurre i tempi di esecuzione.

Gli standard specifici garantiti per le utenze sono:

- a) dalla richiesta di preventivo alla sua effettuazione = 15 giorni;
- b) dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento del preventivo all'allacciamento = 20 giorni ;
- c) dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento del contratto, ad allacciamento eseguito, alla posa del contatore = 20 giorni
- d) subentro o riapertura contatore senza modifica della sua portata = 7 giorni (salvo diversi accordi con l'utente);
- e) riattivazione della fornitura in seguito alla sospensione della stessa per morosità = 1 giorno lavorativo successivo al pagamento degli arretrati.

I tempi massimi assicurati sono da considerarsi al netto di quelli eventualmente utili all'ottenimento di permessi da parte di terzi, all'estendimento, al potenziamento o alla messa in esercizio della rete e all'adempimento da parte dell'utente degli obblighi di sua competenza.

Nel caso in cui sopravvengano difficoltà a rispettare i termini garantiti o già comunicati all'utente, per causa di forza maggiore o per impedimenti da parte di terzi, viene data tempestiva comunicazione all'utente del nuovo limite di tempo garantito.

Tempi per la disdetta della fornitura

Nel caso in cui l'utente manifesti la volontà di recedere dal contratto, il Gestore si impegnerà a rilevare la lettura finale ed a sigillare il contatore entro giorni decorrenti dalla data della richiesta (salvo inaccessibilità del contatore). Ai fini della misura dei tempi fanno fede le date registrate dal Gestore relative alla richiesta e all'esecuzione dell'intervento.

Accessibilità al servizio

Stipula del contratto e nel pagamento delle bollette

Telefonando al numero, facendo riferimento al sito, o tramite e-mail e' possibile far richiesta di allacciamento alle reti, stipulare contratti, richiedere la riattivazione o lo spostamento dei contatori, disdire o volturare le forniture, far domanda per contatori supplementari, ottenere informazioni relative ai servizi erogati, quali le modalità di allacciamento, la documentazione necessaria, le tariffe in vigore, le possibili scelte contrattuali.

Per il saldo delle bollette sono disponibili le seguenti diverse forme di pagamento:

- 1) presso gli uffici postali, con addebito delle spese previste per i bollettini di conto corrente postale;
- 3) tramite domiciliazione bancaria (addebito automatico delle fatture sul proprio c/c bancario);
- 4) presso le filiali del Gestore aperte nei Comuni che svolgono il servizio di riscossione delle bollette, presso i loro sportelli senza alcuna spesa di incasso .

L'elenco delle filiali in argomento verrà reso pubblico attraverso gli strumenti di informazione dell'utente;

5) presso tutti gli istituti bancari convenzionati che normalmente svolgono tale servizio alla propria clientela.

6) attraverso postagiuro nel caso in cui gli utenti siano correntisti postali.

Sono utilizzate procedure particolari per gli utenti che si trovino in condizioni tali da richiedere maggiore attenzione, come persone anziane con difficoltà motorie o portatori di handicap. In tali casi, infatti, per la stipula dei contratti di fornitura e' previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, in modo tale da evitare all'interessato di recarsi presso le sedi del consorzio.

Il Gestore si impegnerà a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Gli appuntamenti sono concordati entro un periodo massimo di giorni a partire dal giorno della richiesta,

aumentabile per espressa domanda dell'utente.

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente e' di 4 ore, salvo accordi diversi con lo stesso che tengano conto della sua disponibilità.

Completezza e accessibilità all'informazione da parte dell'utente

Il Gestore dovrà assicurare risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti degli utenti. I tempi di risposta saranno monitorati in modo sistematico.

I valori da rispettare sono i seguenti:

- tempo massimo = 30 giorni

Fanno fede le date del protocollo aziendale.

Agli installatori che realizzeranno i lavori per conto degli utenti verranno comunicate le "prescrizioni tecniche" per l'allacciamento di impianti interni e per il posizionamento dei contatori. Periodicamente saranno effettuate sondaggi per verificare il grado di conoscenza da parte degli utenti delle principali informazioni divulgate. All'atto della stipula del contratto viene consegnato all'utente il Regolamento per la distribuzione e fornitura, che rimane comunque sempre a disposizione presso gli sportelli. Viene assicurato l'accesso agli atti a chiunque vi abbia un interesse personale e concreto per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti che attengono a diritti soggettivi, interessi legittimi ed interessi pubblici o diffusi. Il Regolamento per l'accesso agli atti e' disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico attivato dal Gestore.

Gestione del rapporto contrattuale

Fatturazione dei consumi

Le modalità e la periodicità delle fatturazioni e' fissata in base alla tipologia delle utenze allacciate e di scelte organizzative e funzionali per garantire il miglior servizio all'utenza. In coerenza con questi criteri generali e per conseguire una significativa economicità riguardo al servizio di lettura dei contatori, il Gestore dovrà emettere bollette di acconto tra una lettura effettiva e l'altra.

I consumi di acconto vengono determinati sulla base dei consumi storici dell'utente e tengono di conto, per quanto riguarda il servizio gas, dell'andamento climatico stagionale. In ogni caso, con la prima bolletta emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, viene effettuato il conguaglio

ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva quale garanzia per l'utente in ordine all'applicazione corretta di eventuali variazioni tariffarie intervenute in concomitanza delle precedenti fatturazioni in acconto. Tale conguaglio e' effettuato con il criterio del "pro die" (giorno per giorno). Il consumo avuto fra le due letture viene suddiviso per i giorni che sono intercorsi fra queste, ottenendo cosi' un valore medio giornaliero. In base a quest'ultimo viene ricalcolato il consumo che corrisponde alla data in cui e' stata emessa la fatturazione per acconto e, se ci sono delle discrepanze fra il nuovo calcolo e quello già effettuato, queste vengono compensate (con accredito o con addebito) nella stessa bolletta. Il Gestore, inoltre, dovrà rilevare i consumi sia con lettura diretta sia inviando cartoline per l'autolettura dei contatori da effettuare direttamente da parte dell'utente. La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione dell'utente, e sono quelle derivanti dall'applicazione del Piano d'Ambito. Il processo di fatturazione sarà realizzato con sistemi informatici ed e' soggetto a controlli e verifiche.

Gli standard che i Gestore dovrà garantire dovranno rientrare nei tempi massimi così definiti:

- a) **15 giorni** sarà il tempo massimo per la riemissione di una bolletta, da quando si riscontra l'errore e qualora l'utente non abbia già proceduto al suo pagamento.
- b) **40 giorni** il tempo massimo per il rimborso degli importi a credito: se l'importo a credito deriva dalla cessazione della fornitura, tale arco temporale varrà dal momento in cui risulteranno pervenuti i pagamenti delle bollette precedentemente emesse. Sarà necessario attivare un numero verde per ottenere informazioni e chiarimenti riguardo alla bolletta.

Per morosità e' prevista la sospensione del servizio; di tale evenienza l'utente e' preavvisato con un messaggio in bolletta riguardante eventuali fatture non saldate, con l'invio di un sollecito di pagamento ed, in seguito, solo per le utenze condominiali, con una comunicazione scritta recapitata direttamente presso il condominio. Per le altre tipologie di utenza, successivamente al sollecito, l'utente riceverà la visita di un esattore al quale sarà possibile pagare gli arretrati. Nel caso in cui non venga saldato il debito, l'esattore provvede alla chiusura del contatore. Per gli utenti che hanno già in corso rateizzazioni o piani di rientro, al mancato pagamento della rata concordata, l'esattore provvederà alla chiusura senza ulteriori avvisi. Per evitare la sospensione della fornitura o per ottenere la riattivazione della stessa, a distacco avvenuto, l'utente dovrà mettersi in contatto con Ufficio Recupero Crediti per concordare il pagamento degli arretrati. Se l'utente procederà al pagamento prima che trascorrano 20 giorni dalla

sospensione del servizio, non sosterrà le spese per la riattivazione della fornitura (stipula nuovo contratto).

In caso di distacco della fornitura per morosità, risultata in seguito saldata, non verrà addebitata alcuna spesa per la riattivazione della fornitura.

Correttezza nella misurazione dei consumi

L'utente potrà chiedere la verifica degli apparecchi di misura installati dal Gestore. L'effettuazione dell'intervento avverrà sempre previo appuntamento.

I contatori diversi da quelli di civile abitazione non condominiale, a cui si riferisce lo standard suddetto, verranno sostituiti ed inviati a banchi di prova. Per i contatori fino a 1/2 pollice la verifica viene effettuata sia sul posto che al banco di prova; per quelli di calibro superiore solo al banco di prova autorizzati. L'utente può assistere a tale prova. Se le indicazioni dei complessi di misura risultano comprese entro i limiti di tolleranza stabiliti dal Servizio Metrico Nazionale ed indicati nella norma UNI CIG 7988 del Dicembre 1979. Se le indicazioni dei complessi di misura risultano comprese entro i limiti di tolleranza (+/- 5% di errore) le spese della verifica, sono a carico dell'utente. In caso contrario il Gestore provvederà a sostituire o riparare gli apparecchi di misura ed a ricostruire i consumi dell'utente interessato, relativamente alle due bollette precedenti la prova del misuratore, tenendo in considerazione la percentuale di errore determinata al momento della verifica ed anche i consumi storici dell'utenza.

Sospensioni della fornitura e del servizio degli uffici al pubblico

Continuità e regolarità dell'erogazione

I Gestore dovrà:

- a) Impiegare una rete di distribuzione prevalentemente di tipo magliato, che consente di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto.
- b) Disporre di un sistema di telecontrollo che consente di monitorare con continuità, da un posto centrale presidiato costantemente, lo stato di gran parte della rete e di mantenere i parametri di esercizio entro valori prestabiliti.
- c) In caso di lavori sulla rete di distribuzione, attivare tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione, anche realizzando sistemi provvisori di tubazioni o autobotti.

Qualora, per lavori programmati, sia comunque necessario interrompere l'erogazione, viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta. In ogni caso, il Gestore dovrà avvisare gli utenti interessati dalla sospensione con almeno 3 giorni di anticipo, indicando i tempi dell'interruzione, contenuti comunque in un tempo massimo di 24 ore (salvo gravi imprevisti, non direttamente dipendenti dal consorzio, sorti durante l'esecuzione dei lavori). L'utente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari; nel caso di un condominio, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista. Qualora in casi eccezionali, il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante affissioni, avvisi stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore.

Tempestività di ripristino del servizio in caso di guasto

Il Gestore dovrà predisporre di un servizio di pronto intervento: nelle fasce orarie non lavorative dovrà essere sempre disponibile un servizio di reperibilità a diversi livelli di competenza.

I tempi necessari per l'avvio dell'intervento a seguito di segnalazione sono i seguenti:

- immediato (e coincidente con il tempo di trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, a fronte di situazioni di pericolo;
- 24 ore (guasto al contatore o all'impianto, escluso parte interrata);
- 48 ore (guasto all'impianto interrato o alle tubazioni stradali).

Ad intervento avviato i tempi massimi per la riattivazione della fornitura sono i seguenti:

- a seguito di guasto al contatore o all'impianto (escluso parte interrata) = 10 ore;
- a seguito di guasto all'impianto interrato o alle tubazioni stradali = 48 ore.

I tempi indicati sono da considerarsi al netto di quelli eventualmente necessari al rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi, alla predisposizione di opere edili da parte dell'utente, nonché di qualsiasi causa non direttamente dipendente dal Gestore, incluse le condizioni climatiche o gravi imprevisti in grado di condizionare l'esecuzione dei lavori.

Inattività numero verde

Nel caso in cui si rendesse necessaria l'inattività temporanea, anche di qualche ora o di un giorno, del numero verde, il Gestore dovrà avvisare gli utenti interessati dalla chiusura con almeno 3 giorni di anticipo.

Sicurezza del servizio

Il Gestore dovrà:

- a) Disporre di un servizio di Pronto Intervento e reperibilità attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. L'intervento e' immediato (e coincidente con il tempo di trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, a fronte di situazioni di pericolo.
- b) Nel caso di un numero consistente di richieste contemporanee il personale reperibile provvede ad informare gli utenti fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.
- c) Attua specifici programmi di manutenzione preventiva su reti ed impianti al fine di minimizzare i disservizi. Per la rete idrica sarà operativa una squadra specializzata nella ricerca delle perdite di rete che, usando attrezzature specifiche montate su un automezzo attrezzato, esamina alternativamente zone diverse della rete controllandone all'anno almeno il 20 %.
- d) Sollecita ed effettua anche direttamente, investimenti sul territorio al fine di salvaguardare le risorse idriche.
- e) In occasione della ricerca di nuove fonti di approvvigionamento effettua indagini idrogeologiche per garantire la buona qualità dell'acqua estratta. Vengono verificati costantemente i parametri idrici piu' rappresentativi fra i quali le piogge, le portate dei fiumi e i livelli delle falde sotterranee.
- f) A seconda delle caratteristiche dell'acqua estratta dalle diverse fonti di approvvigionamento, installa impianti specifici per la disinfezione dell'acqua qualora fosse necessario. Saranno effettuati, inoltre, controlli analitici sistematici sulle fonti di approvvigionamento, agli impianti di trattamento e sulla rete di distribuzione.
- g) Quando vengono riscontrate situazioni di inquinamento delle fonti di approvvigionamento, sarà necessario effettuare le cause e rimuoverle.
- h) A richiesta informa sulle caratteristiche e la provenienza dell'acqua fornita all'utenza.

5. Accessibilità ai servizi

5.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli uffici del Gestore saranno aperti al pubblico con le modalità specificate dall'esposizione di cartelli presso gli sportelli.

Il Gestore dovrà attivarsi, inoltre, per la predisposizione di opuscoli informativi distribuiti all'utenza periodicamente.

Al fine di evitare eventuali disfunzioni riguardanti chiusure degli sportelli, il Gestore dovrà rendere nota ogni variazione mediante opportuni canali di informazione.

Il cliente potrà usufruire dell'apertura dello sportello per:

- prendere visione dei preventivi
- autorizzare l'esecuzione dei lavori
- stipulare nuovi contratti di utenza o subentri
- avviare pratiche che necessitano la firma del cliente.

5.2 Servizio telefonico

Gli uffici del Gestore potranno essere contattati nelle ore di apertura utilizzando numeri telefonici al fine di :

- chiedere informazioni
- fissare appuntamenti
- segnalare eventuali disservizi
- richiedere preventivi
- comunicare letture dei contatori non effettuate dal personale addetto in assenza degli interessati.

5.3 Modalità di pagamento delle bollette

Il pagamento potrà essere effettuato, pagando le normali commissioni d'uso:

- a) presso qualsiasi sportello postale
- b) con carta di credito a mezzo internet presso il sito: www.posteitaliane.it
- c) a mezzo bonifico bancario

5.4 Facilitazioni per particolari fasce d'utenza

Per particolari categorie di Utenti (anziani, disabili, etc) sono realizzate dovranno essere rispettate le prescrizioni delle Linee Guida inserite all'interno dell'articolazione Tariffaria allegata alla Convenzione di Gestione riguardanti:

- ☞ facilitazioni di accesso fisico ai servizi per i portatori di handicap (rampe, porte automatiche, altro)

☒ L'erogazione a domicilio di alcuni servizi, in particolare quelli relativi allo svolgimento delle pratiche di fornitura, alla stipulazione del relativo contratto, etc. al fine di evitare agli utenti svantaggiati l'obbligo di recarsi presso gli sportelli aziendali.

5.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Gestore si impegnerà a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente. Nella determinazione degli appuntamenti con l'Utente: la data è concordata entro un periodo massimo di 5 giorni lavorativi a partire dal momento della richiesta. Su richiesta esplicita dell'Utente, tale periodo massimo può essere aumentato.

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'Utente è di 3 ore variabile tra:

☒ Le ore 9,00 e le ore 12,00 per gli appuntamenti di mattina

☒ Le ore 16,00 e le ore 19,00 per gli appuntamenti di pomeriggio

5.6 Tempi di attesa agli sportelli

Il numero degli sportelli sarà individuato dal Gestore in modo da garantire agli Utenti un tempo di attesa accettabile e contenere i costi di gestione.

Allo sportello per contratti di forniture, informazioni e reclami:

- tempo di attesa medio: 10 minuti
- tempo di attesa massimo: 30 minuti

5.7 Risposta alle richieste degli utenti

Il Gestore dovrà rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni in via definitiva o, eccezionalmente, in via interlocutoria, dalla data di protocollo di arrivo.

5.8 Risposta ai reclami

I reclami possono essere presentati dall'Utente:

- direttamente agli sportelli del Gestore avvalendosi anche dell'assistenza degli addetti preposti agli sportelli stessi
- via fax e telefono
- a mezzo di servizio postale.

A fronte di ogni reclamo presentato il Gestore si impegnerà a riferire il risultato degli accertamenti entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo.

In caso di mezzo postale fa fede la data del protocollo aziendale al fine di indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al risarcimento del danno arrecato.

5.9 Coperture assicurative

Il Gestore dovrà dotarsi di coperture assicurative per danni alle persone e alle cose derivanti da propria responsabilità. Le principali condizioni dovranno essere disponibili sul sito internet dell'azienda, ovvero esposte agli sportelli degli uffici al pubblico

6. Servizio acquedotto

6.1 Dati tecnici di riferimento del servizio erogato

6.1.1 Area sulla quale opera la società e caratteristiche della rete di distribuzione

Il Gestore interverrà su tutta la provincia di Cosenza.

6.1.2 Caratteristiche del prodotto

6.1.2.1 Le garanzie sul prodotto

Il Gestore coordinerà in modo completo il processo di distribuzione dell'acqua, dalla captazione alla distribuzione ed erogazione ai singoli Utenti per mezzo di una complessa rete che copre il territorio gestito.

L'acqua sarà costantemente controllata sia all'origine sia in punti prestabiliti della rete per verificare il rispetto dei parametri di legge stabiliti per la potabilità .

In particolare vengono eseguiti almeno i seguenti controlli interni annui:

- il controllo periodico C3 sulle fonti di approvvigionamento
- il controllo C4 sulle fonti di approvvigionamento

- i controlli clorazione su almeno 500 punti di prelievo della rete distributiva (presso Utenti e fontane pubbliche).

La qualità dell'acqua erogata viene inoltre dovrà essere certificata mediante controlli ispettivi, esercitati dal Gestore per i Servizi Sanitari competenti per territorio. Sui prelievi effettuati, vengono presi in considerazione i parametri organolettici, fisici, chimici e microbiologici stabiliti per le analisi dalle disposizioni di legge vigenti.

Le principali caratteristiche del prodotto fornito sono le seguenti (in valori medi):

Durezza	9,6-28	gradi francesi
PH	7,5-7,9	
Residuo fisso	314-446	mg/l
Nitrati	5,6-10,1	mg/l di NO ₃
Nitriti	< 0,025	mg/l di NO ₂
Ammoniaca	0,02-0,18	mg/l di NH ₄
Ferro	0,01-0,03	u/l
Cloruri	97-183	mg/l
Cloro residuo	0,2-0,4	g/l
Ca	20-45	mg/l
Mg	6-33	mg/l
THM	0,30-0,45	mg/l

I valori indicati sono suscettibili di variazioni, all'interno della concentrazione massima ammissibile in dipendenza del mutamento degli apporti delle diverse fonti di approvvigionamento utilizzate.

6.1.2.2 Trattamento

Il Gestore provvederà ad individuare opportuni processi per la disinfezione dell'acqua al fine di prevenire eventuali alterazioni dei parametri batteriologici.

6.2 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente

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

Gli standard dei tempi riguarderanno:

- tempi utili per il rilascio di autorizzazioni e permessi;

- tempi necessari alla predisposizione di opere edili da parte dell'Utente;
- eventi non direttamente dipendenti dall'attività del Gestore.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Gestore comunicherà il nuovo tempo all'utente in breve periodo.

6.2.1 Predisposizione preventivi

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti, devono essere presentate accompagnate dalla dovuta documentazione tecnica, presso gli appositi uffici del Gestore. Il Gestore predisporrà un apposito stampato disponibile all'Utente con i documenti da allegare alle richieste.

Per l'esecuzione del sopralluogo il tempo standard tra la data di richiesta dell'Utente e quella dell'appuntamento del sopralluogo viene fissato in giorni lavorativi:

$$T_{\max} = 15 \text{ gg.}$$

Per la predisposizione del preventivo il Gestore dovrà definire il seguente tempo standard che sarà misurato in giorni lavorativi decorrenti dalla data di esecuzione positiva del sopralluogo fino alla data di spedizione del preventivo:

$$T_{\max} = 30 \text{ gg}$$

Il tempo standard sopra indicato si intende al netto dei tempi richiesti per l'estensione o i potenziamenti di rete che si rendessero necessari per soddisfare la richiesta. Il tempo massimo resta inoltre interrotto dalla documentata richiesta di completamento o integrazione della documentazione esibita.

6.2.2 Tempi controllo impianti

Per l'esecuzione dei controlli di competenza sulla parte di impianto privato fino al contatore, prima della esecuzione dell'allacciamento ovvero per il collegamento alla derivazione esistente, a seguito di realizzazione o rifacimento di un nuovo impianto, il Gestore definirà un tempo standard misurato in giorni lavorativi.

Il tempo standard decorre dalla data di ricevimento della richiesta di effettuazione del controllo.

6.2.3 Tempi per esecuzione allacciamenti e attivazione fornitura

Per il complesso delle operazioni relative alla realizzazione della derivazione stradale il Gestore definirà opportunamente il tempo standard misurato in giorni lavorativi.

Il tempo standard decorre dalla data di certificazione positiva di collaudo o, eccezionalmente per le operazioni che lo richiedono, dalla data di acquisizione dei permessi o autorizzazioni allo scavo. Nel caso che cause di forza maggiore, ivi comprese le condizioni climatiche avverse, non permettessero il rispetto dei tempi, il Gestore darà informativa all'Utente indicando il termine entro avverrà l'esecuzione dei lavori.

6.2.4 Tempi per semplice attivazione/riattivazione della fornitura

Qualora siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete e l'impianto interno sia già stato verificato e dichiarato conforme alle norme di sicurezza vigenti, per le operazioni di semplice posa del contatore e di attivazione della fornitura il Gestore definirà il tempo standard misurato in giorni lavorativi.

Tale intervallo sarà valido pure per le operazioni che richiedono la riapplicazione di misuratori rimossi in precedenza (riattivazioni della fornitura), con decorrenza dalla data di stipulazione del contratto e contestuale presentazione della prescritta dichiarazione di conformità dell'impianto interno alla normativa di sicurezza vigente.

6.2.5 Tempi per cessazione della fornitura

E' il tempo massimo entro cui il Gestore dovrà provvedere a disattivare la fornitura dell'acqua. E' misurato in giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, ovvero dalla data in cui al Gestore sarà consentito, da parte del richiedente stesso, l'accesso al gruppo di misura interessato all'interruzione della fornitura.

6.2.6 Tempi per chiusura ed apertura temporanea del rubinetto di arresto stradale

Per le operazioni di chiusura e di riapertura - a richiesta - dei rubinetti di arresto stradali, posti a servizio delle diramazioni di utenza, il Gestore fisserà il tempo standard misurato in giorni lavorativi decorrenti dalla data di effettuazione dei versamenti stabiliti.

6.2.7 Trasformazioni da bocca tarata a contatore

Le procedure sono del tutto simili a quelle previste per le richieste di nuovo allaccio. I tempi previsti sono i seguenti:

- ?? Preventivazione: 30 giorni
- ?? Esecuzione e attivazione: 30 giorni

6.2.8 Risoluzione del contratto da parte del Cliente

Il Cliente può recedere in ogni tempo dal contratto di somministrazione dandone disdetta scritta. Il distacco dell'impianto verrà effettuato entro 15 giorni dalla data di ricevimento della disdetta.

6.3 Gestione del rapporto contrattuale

6.3.1 Lettura dei contatori

Il Gestore effettuerà la lettura sistematica dei contatori presso gli Utenti civili, normalmente con una periodicità quadrimestrale, comunque con periodicità almeno semestrale. Saranno previste periodicità di lettura differenziate per località, nonché frequenze maggiori per particolari tipi di utenza (es. ospedali, caserme, industrie ecc.) Gli operatori saranno muniti di terminalini elettronici nei quali verranno inseriti i dati anagrafici ed i consumi storici degli utenti. Nell'impossibilità di effettuazione di lettura diretta verrà consegnata una cartolina prestampata per la trascrizione dell'autolettura. Tale dato, per poter essere registrato in tempo utile per la bolletta del periodo, potrà essere trasmesso a mezzo postale, per registrazione fono, via fax o tramite posta elettronica nel periodo intercorrente tra il 26 e l'ultimo giorno del mese di ciascun bimestre.

6.3.2 Fatturazione dei consumi

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso strumenti di informazione .

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche. Le fatture sono emesse con cadenza bimestrale a lettura o in acconto con conguaglio dei consumi in acconto a seguito di lettura effettiva del contatore o con addebito dei consumi accertati in relazione all'abbonamento contrattualmente sottoscritto e degli eventuali maggiori consumi risultanti eccedenti l'abbonamento stesso. Per ogni uso non domestico l'utente assumerà l'obbligo di un minimo impegnato da pagarsi anche se non consumato. In caso di mancata lettura l'addebito in fattura avviene considerando il solo quantitativo sottoscritto in abbonamento.

L'addebito degli eventuali maggiori consumi relativamente al periodo di mancata lettura sarà effettuato con la prima fatturazione successiva all'avvenuta rilevazione dei consumi.

Per informazioni e chiarimenti sulle letture, nonché sulle fatturazioni, l'utente potrà rivolgersi agli uffici resi al pubblico dal Gestore.

6.3.3 Rettifiche di fatturazione

Se nel processo di fatturazione vengono 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 venisse segnalato dall'utente i tempi massimi di rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Gestore, saranno pari a sessanta giorni lavorativi decorrenti dalla data della comunicazione da parte dell'Utente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici, la data di protocollo della comunicazione). Entro tale termine verrà data comunicazione all'Utente dell'avvenuta rettifica e comunicate le eventuali modalità di rimborso.

6.3.4 Morosità

In caso di morosità il Gestore procederà:

all'addebito di una indennità di mora

La mora è commisurata per ogni giorno di ritardo ad 1/365 del TUR (tasso ufficiale di riferimento) vigente al momento del pagamento, maggiorato di 5 punti percentuali. L'importo viene addebitato al Cliente sulla prima fatturazione successiva alla data del pagamento della bolletta insoluta. Ove il cliente provi che il ritardato pagamento sia dovuto a fatti a lui non imputabili (ad es. mancato recapito della bolletta nonostante l'indirizzo sia corretto) il Gestore scomputerà la somma versata a tale titolo nella bolletta successiva alla sua richiesta.

alla sospensione del servizio

La sospensione è preannunciata al Cliente con avviso inserito nella fattura (bolletta) o con apposita comunicazione. Essa ha luogo, in caso di mancato pagamento, entro un ulteriore congruo periodo di tempo indicato nell'avviso e comunque non inferiore a giorni 20. La sospensione non viene eseguita qualora il Cliente dimostri, direttamente al personale del Gestore incaricato dell'intervento tecnico, di aver già pagato tutto il dovuto.

Ove detta operazione non sia possibile per fatto non imputabile al Gestore o siano trascorsi inutilmente 15 giorni dalla chiusura dell'utenza interessata è in facoltà dello stesso, al fine di recuperare il credito, di procedere alla chiusura di altra utenza idrica intestata al medesimo Cliente moroso, ovunque ubicata nell'ambito del territorio consortile.

La riapertura del flusso sarà effettuata entro e non oltre le 24 ore dalla esibizione delle ricevute comprovanti l'avvenuto pagamento delle bollette insolute e delle spese sostenute dal Gestore per la chiusura e la riapertura del flusso idrico.

In caso di mancato adempimento nel termine di 30 giorni dalle azioni di recupero del credito di cui sopra, ove il Cliente sia moroso per due fatturazioni consecutive il Gestore provvederà ad incamerare il deposito contrattuale fino alla copertura del proprio credito verso l'utenza ed il contratto si intenderà risolto di diritto, senza pregiudizio di ogni altro provvedimento.

Nel caso di nuova richiesta di contratto da parte del Cliente moroso o già cessato ai sensi del comma precedente, il Gestore ha il diritto di subordinare il nuovo contratto al pagamento delle somme rimaste insolute.

La riapertura dell'utenza avverrà previo il pagamento delle spese occorse per effettuare l'operazione. L'importo delle spese è indicato nell'avviso di mora inviato al Cliente ed è pari al costo di 2 ore di un operaio qualificato.

[al recupero del credito per via stragiudiziale e/o giudiziale](#)

Le relative spese saranno addebitate al Cliente moroso.

6.4 Sospensioni del servizio

6.4.1 Tempi di preavviso per le sospensioni programmate

Ogniqualvolta si debbano eseguire lavori sulla rete di distribuzione per guasti, modifiche, ecc., dovrà garantire di mettere in atto tutti i possibili accorgimenti per evitare interruzioni d'erogazione. In particolare nei casi di manutenzione programmata, il Gestore dovrà eseguire tali lavori senza interruzione dell'erogazione. Quando ciò non risulti attuabile provvede a segnalare l'interruzione dell'erogazione direttamente agli Utenti interessati e, a lavori ultimati, provvede alla riattivazione dell'erogazione.

6.4.2 Durata delle sospensioni programmate

Le attività di manutenzione programmata hanno una durata in dipendenza della complessità e dall'entità dell'intervento.

6.5 Servizio di emergenza

Il Gestore dovrà mettere in atto un opportuno piano di emergenza per far fronte alle situazioni critiche in merito alla distribuzione dell'acqua potabile.

6.6 Crisi idrica da scarsità

La scarsità idrica causata da fenomeni naturali e/o fattori antropici sarà fronteggiata attraverso l'attuazione del piano di emergenza suddetto.

6.7 Servizio di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore, nell'ambito degli interventi previsti nel Piano d'Ambito e nel Piano Operativo Triennale effettuerà una sistematica campagna di ricerca perdite.

7. Servizio fognatura e depurazione

7.1 Dati tecnici di riferimento del servizio erogato

7.1.1 Area su cui opera la società e caratteristiche della rete fognaria e degli impianti di depurazione

Il Gestore interverrà su tutta la provincia di Cosenza.

7.2 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente

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

Gli standard temporali riportati devono considerarsi al netto dei:

- tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, certificazioni, permessi
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili da parte dell'Utente
- eventi non direttamente dipendenti dal Gestore, comprese le condizioni climatiche avverse.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente il nuovo termine.

7.2.1 Tempi per predisposizione preventivi

Per le richieste di nuovi allacci o per la modifica di quelli esistenti dovrà pervenire la documentazione necessaria con apposita domanda redatta secondo lo stampato predisposto dal Gestore disponibile negli uffici aperti al pubblico. Per l'esecuzione del sopralluogo il tempo standard tra la data di richiesta dell'Utente e quella dell'appuntamento del sopralluogo sarà fissato dal Gestore in giorni lavorativi espressi in relazione alla data di protocollo della richiesta. Il tempo massimo resta inoltre interrotto dalla documentata richiesta di completamento o integrazione della documentazione esibita.

7.2.2 Tempi per esecuzione allacciamenti in fognatura

Per il complesso delle operazioni relative alla realizzazione dell'allacciamento in fognatura, il Gestore definirà tempo standard misurato in giorni lavorativi.

Il tempo standard decorrerà dalla data di accettazione del preventivo o, eccezionalmente per le operazioni che lo richiedono, dalla data di acquisizione dei permessi o autorizzazioni allo scavo. Nel caso che cause di forza maggiore, ivi comprese le condizioni climatiche avverse, non permettessero il rispetto dei tempi, il Gestore darà informativa all'Utente indicando il termine aggiuntivo d'esecuzione.

L'inizio dell'effettivo scarico in fognatura dovrà essere comunque preceduto dall'ammissione al servizio fognario.

7.2.3 Tempi per l'ammissione al servizio di fognatura

Per le richieste di nuovi allacci o per la modifica di quelli esistenti dovrà pervenire la documentazione necessaria con apposita domanda redatta secondo lo stampato predisposto dal Gestore disponibile negli uffici aperti al pubblico. Per la richiesta di ammissione al servizio di fognatura il Gestore definirà un tempo standard che sarà misurato in giorni lavorativi decorrenti dalla data di richiesta dell'Utente fino alla data ammissione al servizio consistente nell'accettazione

della domanda e nell'originarsi dell'utenza relativa.

Il tempo standard sopra indicato sarà interrotto dalla documentata richiesta di completamento o integrazione della documentazione esibita.

7.3 Sicurezza del servizio

7.3.1 Reperibilità

Il Gestore dovrà garantire la disponibilità di un servizio continuo di PRONTO INTERVENTO per tutti i giorni dell'anno e 24 ore su 24 al fine di assicurare la tempestività degli interventi nel caso di situazione di pericolo connesso con l'erogazione dell'acqua o per situazioni critiche. L'accesso a tale servizio è realizzato per mezzo di chiamata telefonica.

7.3.2 Interventi a seguito di segnalazioni

A seguito di eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo da parte dell'utenza, la Società assicura l'intervento di proprio personale di servizio nel tempo strettamente richiesto per il trasferimento nel posto di chiamata.

In ogni caso 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, non sarà superiore a 2 ore decorrenti dal momento della segnalazione.

L'intervento è finalizzato ad eliminare la situazione di pericolo.

In ipotesi di più chiamate contemporanee sono stabilite delle procedure che prevedono le priorità di intervento secondo precise tipologie di guasto, nonché accordi con imprese fornitrici per eventuali situazioni di particolare criticità che richiedano un potenziamento del personale necessario al ripristino delle situazioni di esercizio ordinario.

In ogni caso tutto il personale dipendente reperibile è tenuto a intervenire sulla base di un codice di comportamento aziendale che lo prevede espressamente per i casi più gravi e di particolare emergenza.

7.3.3 Interventi per guasto od occlusione di tubazione o canalizzazione interrata

Il gestore dovrà provvedere con proprio personale al ripristino della funzionalità delle tubazioni o

canalizzazioni rotte od occluse.

Il tempo per la riattivazione del servizio non sarà superiore a 8 ore decorrenti dal momento della segnalazione.

7.3.4 Ripristino del servizio a seguito di guasto

Il gestore dovrà provvedere con proprio personale alla riattivazione del servizio interrotto a seguito di guasto.

Il tempo per la riattivazione del servizio non sarà superiore a 8 ore decorrenti dal momento della segnalazione del guasto.

8. Informazioni all'utente

Al fine di garantire al Cliente una informativa aggiornata circa le procedure e le iniziative proposte che possono interessarlo, il Gestore dovrà attivare mezzi di informazione.

8.1 Mezzi d'informazione verso gli utenti

I mezzi di informazione che il Gestore dovrà attivare saranno:

?? INTERNET

attraverso il sito web sono comunicati al Cliente gli aspetti e le modalità dei servizi offerti.

?? Bollette

le fatture dei consumi sono utilizzate quale strumento di comunicazione ai Clienti di messaggi utili al miglioramento della qualità del servizio.

?? Organi di informazione

per talune informative generali e interessanti tutti i Clienti, alcune classi di utenze o parte del territorio sul quale sono erogati i servizi, il Gestore utilizza organi di stampa, le TV e radio locali.

?? Opuscoli informativi

periodicamente vengono distribuiti ai Clienti opuscoli esplicativi sulle procedure cui sono interessati.

?? Campagne promozionali

campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione razionale delle risorse ambientali ed energetiche, sono promosse con il coinvolgimento delle associazioni dei Clienti, ambientaliste e delle categorie interessate.

?? Visite presso gli impianti gestiti

Il Gestore garantisce l'accesso ai propri impianti attraverso visite organizzate periodicamente a gruppi di cittadini che ne facciano richiesta.

?? Convegni promozionali e informativi

Il Gestore organizzerà convegni promozionali in accordo con l'Ente d'Ambito riguardanti le attività svolte.

?? Attività didattiche nelle scuole

Il Gestore organizzerà attività didattiche nelle scuole in accordo con l'Ente d'Ambito riguardanti le attività svolte.

8.2 Comportamenti del personale verso gli utenti

Il personale impiegato dal Gestore dovrà essere munito di tesserino di riconoscimento da esibire all'interno e all'esterno, in particolare nei contatti con l'utenza. I principi di rispetto e cortesia saranno fondamentali al fine di agevolare il cliente all'esercizio dei diritti e all'adempimento degli obblighi. Sarà obbligo del personale indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che in quello telefonico con l'utenza.

9. Valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Il Gestore sarà tenuto a rilevare il grado di soddisfazione degli Utenti a fronte dei servizi resi e valutare eventuali variazioni nelle aspettative degli Utenti sui servizi stessi utilizzando ed analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con gli Utenti (agli sportelli diretti, telefonici e informatici)
- i contenuti dei reclami pervenuti
- le indagini demoscopiche.

Sulla base delle attività precedenti il gestore si impegna annualmente a:

- pubblicare un rapporto sulla qualità dei servizi erogati e sulla valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi aziendali e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

Tale rapporto viene messo a disposizione dei Clienti e delle Associazioni dei consumatori. Il Cliente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto o anche verbalmente, agli indirizzi elencati nella presente carta.

10. Rimborso per il mancato mantenimento degli standard

Entro 45 giorni lavorativi decorrenti dalla data della richiesta di rimborso, effettuata sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto degli standard sopraindicati, individuata dal timbro di ricevimento apposto dal protocollo, ovvero sulla prima bolletta utile, il Gestore, effettuati gli accertamenti del caso, provvederà ad accreditare il rimborso riconosciuto, ovvero a comunicare al richiedente le motivazioni del diniego alla richiesta come sopra avanzata. L'eventuale somma richiesta a rimborso sarà detratta dalla prima bolletta utile.

11. Tutela dell'utenza

Le violazioni ai principi ed agli standard presentati nella presente Carta devono essere denunciate direttamente al Gestore.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutte le informazioni e i documenti in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché il Gestore possa provvedere a soddisfare la richiesta. Sarà necessario pertanto che il Gestore riferisca all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, qualora necessari, e si impegna a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

La Società riferisce semestralmente al Comitato di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sulla quantità e sulla tipologia dei reclami ricevuti.

12. Validità della carta dei servizi

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

I Clienti dovranno essere portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite i sopra citati strumenti informativi.

Le presenti linee guida per la redazione della Carta del Servizio Idrico Integrato saranno valide dalla data di subentro del Gestore, il quale deve predisporre il documento definitivo entro sei mesi.