



SCHEMA DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DI SERVIZIO RELATIVA AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvato con Delibera di Assemblea consortile del 16 dicembre 2004 numero 13
Modificato con Delibera di Assemblea consortile del 25 luglio 2007 numero 13



INDICE

PREMESSA	3
1. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E PRESENTAZIONE DEL GESTORE	4
1.1 Definizione del servizio	4
1.2 Presentazione del gestore	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	5
2.1 Eguaglianza	5
2.2 Imparzialità	5
2.3 Continuità	5
2.4 Partecipazione	5
2.5 Cortesia	5
2.6 Efficienza ed Efficacia	6
2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	6
2.8 Condizioni principali di fornitura	6
2.9 Qualità	6
3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'	7
3.1 Premessa	7
3.2 Avvio del rapporto contrattuale	7
3.3 Accessibilità al servizio	8
3.4 Gestione rapporto contrattuale	10
3.5 Continuità del servizio	12
4. TUTELA E RAPPORTI CON L'UTENZA	13
4.1 Informazione all'utenza	13
4.2 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	13
4.3 Rimborso per il mancato rispetto degli impegni	14
ALLEGATI	15
Allegato 1 - riepilogo standard e rimborsi	15
Allegato 2 - Riepilogo indirizzi e numeri telefonici utili per l'utente.	16



PREMESSA

L'Agenzia d'Ambito per i Servizi Pubblici di Piacenza è l'organismo di regolazione dei servizi pubblici locali di acquedotto, fognatura, depurazione e raccolta rifiuti urbani. Essa è stata costituita, secondo le disposizioni contenute nella legge regionale n.25/99, il 16 Ottobre 2002 nella forma di Consorzio.

Fanno parte del Consorzio la Provincia di Piacenza e tutti i Comuni della Provincia.

L'Agenzia, ai sensi dell'art. 23 della legge 25/99, deve elaborare gli schemi di riferimento della carta dei servizi con indicazione degli standard, dei diritti e obblighi degli utenti.

Il presente schema, a cui il gestore deve uniformarsi, è quindi elaborato dall'Agenzia ai sensi:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- LEGGE n. 36 del 5 Gennaio 1994 "Disposizioni in materia di risorse idriche"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 Marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato"
- Legge Regionale Emilia -Romagna n. 25/99
- Atti di indirizzo emanati dall'Autorità Regionale per la Vigilanza dei Servizi Idrici.

L'Agenzia propone uno schema della carta dei servizi secondo la seguente struttura:

- *"Definizione del servizio e presentazione del gestore"* in cui vengono descritti in sintesi i settori di attività e il profilo del gestore
- *"Principi fondamentali"* su cui si basa il gestore per una corretta erogazione dei servizi
- *"Impegni e standard di qualità"* in cui vengono definiti i livelli prestazionali del servizio erogato
- *"Tutela e rapporti con l'utenza"*

Il gestore si impegna a redigere, entro 60 giorni dalla stipula della convenzione, sulla base del presente schema, la carta dei servizi che diventerà operativa in ciascun Comune entro 6 mesi dall'attivazione del servizio.

La carta verrà resa disponibile a tutti gli utenti e consegnata a ciascun nuovo utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa sarà altresì disponibile sul sito Internet dell'Autorità di Ambito all'indirizzo www.atopiacenza.it e sul sito Internet di Tesa S.p.A all'indirizzo www.tesa.piacenza.it.

Il gestore si impegna a redigere un foglio informativo con numeri telefonici utili per l'utente e chiare indicazioni sulle modalità di reperimento della carta dei servizi, impegnandosi altresì a consegnarlo, con la prima bolletta, a tutti gli utenti.

La carta è soggetta a revisione triennale. Le revisioni apportate alla carta, concordate tra Gestore, Autorità di Ambito e Comitato saranno portate a conoscenza degli utenti.



1. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E PRESENTAZIONE DEL GESTORE

1.1 Definizione del servizio

La carta si riferisce, per il servizio acquedotto, alla captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, vale a dire:

- Usi domestici di acqua potabile,
- Usi non domestici di acqua potabile, intesi come consumi pubblici e consumi commerciali, industriali, agricoli, zootecnici.

Le attività si riferiscono, per il momento, solo alla distribuzione di acqua potabile sia per gli usi domestici sia per gli usi non domestici.

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

1.2 Presentazione del gestore

.....
.....
.....



2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti: nessuna distinzione viene compiuta in base a sesso, etnia, lingua, religione o opinione politica dell'utente.

Il Gestore, compatibilmente con le condizioni impiantistiche e funzionali, garantisce nell'ambito di tutto il territorio di competenza la parità di trattamento degli utenti.

Il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione, alle persone portatrici di handicap, agli anziani e agli utenti appartenenti alle fasce sociali deboli.

2.2 Imparzialità

Il Gestore assume un ruolo neutrale nei riguardi degli utenti adottando nei loro confronti criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2.3 Continuità

Il Gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni del servizio, imputabili a guasti o a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione, il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza, ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disagi e ad attivare, se necessario, servizi sostitutivi di emergenza.

2.4 Partecipazione

Il Gestore promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione tra utenza e gestore.

Ogni utente ha diritto di conoscere le informazioni, in possesso del Gestore, che lo riguardano e le altre informazioni di pubblico interesse, può presentare reclami, suggerimenti, osservazioni, memorie e documenti per migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il gestore acquisisce periodicamente, attraverso le associazioni dei consumatori e indagini dirette, la valutazione degli utenti e del personale aziendale sulla qualità dei servizi resi.

2.5 Cortesia

Il gestore si impegna a trattare con rispetto e cortesia gli utenti, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il personale a contatto con il pubblico è munito di tesserino di riconoscimento.



2.6 Efficienza ed Efficacia

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati. In tal senso, si impegna a verificare le aspettative dell'utente, a ricercare ed attuare tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a rispondergli.

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

2.8 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate nel contratto utente-gestore.

2.9 Qualità

Il gestore assicura la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge comunicando sul proprio sito internet e a chi ne fa richiesta i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata.

Il gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996.

Il gestore, in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni, si impegna a:

- trovare idonee soluzioni al fine di migliorare, nel corso degli anni, la qualità dell'acqua erogata,
- mantenere la Certificazione del Sistema Qualità e la Certificazione Ambientale.



3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

3.1 Premessa

Gli standard di qualità fissati nel presente schema di riferimento, così come previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato", si riferiscono a quattro diverse fasi del rapporto contrattuale con l'utente e più precisamente, agli aspetti del servizio relativi:

- all'avvio del rapporto contrattuale
- all'accessibilità del servizio
- alla gestione del rapporto contrattuale
- alla continuità e regolarità del servizio.

Gli standard espressi in giorni, quando non diversamente esplicitato, sono riferiti a giorni di calendario (decorrono dalla data di ricevimento/spedizione del protocollo del Gestore) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni ed adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, insorgono difficoltà nel rispettare le scadenze garantite, il Gestore provvederà a comunicare all'utente, in modo tempestivo, la nuova data e il motivo del rinvio.

3.2 Avvio del rapporto contrattuale

3.2.1 Tempo di preventivazione allacciamento acquedotto

È il tempo massimo che intercorre tra la richiesta di un nuovo allacciamento e la data di spedizione del preventivo all'utente. Il tempo di preventivazione è diverso a seconda della necessità o meno del gestore di effettuare sopralluogo. Per situazioni più complesse, in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi, il gestore fornisce risposta scritta entro i termini precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

- -- Tempo con sopralluogo: **40 giorni dalla richiesta**
- -- Tempo senza sopralluogo: **30 giorni dalla richiesta**

3.2.2 Tempo di preventivazione allacciamento acquedotto

È il tempo massimo che intercorre tra la comunicazione da parte dell'utente dell'avvenuto pagamento del corrispettivo preventivato e la data di completamento dei lavori.

Per l'esecuzione è quindi necessario che l'utente abbia accettato il preventivo, ne abbia pagato l'importo e che il Comune abbia rilasciato il permesso di scavo ed emesso le eventuali ordinanze.

- -- Tempo: **20 giorni**

Nel caso si tratti di interventi di particolare complessità, il tempo è comunicato all'utente di volta in volta.

3.2.3 Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura idrica

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura o riapertura del contatore senza modifica della sua portata.

- -- Tempo massimo attivazione fornitura: **10 giorni**
- -- Tempo massimo riattivazione fornitura: **10 giorni**



In caso di sospensione della fornitura idrica per morosità il tempo massimo di riattivazione fornitura, a seguito dell'avvenuto pagamento da parte dell'utente, non può essere superiore ai **3 giorni lavorativi**. Al fine di tutelare in maggior misura l'utente, il gestore si impegna a non sospendere la fornitura del servizio nei giorni di Sabato, Domenica e Festivi.

3.2.4 Tempo per la cessazione della fornitura idrica

E' il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della disdetta da parte dell'utente.

- -- Tempo: **10 giorni**.

3.2.5 Tempo di preventivazione allacciamento fognatura

È il tempo che intercorre tra la richiesta di un nuovo allacciamento e la data di spedizione del preventivo all'utente. Il tempo di preventivazione è diverso a seconda della necessità o meno del gestore di effettuare sopralluogo. Per situazioni più complesse, in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi, il gestore fornisce risposta scritta entro i termini precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

- -- Tempo con sopralluogo: **40 giorni dalla richiesta**
- -- Tempo senza sopralluogo: **30 giorni dalla richiesta**

3.2.6 Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura

E' il tempo massimo che intercorre tra la comunicazione da parte dell'utente dell'avvenuto pagamento del corrispettivo preventivato e la data di completamento dell'intervento richiesto.

Per l'esecuzione è quindi necessario che l'utente abbia accettato il preventivo, ne abbia pagato l'importo e che il Comune abbia rilasciato il permesso di scavo ed emesso le eventuali ordinanze.

- -- Tempo: **20 giorni**

Nel caso si tratti di opere di particolare complessità, il tempo è comunicato all'utente di volta in volta.

3.3 Accessibilità al servizio

3.3.1 Sportelli dedicati: orari di apertura al pubblico

Al fine di garantire una migliore assistenza all'utenza in termini di accesso al servizio e alle informazioni, il Gestore assicura il servizio di sportello presso ciascuno dei seguenti Centri Operativi:

- Piacenza
- Castel San Giovanni
- Bobbio
- Fiorenzuola
- Ponte dell'olio.

Il Gestore comunica all'utenza gli indirizzi e gli orari di apertura.

Gli sportelli saranno attivati in tempi diversi, in funzione della graduale confluenza delle gestioni in economia e consortili nel gestore salvaguardato.

Il Gestore si impegna:

- ad assicurare l'apertura di ciascun Centro Operativo dal Lunedì al Venerdì,
- a garantire per tre giorni a settimana orari di apertura di almeno 5 ore al giorno, di cui un'ora pomeridiana.
- a garantire per un giorno a settimana orari di apertura di almeno 4 ore al giorno,
- ad individuare per ciascun sportello, in base alle esigenze degli utenti, un giorno della settimana in cui effettuare orario continuato con apertura di almeno 8 ore.

Il Gestore, per il primo anno di avvio di ciascun centro operativo, si impegna a fornire a tutti i comuni che vi fanno riferimento, la modulistica di base ed a formare un dipendente



comunale affinché sia in grado di fornire le prime informazioni all'utente. Inoltre, in accordo con le Amministrazioni Comunali, sarà assicurata la presenza di un operatore del Gestore presso la sede Municipale di ogni comune, almeno un giorno alla settimana.

In ciascun sportello operativo potranno essere espletate le seguenti richieste:

- Informazioni
- Preventivi
- Stipula e disdetta contratti
- Richiesta verifica contatori
- Inoltro reclami

3.3.2 Svolgimento di pratiche via telefono

Il gestore rende disponibile per informazioni il numero telefonico 0523-5491 per tutto l'Ambito Territoriale Ottimale, al costo di una chiamata urbana da linea fissa. Il servizio informazioni via telefono è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Il gestore, inoltre, rende disponibile un numero verde commerciale, attivo tutti i giorni dalle ore 9:00 alle ore 17:00 (sabato dalle 9:00 alle 12:00) attraverso il quale possono essere effettuate tutte le operazioni commerciali: richiesta preventivi di allaccio, stipula contratti, subentri, cessazioni, informazioni su fatture e pagamenti.

3.3.3 Sportello on-line

Il gestore rende disponibile uno sportello interattivo, accessibile dal sito www.eniaspa.it che, previa registrazione (gratuita), consente all'utenza, in modo semplice e diretto, di visualizzare i propri dati contrattuali, visualizzare e stampare le proprie fatture, controllare lo stato dei pagamenti, modificare l'indirizzo di recapito delle fatture.

3.3.4 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il gestore prevede, nella propria carta dei servizi, le seguenti forme diversificate di pagamento::

- domiciliazione sul conto corrente bancario (RID) senza addebito di commissioni;
- domiciliazione sul conto corrente postale;
- pagamento presso tutti gli sportelli postali sul territorio nazionale, con le commissioni d'uso;
- pagamento presso tutti gli sportelli bancari della provincia, con le commissioni d'uso;
- pagamento presso alcuni sportelli bancari convenzionati, di cui almeno uno collocato nelle vicinanze di ciascun Centro di Zona del gestore, senza addebito di commissioni;
- pagamento a mezzo bonifico bancario.

Se l'utente inoltra richiesta scritta di modifica della modalità di pagamento ed il gestore non può soddisfare la richiesta, è tenuto a comunicarlo entro **10 giorni** dalla ricezione.

3.3.5 Facilitazione per utenti particolari

Il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle persone portatrici di handicap, agli anziani e agli utenti appartenenti alle fasce sociali deboli.

A tal fine il gestore si impegna a garantire procedure e tempi più rapidi rispetto agli standard applicabili alla totalità degli utenti e, previo appuntamento, si rende disponibile ad incontrare gli utenti appartenenti alle fasce sopra indicate direttamente nel comune di residenza.

3.3.6 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

Quando concorda un appuntamento con l'utente il gestore deve fissare (anche in relazione alle esigenze dell'utente) l'ora di inizio e di fine della fascia di puntualità che in ogni modo non può essere superiore a 3 ore.

- -- Fascia di puntualità: **massimo 3 ore**

Il gestore può disdire l'appuntamento solo con **preavviso minimo di 24 ore**.



In caso di mancato rispetto degli appuntamenti concordati l'utente ha diritto al rimborso forfetario così come indicato nell'allegato 1.

3.3.7 Tempo di attesa allo sportello

Il gestore deve organizzare gli sportelli in modo tale da prevedere un tempo di attesa accettabile e comunque, in condizioni di normale affluenza, **non superiore ai 30 minuti**.

3.3.8 Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami degli utenti

L'utente può inoltrare al gestore richieste scritte di informazioni e presentare reclami.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché il gestore possa provvedere alla ricostruzione del caso in tutti i suoi aspetti.

I reclami devono essere presentati entro il termine di 30 giorni dal verificarsi del disservizio.

Il Gestore fornisce risposta scritta alle richieste e ai reclami degli utenti in un **tempo massimo di 20 giorni senza la necessità del sopralluogo e 30 giorni in caso di sopralluogo** dalla richiesta (i giorni decorrono dalla data di protocollo di arrivo del gestore).

Le richieste e i reclami possono essere inoltrate al gestore:

- di persona presso gli sportelli operativi
- mediante il servizio postale
- tramite fax e a mezzo telematico.

Quando il disservizio è effettivamente verificato, il Gestore si impegna ad eliminarne tempestivamente le cause e, se previsto, a rimborsare l'utente.

3.4 Gestione rapporto contrattuale

3.4.1 Fatturazione

La fattura viene effettuata di norma con periodicità semestrale sia per le utenze domestiche sia per le utenze non domestiche. La lettura dei contatori è effettuata direttamente almeno una volta all'anno, per la seconda lettura annuale il gestore può richiedere all'utente l'autolettura.

Il gestore applicherà le tariffe secondo il criterio del pro quota die. L'attribuzione dei consumi ai diversi scaglioni sarà annualmente conguagliata su base dell'applicazione di fasce annuali di consumo.

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione in particolare, le informazioni relative:

- Importo
- Consumo e periodo di fatturazione
- Data di scadenza
- Modalità per contattare servizio informazioni devono essere facilmente leggibili.

Il gestore potrà applicare, a garanzia dei pagamenti, un deposito cauzionale o richiedere la prestazione di una garanzia equivalente, quale la fideiussione bancaria, con modalità e importi approvati dall'Agenzia d'ambito.

Dal 1 luglio 2007, per tutte le utenze domestiche e per le utenze non domestiche limitatamente a quelle con un consumo inferiore ai 250 mc anno, la domiciliazione bancaria o postale sarà considerata garanzia equivalente e determinerà la restituzione dei depositi cauzionali eventualmente versati, da effettuarsi nella prima fatturazione utile a partire dal secondo semestre 2007.

Dal 1 gennaio 2008 il deposito cauzionale sarà considerato fruttifero e, da tale data, in caso di successiva cessazione del contratto o di modifica nelle modalità di pagamento (domiciliazione bancaria o postale), sarà restituito all'utente maggiorato degli interessi legali.



3.4.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati degli errori (sia in difetto che in eccesso) il gestore deve correggere gli stessi d'ufficio. Nel caso in cui l'errore sia comunicato al gestore dall'utente stesso, il gestore verifica l'esistenza dell'errore e provvede alla rettifica della fatturazione accreditando eventuali pagamenti in eccesso, effettuati dall'utente, sulla bolletta successiva.

3.4.3 Morosità

In caso di morosità il gestore prevede la sospensione del servizio.

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 20 giorni rispetto alla data di emissione. Il pagamento della bolletta dovrà essere effettuato entro il termine indicato sulla stessa. Decorso 20 giorni dalla scadenza il gestore provvede a costituire in mora l'utente mediante raccomandata A/R.

Nella nota il gestore provvederà ad indicare gli estremi della fattura rimasta insoluta ed a fornire indicazioni precise sulle modalità di eventuale sospensione del servizio; su richiesta dell'utente includerà alla nota copia della fattura.

In caso di morosità persistente (oltre 20 giorni dalla messa in mora) il gestore provvederà alla sospensione del servizio (il gestore si impegna a non sospendere la fornitura del servizio nei giorni di Sabato, Domenica e Festivi) e la riprenderà entro 3 giorni dalla dimostrazione, da parte dell'utente, dell'avvenuto pagamento.

3.4.4 Verifica del contatore - sostituzione

L'utente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, presentando domanda scritta al gestore e pagando anticipatamente la somma di Euro 30,00 + I.V.A.

Per procedere alla verifica il gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di 10 giorni dal pagamento da parte dell'utente.

Il gestore provvede a sostituire il contatore da esaminare con altro nuovo di fabbrica, che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova, ed esegue la verifica alla cassa prova presso la sede di Piacenza; verifica alla quale l'utente ha la facoltà di presenziare.

In caso di assenza dell'utente il gestore si impegna a comunicare, per iscritto, al medesimo, entro 20 giorni, i risultati della verifica effettuata.

La somma versata, se la verifica non rileva guasti al contatore, rimane in possesso del gestore; diversamente viene restituita al utente, come accredito sulla successiva bolletta.

In caso di guasto del contatore il gestore provvede alla ricostruzione dei consumi dell'utente interessato sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni negli anni precedenti. Il contatore che non risulta guasto viene conservato dal gestore per un anno a disposizione per ogni eventuale riscontro, dopo di che verrà demolito.

Il gestore garantisce all'utente la facoltà di presenziare alla verifica dei contatori anche nel caso in cui sia egli stesso, per motivi di servizio, a voler sostituire il contatore.

3.4.5 Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione delle reti presentando domanda scritta agli sportelli. Per procedere alla verifica il gestore fissa un appuntamento entro il **termine massimo di 10 giorni**.

Se dalla verifica risulta per almeno due volte e per una durata di almeno un ora, in un periodo di tempo di 7 giorni, un valore di pressione non compreso nei limiti indicati dal contratto di servizio, il gestore provvede a risolvere il problema e l'utente ha diritto ad un compensazione (allegato 1). Se dalla verifica risulta invece un livello di pressione compreso nei limiti indicati dal contratto di utenza, il gestore può addebitare all'utente le spese sostenute per la verifica fino ad un massimo di 50 €.

L'utente ha facoltà di presenziare alla verifica e il gestore si impegna a comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 20 giorni dal termine del sopralluogo.



3.5 Continuità del servizio

3.5.1 Pronto intervento

Il gestore per recepire tempestivamente allarmi e segnalazioni garantisce un servizio continuo di reperibilità telefonica **24 ore su 24**.

Il gestore si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio ed a rispettare la seguente tempistica:

- -- Tempo massimo di intervento in situazioni di emergenza: **2 ore** dalla segnalazione
- --Tempo massimo riparazione guasto ordinario: entro **12 ore** per gli impianti e per le tubazioni sino a 300mm di diametro, entro **24 ore** per le tubazioni di diametro superiore.

Se si verifica un numero elevato di richieste contemporanee, con conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, il gestore informa l'utente dei tempi di intervento e riparazione necessari e fornisce le prime indicazioni di comportamento.

3.5.2 Tempo preavviso per interventi programmati

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, il gestore ha l'obbligo di avvisare gli utenti interessati alla sospensione come segue:

interruzioni non superiori alle quattro ore: gli utenti vengono informati con avviso diretto o tramite appositi avvisi esposti all'ingresso degli edifici, nella mezza giornata antecedente l'interruzione (la mattina per il pomeriggio od il pomeriggio per la mattinata successiva)

interruzione superiore alle quattro ore: gli utenti vengono avvisati il giorno precedente mediante:

- avviso diretto agli utenti
- appositi avvisi esposti all'ingresso degli edifici
- automezzi muniti di altoparlanti
- mezzi stampa
- mezzi radiotelevisivi locali

a seconda della vastità del territorio interessato.

L'avviso deve altresì comunicare i tempi di durata massima delle interruzioni programmate che comunque non possono essere superiori alle **24 ore**.

In caso di mancata segnalazione o di ritardo nel preavviso, così come in caso di durata delle interruzioni programmate superiori alla durata massima comunicata dal gestore, l'utente ha diritto ad un rimborso così come indicato nell'allegato 1.

3.5.3 Interruzioni non programmate

Nel caso di interruzioni non programmate (rottura, guasti delle reti e degli impianti) il gestore si impegna a ripristinare l'erogazione di acqua potabile entro 12 o 24 ore a seconda che si tratti di linea idrica secondaria o principale. In caso di mancata ripresa entro i periodi sopraindicati l'utente ha diritto ad una compensazione fissa più una ulteriore compensazione per ogni 24 ore di ulteriore sospensione così come indicato allegato 1.

3.5.4 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità prevedibile, dovuta a fenomeni non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza proponendo le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

3.5.5 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il gestore effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acquedotto come da piano di ricerca riduzione delle perdite dallo stesso adottato.



4. TUTELA E RAPPORTI CON L'UTENZA

4.1 Informazione all'utenza

Al fine di creare e mantenere un costruttivo rapporto con gli utenti, il Gestore garantisce una completa informazione sulle modalità di effettuazione dei servizi, sulle condizioni di fornitura del servizio, sugli aspetti normativi, contrattuali e tariffari attraverso il Servizio Informazioni e le Attività di Comunicazione.

Il Gestore, inoltre, non solo divulga le informazioni sui propri servizi, ma realizza attività di comunicazione mirate a sensibilizzare la cittadinanza sui temi ambientali.

Per garantire all'utente la costante informazione il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti di comunicazione:

- Sportelli operativi in cui verranno rilasciate informazioni sulle procedure di stipula di contratti, procedure allacciamento, pagamento fatture, tariffe, ecc.....
- Bollette
- Sito internet del gestore
- affissioni stradali, inserzioni stampa, trasmissioni radiotelevisive ecc.
- opuscoli informativi
- Conferenze pubbliche sullo stato dei servizi
- Progetti di educazione ambientale per le scuole
- Visite guidate agli impianti aziendali
- Incontri con i diversi presidi territoriali

Inoltre, per facilitare l'utente, il gestore allega alla propria carta dei servizi un prospetto riassuntivo con tutti i diversi canali di comunicazione che possono essere utilizzati dall'utente per contattare il gestore a seconda delle specifiche esigenze (indirizzi, orari, n. telefono, fax,...).

4.2 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Al fine di facilitare il costante monitoraggio della qualità dei propri servizi il Gestore si impegna ad effettuare annualmente:

- indagine mirata a conoscere le esigenze degli utenti,
- verifica sulla qualità ed efficienza dei servizi prestati.

I risultati delle rilevazioni effettuate, previo confronto con il Comitato Consultivo degli Utenti, verranno pubblicate in un rapporto annuale sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente che sarà a disposizione degli utenti, dell'Autorità d'Ambito e delle Associazioni dei Consumatori.

Nel rapporto dovranno essere indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard
- le cause del mancato rispetto degli standard
- il numero e il tipo di reclami ricevuti per i diversi servizi erogati
- il numero degli indennizzi corrisposti

Gli utenti possono far pervenire suggerimenti e proposte al gestore attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- di persona presso gli sportelli operativi
- telefonicamente contattando i numeri indicati del gestore nella propria carta
- Per iscritto presso gli uffici indicati dal gestore
- Attraverso sistemi telematici.



4.3 Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

Nell'allegato 1 sono riportati gli standard da assoggettare a rimborso nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal soggetto gestore. Il rimborso è da intendersi forfetario, unico per ogni contratto di utenza.

L'utente, ogni qual volta ritiene il servizio reso inferiore per qualità e tempestività agli standard dichiarati, entro 30 giorni, può inoltrare un reclamo e relativa richiesta di rimborso in forma:

- Verbale presso gli sportelli operativi dei diversi presidi territoriali. In questo caso è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente
- Scritta a mezzo del servizio postale presso gli uffici indicati dal gestore
- A mezzo fax
- A mezzo telematico attraverso il sito internet www.eniaspa.it

Al momento del reclamo l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso affinché il gestore possa provvedere ad una ricostruzione dell'accaduto.

Il Gestore, entro il termine di 20 giorni dalla data di presentazione del reclamo, analizza la richiesta, accerta che le cause del disservizio siano effettivamente imputabili all'Azienda stessa e riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti indicando, se necessario, i tempi entro il quale provvederà alla rimozione delle irregolarità.

In caso di mancato rispetto degli standard indicati nell'allegato 1 riconosce altresì il seguente rimborso, accreditando la somma dovuta sulla prima bolletta utile:

- somma forfetaria di **36 Euro**
 - somma forfetaria di **10 Euro** per la prima settimana di ritardo nel ripristino degli standard
 - somma forfetaria di **20 Euro** per ogni ulteriore settimana di ritardo
- fino ad un massimo complessivo di 86 Euro

Il diritto per l'utente alle compensazioni monetarie indicate nell'allegato 1 decorre dall'anno successivo alla effettiva attuazione del servizio, più precisamente:

- dal 1 Gennaio 2006 per AGAZZANO, BORGONOVO, CADEO, CALENDASCO, CAMINATA, CAORSO, CASTEL SAN GIOVANNI, GAZZOLA, GOSSOLENGO, GRAGNANO, NIBBIANO, PIACENZA, PECORARA, PIANELLO, PIOZZANO, PONTENURE, RIVERGARO, ROTTOFRENO, SAN GIORGIO, SARMATO, TRAVO, ZIANO
- dal 1 Gennaio 2007 per BESENZONE, CASTELVETRO, MONTICELLI, SAN PIETRO IN CERRO, VILLANOVA, BOBBIO, CERIGNALE, COLI, CORTEBRUGNATELLA, OTTONE, ZERBA
- dal 1 Luglio 2007 ALSENO, CARPANETO, BETTOLA, CASTELL'ARQUATO, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA, GROPPARELLO, LUGAGNANO, MORFASSO, PONTE DELL'OLIO, PODENZANO, VERNASCA, VIGOLZONE

Nel caso di mancata o insufficiente risposta nei termini previsti, l'utente può rivolgere un successivo reclamo, con la relativa documentazione, all'Agenzia d'Ambito per i servizi pubblici e al Comitato Consultivo Utenti.

Le seguenti cause esulano la responsabilità del gestore:

- eventi di carattere straordinario quali catastrofi naturali (frane, alluvioni, terremoti ecc.), interruzione dell'alimentazione elettrica, ecc.;
- ritardi da parte di terzi nell'emissione di autorizzazioni e permessi (per l'ottenimento dei quali l'Azienda garantisce comunque il massimo impegno);
- scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata.

Il gestore si impegna, per il primo anno di attivazione del servizio, a monitorare gli episodi di contenzioso e, in relazione ai risultati emersi, a valutare, insieme all'agenzia d'Ambito e al Comitato Consultivo degli Utenti, l'eventuale necessità di creare un ufficio di conciliazione.



ALLEGATI

Il gestore, per una migliore comprensibilità e leggibilità della carta dei servizi da parte dell'utente, allega alla stessa una tabella riassuntiva degli standard che danno diritto all'indennizzo (allegato 1) e una tabella con indicazione dettagliata dei diversi canali di comunicazione che possono essere utilizzati dall'utente per contattare il gestore (allegato 2).

Allegato 1 - riepilogo standard e rimborsi

FATTORI DI QUALITA'	VALORI STANDARD	RIMBORSO
AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE		
Tempo preventivazione allacciamento acquedotto	40 G. con sopralluogo 30 G. senza sopralluogo	36 €
Tempo di esecuzione e attivazione della presa	20 G.	36 €
Tempo per la riattivazione della fornitura idrica	10 G 3 G lavorativi (in caso di sospensione per morosità)	36 €
Tempo per la cessazione fornitura idrica	10 G.	36 €
Tempo di preventivazione allacciamento fognatura	40 G. con sopralluogo 30 G. senza sopralluogo	36 €
Tempo di esecuzione e attivazione dell'allacciamento alla fognatura pubblica	20 G	36 €
ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO		
Rispetto degli appuntamenti concordati	3 ore	36 €
Preavviso minimo disdetta appuntamento	24 ore	36 €
Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami	30 G con sopralluogo 20 G senza sopralluogo	36 €
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE		
Verifica contatore e verifica livello pressione	10 G.	36 €
Valore livello di pressione	Inferiore limiti indicati nel contratto di utenza	36 €
CONTINUITA' DEL SERVIZIO		
Tempo preavviso per interventi programmati	1 G. per interventi superiori a 4 ore	36 €
Durata max interruzioni programmate	Valore comunicato di volta in volta dal gestore, comunque inferiore alle 24 ore	36 € fisse più 20 € per ogni 24 ore aggiuntive
Durata max interruzioni non programmate	12 ore linea secondaria 24 ore linea principale	36 € fisse più 15 € per ogni 24 ore aggiuntive



Allegato 2 - Riepilogo indirizzi e numeri telefonici utili per l'utente.

.....
.....
.....