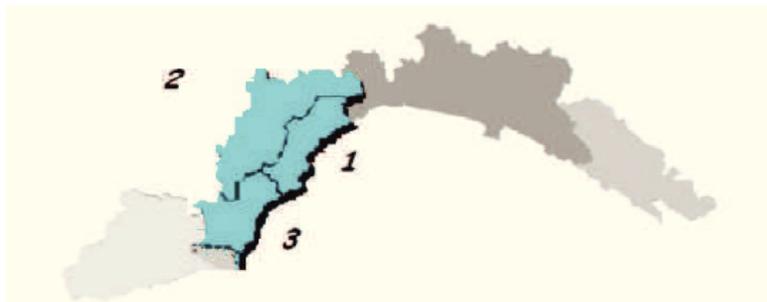




REGIONE LIGURIA

PROVINCIA DI SAVONA

**AMBITI TERRITORIALI OTTIMALI CENTRO OVEST "DEL SAVONESE"**



---

ATO CENTRO OVEST 2

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (S.I.I.)

---

---

# INDICE

---

## INDICE 1

<b>ASPETTI GENERALI .....</b>	<b>4</b>
La carta del servizio idrico integrato (S.I.I.).....	4
<b>DEFINIZIONI .....</b>	<b>5</b>
<b>1. PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>6</b>
Eguaglianza ed imparzialità di trattamento .....	6
Qualità e Sicurezza.....	6
Continuità.....	6
Partecipazione.....	6
Cortesia.....	6
Efficienza ed efficacia.....	7
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	7
Condizioni principali di fornitura.....	7
<b>1.1 Gli standard del Servizio Idrico Integrato.....</b>	<b>7</b>
<b>2. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 RAPIDITA' DI ESECUZIONE DEI LAVORI.....</b>	<b>8</b>
2.1.a Predisposizione preventivi.....	8
2.1.b Tempo di esecuzione dell'allacciamento.....	8
2.1.c Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica.....	8
2.1.d Tempo per la cessazione della fornitura.....	9
<b>2.2 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....</b>	<b>9</b>
2.2.a Periodicità fatturazione e lettura contatori.....	9
2.2.b Rettifiche di fatturazione.....	9
2.2.c. Prelevamenti da fonte autonoma.....	10
2.2.d Morosità.....	10
2.2.e Verifica del contatore .....	10
2.2.f Verifica del livello di pressione sulla rete.....	11
<b>2.3 REGOLARITA' E CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....</b>	<b>11</b>
2.3.a Livelli minimi di servizio.....	11
2.3.b Manutenzione delle infrastrutture e degli impianti.....	12
Interventi programmati.....	12

Interventi d'emergenza.....	12
2.3.c Ricerca programmata delle perdite sulla rete idrica e fognaria.....	13
2.3.d Crisi idrica .....	13
2.4 QUALITA' DELLE ACQUE DISTRIBUITE.....	13
Acque destinate al consumo umano.....	13
Controlli .....	13
2.5 QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE.....	14
2.5.a Servizio di fognatura.....	14
Controlli .....	14
2.5.b Servizio di raccolta e depurazione.....	15
Controlli .....	15
2.6 ALTRI SISTEMI DI CONTROLLO.....	15
3. GESTIONE RAPPORTI COL CLIENTE .....	16
3.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	16
3.1.a Modalità di svolgimento pratiche, d'informazione e di consulenza tecnica.....	16
3.1.b Comunicazione ed informazione.....	16
3.1.c Risposta alle richieste/quesiti/reclami per iscritto.....	17
3.1.d Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	18
3.2 RAPPORTO COL CLIENTE.....	18
Il codice deontologico.....	18
Facilitazioni per utenti particolari.....	18
Rispetto degli appuntamenti concordati.....	18
3.3 TUTELA DEL CLIENTE.....	19
3.3.a La gestione dei reclami.....	19
3.3.b Indennizzo .....	20
3.4 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DA PARTE DEL GESTORE.....	20
3.5 DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL S.I.I.....	20
4. RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO .....	21
4.1 IL SISTEMA DI MONITORAGGIO.....	21
4.2 LA RELAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	21
5. VALIDITA' DELLA CARTA DEL S.I.I.....	21

**ALLEGATO A  
STANDARDS SPECIFICI E GENERALI SOGGETTI A RIMBORSO ALL'UTENTE**

**ALLEGATO B**

## **ASPETTI GENERALI**

### **LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (S.I.I.)**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (inteso come insieme dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione) è stata predisposta dalla Provincia di Savona, quale Ente di Governo d'Ambito, coerentemente con quanto disposto dal D.P.C.M. del 29/04/1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del S.I.I." e dallo schema tipo della Convenzione e suoi allegati della Regione Liguria di cui alla DGR 1736/1998, in base ai quali:

- la Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi ed i criteri per l'erogazione dei servizi e rappresenta un'integrazione ai contratti di somministrazione.
- assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.
- stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi d'intervento e situazioni, con standard immediatamente identificabili ed in caso d'inadempienza con rimborsi riconosciuti in favore dell'utente a carico del Gestore.
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per ottenere risposta.

Il presente documento viene consegnato a ciascun cliente al momento dell'attivazione del rapporto di clientela e può essere richiesto telefonicamente agli uffici del Gestore, che è tenuto a fornirlo.

La vigente normativa di riferimento che disciplina i contenuti di questa Carta (da aggiornarsi in occasione delle revisioni periodiche previste al capitolo 5) è essenzialmente riconducibile a:

- Direttiva P.C.M. 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- D.P.C.M. 29/04/1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del S.I.I."
- Legge n.244/2007 (art.2, comma 461)
- D.Lgs. n.205/2006 "Codice del consumo (...)"
- Deliberazioni AEEG (Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas) in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato"

La Carta del Servizio Idrico Integrato si riferisce al:

**Servizio di acquedotto** per i seguenti usi potabili:

- *uso civile domestico* (utilizzi familiari in abitazione)
- *uso pubblico* (utilizzo in scuole, ospedali, caserme, centri sportivi, ferrovie, aeroporti, edifici pubblici, ecc....)
- altri usi relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo industriale.

**Servizio di fognatura**: si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

**Servizio di depurazione** : si riferisce alla depurazione delle acque reflue urbane.

L'Ente di Governo d'Ambito (EGA) provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad informare gli utenti o le loro Associazioni. Questo al fine di favorire la partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed il rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla carta medesima.

## **DEFINIZIONI**

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **“Ente di Governo dell'Ambito/Ente d'Ambito”**: è il soggetto di riferimento dell'ATO – Ambito Territoriale Ottimale. Già “Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale/ATO del Savonese”, la cui operatività è stata istituita con il Decreto del Presidente della Provincia n.46619 del 09/08/01, in base ad apposita convenzione di cooperazione tra gli Enti Locali dell'Ambito Territoriale Ottimale (A.T.O.), questo organo esercita la funzione di controllo sull'attività del Gestore del Servizio Idrico Integrato. L'attuale denominazione deriva dall'articolo 7, comma 1, lettera a) del D.L. 12/9/2014 n.133, il quale ha disposto che al D. Lgs. 152/2006 le parole «Autorità d'ambito» siano sostituite con «ente di governo dell'ambito». Ai sensi dell'articolo 6, comma 9 della Legge Regionale n. 1/2014 e s.m.i. l'ente d'ambito per l'ATO “Centro Ovest 1”, per l'ATO “Centro Ovest 2” e per l'ATO “Centro Ovest 3” è la **Provincia di Savona**
- **“Garante / AEEGSI”**: è l'**Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico**: è il soggetto cui attualmente sono affidate le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici, in vece della soppressa agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acque.
- **“Servizio Idrico Integrato (S.I.I.)”**: è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- **“Gestore”**: è la Società alla quale è stata affidata la gestione del S.I.I. da parte dell'Autorità di Ambito.
- **“Piano d'Ambito”**: è “il programma degli interventi necessari, accompagnato dal piano finanziario e dal connesso modello gestionale ed organizzativo”, indicato già dalla legge 36/1994 (art.11, c.3) e ripreso e definito dal D.Lgs. 152/2006 (art.149) come strumento operativo di riferimento per la gestione del S.I.I.
- **“Cliente”**: è il consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al S.I.I., anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il contratto d'utenza.
- **“Clienti particolari”**: sono i portatori di handicap, gli anziani, gli stranieri ed i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative ASL del Comune di appartenenza.
- **“Carta”**: s'intende la carta del Servizio idrico integrato.
- **“Contratto d'utenza”**: è il contratto di fornitura che il Cliente stipula con il Gestore.
- **“Definizione del contratto”**: s'intende la prestazione da parte del Cliente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento del corrispettivo di allacciamento indicati nel regolamento del S.I.I., esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima bolletta.
- **“Completamento dell'intervento”**: s'intende la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta del Cliente, al netto di eventuali lavori d'intervento, estensione o adeguamento della rete stradale.
- **“Manutenzioni necessarie”**: sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata.
- **“Causa di forza maggiore”**: rientrano gli atti di Autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi.
- **“Standard specifico di qualità”**: è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al Cliente.
- **“Standard generale di qualità”**: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

## **1.PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

- ✓ L'erogazione dei servizi pubblici effettuati dal Gestore si ispira a principi di eguaglianza nei confronti dei diritti dei Clienti e di non discriminazione per gli stessi.
- ✓ Garantisce la parità di trattamento a tutti i Clienti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali. Il Gestore s'impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e clienti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Il Gestore s'impegna ad agire, nei confronti dei clienti, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

### **Qualità e Sicurezza**

- ✓ Il Gestore s'impegna a garantire la qualità dei prodotti e dei servizi forniti al cliente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la tutela dell'ambiente e della salute del cittadino.

### **Continuità**

- ✓ Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore (catastrofi naturali, terremoti, ecc..) ed a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti all'uopo utilizzati. Qualora ciò dovesse verificarsi, il Gestore s'impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente coi problemi tecnici insorti. Qualora, per i motivi sopra esposti, dovessero verificarsi carenze o sospensioni del servizio idropotabile, il Gestore s'impegna ad effettuare servizi sostitutivi di emergenza.

### **Partecipazione**

- ✓ E' garantita la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Gestore, sia per favorire la collaborazione fra il Gestore e l'utente. Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso del Gestore. Il diritto di accesso alle informazioni è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge n.241 del 7 agosto 1990 e dall'apposito regolamento per il diritto di accesso agli atti. E dal D. lgs 175/2016 (rif. Accesso civico agli atti).
- ✓ Il cittadino può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi mediante i canali istituzionali o direttamente mediante i canali predisposti dal Gestore. Il Gestore dovrà dare rapido riscontro alle segnalazioni e alle proposte pervenutegli dai Clienti e, in ogni caso, acquisirà periodicamente la valutazione dei clienti circa la qualità del servizio reso.

### **Cortesia**

- ✓ Il Gestore s'impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente, fornendo al proprio Personale le opportune istruzioni.

### **Efficienza ed efficacia**

- ✓ Il Gestore s'impegna ad erogare i servizi in modo idoneo a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.
- ✓ Il Gestore s'impegna a ricercare ed attuare, in un'ottica di continuo miglioramento, tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali per facilitare i rapporti con il Cliente.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

- ✓ Il Gestore pone massima attenzione al problema dell'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti di qualunque forma con il Cliente.
- ✓ Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Cliente (lettere, contratti, fatture, altro) sono redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

### **Condizioni principali di fornitura**

- ✓ In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, i Clienti sono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio.

## **1.1 GLI STANDARD DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Gli standard sono i parametri che permettono di confrontare la qualità ed i tempi del servizio reso, con quelli fissati dal soggetto Gestore in base alla normativa vigente, ed ai quali il cittadino deve fare riferimento nel rapporto con l'Azienda.

Gli standard costituiscono anche un obiettivo prestabilito che rende concretamente visibile il processo di miglioramento della qualità da parte del Gestore. A tale proposito gli standard sono sottoposti dal Gestore a continuo monitoraggio e la verifica della reale qualità del servizio erogato è, in primo luogo, a carico dello stesso.

Gli standard vengono formulati sulla base di indicatori che sono sia di tipo quantitativo che qualitativo. In particolare:

- a. Gli **Indicatori quantitativi** possono essere: *generali o specifici*.
  - Sono generali quando esprimono un valore medio riferito al complesso delle prestazioni fornite dal Gestore (ad esempio: tempo medio di attesa agli sportelli).
  - Sono specifici quando fanno riferimento a singole prestazioni espresse da una soglia minima o massima, verificabili direttamente da parte dell'utente (ad esempio: numero di giorni intercorrente tra la stipula del contratto e l'attivazione della fornitura).
- b. Gli **Indicatori qualitativi** esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio (ad esempio: il livello di cortesia del personale al pubblico) di cui al D.P.C.M. del 29/04/1999.

## 2.FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

### 2.1 RAPIDITA' DI ESECUZIONE DEI LAVORI

#### 2.1.a Predisposizione preventivi di allaccio della fornitura idrica

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta documentata del Cliente e la data di spedizione del preventivo da parte del Gestore o di consegna diretta dello stesso al Cliente. I tempi di preventivazione differiscono a seconda che sia necessario effettuare uno o più sopralluoghi.

<b>Tempo massimo di preventivazione</b>	<b>GIORNI</b>
Senza sopralluogo	<b>25 gg lavorativi</b>
Con sopralluogo	<b>30 gg lavorativi</b>
con più di un sopralluogo	<b>25 gg lav. Da ultimo sopralluogo</b>

#### 2.1.b Tempo di esecuzione dell'allacciamento della fornitura idrica

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della firma del preventivo da parte del Cliente o della comunicazione da parte del Cliente dell'avvenuto pagamento del corrispettivo preventivato e la data di completamento dell'intervento richiesto. Questo tempo aumenta nel caso in cui si aggiungano i tempi necessari per ottenere autorizzazioni, quali licenze e permessi ed eventuali lavori propedeutici quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, spostamento sottoservizi, trovanti, ecc. La tempistica sotto riportata è quindi intesa al netto della tempistica necessaria per le attività anzidette.

I dati della tabella sottostante sono riferiti a tipologie di allacciamento di carattere ordinario. Nel caso di lavori di particolare complessità che comportino ad esempio ma non solo, interventi di estensione e adeguamento sulla rete stradale, il tempo necessario decorrente dalla data di pagamento del preventivo sarà comunicata al Cliente.

<b>Tempo massimo per l'allacciamento</b>	<b>GIORNI</b>
Lavori senza scavo	<b>25 gg lavorativi</b>
Lavori con scavo	<b>40 gg lavorativi</b>

#### 2.1.c Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura o la riapertura del contatore (inclusa l'eventuale semplice reinstallazione del solo contatore, se mancante, ma con allaccio già predisposto) senza modifica della sua portata o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

<b>Tempo massimo per l'attivazione/riattivazione fornitura</b>	<b>GIORNI</b>
Tempo di attivazione fornitura	<b>7 gg lavorativi senza modifiche alla portata del contaore</b>
Tempo di riattivazione fornitura	<b>7 gg lavorativi</b>

## 2.1.d Tempo per la cessazione della fornitura

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data di disattivazione della fornitura.

<b>Tempo massimo per la cessazione della fornitura</b>	<b>7 gg lavorativi</b>
--	------------------------

Il tempo di disattivazione della fornitura si applica a tutti gli interventi di disattivazione richiesti dal Cliente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna; non si applica nel caso di richieste contemporanee di disattivazione e riattivazione della fornitura per variazione della titolarità del contratto di utenza, quali volture e subentri immediati.

## 2.2 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 2.2.a Periodicità fatturazione e lettura contatori

La fatturazione viene effettuata generalmente con una **periodicità semestrale** ed è distinta per tipologia di clientela, con la possibilità di deroga sino a 4 fatturazioni annue. Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dal cliente.

<b>Fatturazione annuale</b>	<b>n° fatture / anno</b>
<b>Min.</b>	<b>2</b>
<b>Max</b>	<b>4</b>

La lettura dei contatori è effettuata **2 volte l'anno**; di queste rilevazioni una può essere effettuata mediante autolettura (in assenza di autolettura verrà utilizzata la lettura presunta con conguaglio a fine anno).

<b>letture contatore</b>	<b>n° 1 lettura / anno</b>
<b>lettura presunta e/o autolettura</b>	<b>n° 1 lettura / anno</b>

<b>STRUMENTI E MODALITA' DI AUTOLETTURA</b>
Cartolina rilasciata dal personale
Servizio telefonico di autolettura
Modulo di autolettura compilato dal cliente

### 2.2.b Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione il Gestore si accorga di errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del gestore avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui il Cliente ritenga che vi siano degli errori nella fatturazione dei consumi può rivolgersi agli uffici del Gestore prima della scadenza della bolletta, con la lettura del contatore.

Dopo gli opportuni accertamenti di ufficio se non sarà necessario un sopralluogo specifico il gestore provvederà al ricalcolo immediato della fattura in questione.

Nel caso in cui sia necessario effettuare una verifica tecnica possono aversi due soluzioni:

- a. la verifica viene effettuata entro la scadenza: nel caso in cui sia riscontrato l'errore si provvede al ricalcolo immediato della fattura;
- b. la verifica viene effettuata dopo la scadenza della bolletta:
  - il pagamento rimane sospeso fino a quando il cliente non venga a conoscenza dell'esito della verifica. Nel caso in cui la bolletta risulti esatta il Cliente dovrà provvedere al pagamento e sarà addebitato nella bolletta successiva l'indennità di mora vigente.

Nel caso in cui la bolletta risulti errata si provvederà al suo annullamento ed al calcolo di una fattura sostitutiva. Qualora il Cliente avesse già provveduto al pagamento sarà emessa nota di credito per la differenza, solo se la cifra dovuta è pari o superiore ad € 25, altrimenti sarà accreditata sulla prima bolletta utile.

Tempo massimo di rettifica/ricalcòlo fatturazione:	GIORNI / ORE
Senza verifiche amministrative e/o tecniche	<b>Immediata</b>
Con verifiche amministrative e/o tecniche	<b>15 gg lavorativi</b>

Tempo massimo per la restituzione pagamenti in eccesso	21 gg lavorativi <b>solo se la cifra dovuta è almeno di 25 €</b>
--	---

## 2.2.c Prelevamenti da fonte autonoma

I prelevamenti da fonte autonoma devono essere dichiarati entro il 31/03 di ogni anno.

## 2.2.d Morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa. Alla scadenza della fattura **trascorsi 30 giorni di calendario**, il Gestore provvede alla messa in mora del Cliente, e ad un primo avviso scritto. Nulla ricevendo con il termine in essa indicato il Gestore diffida tramite raccomandata A/R ovvero tramite PEC (posta elettronica certificata) entro il nuovo definitivo termine.

1. Dopo **almeno 20 giorni di calendario** dal ricevimento della raccomandata è prevista la sospensione del servizio.
2. Nella raccomandata, il Cliente, sarà preavvisato delle modalità relative alla sospensione della fornitura idrica e avrà un estratto conto relativo delle fatture non pagate.
3. Qualora il Cliente non provveda a regolarizzare la sua posizione, il Gestore sospende il servizio secondo le modalità indicate nel sollecito.
4. Il Cliente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato di attuare l'intervento.

Le forniture sospese per morosità saranno riattivate **entro 2 giorni lavorativi** dal pagamento della fattura pregressa, nonché delle spese di chiusura e di riattivazione.

La morosità pregressa del precedente Cliente non è addebitabile al Cliente eventualmente subentrante che richiede di stipulare un nuovo contratto di fornitura.

Morosità	GIORNI
Tempistica di messa in mora	<b>dopo 30 gg calendario da scadenza fattura</b>
Tempistica di sospensione erogazione	<b>dopo 20 gg calendario dal ricevimento del sollecito A/R - PEC</b>
Tempo massimo di riattivazione del servizio	<b>entro 2 gg dal pagamento della fattura, eventuali spese di chiusura e riattivazione</b>

## 2.2.e Verifica del contatore

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle norme vigenti.

Il Cliente può richiedere, in ogni tempo, la verifica del corretto funzionamento del contatore ai tecnici del Gestore, rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli aziendali.

Qualora la verifica non avvenga nel luogo di posizionamento del contatore, il Gestore è tenuto, alla scadenza dei termini di verifica a comunicare telefonicamente o per iscritto al Cliente l'esito della verifica. Qualora la verifica dimostri misurazioni entro il limite di tolleranza consentito, il costo dell'intervento è addebitato al Cliente.

Tempi massimi per la verifica del contatore	GIORNI
In situ	5 gg lavorativi
Non in situ	* 15 gg lavorativi verifica effettuata dal gestore * 30 gg lavorativi verifica effettuata dal costruttore

## 2.2.f Verifica del livello di pressione sulla rete

Il Cliente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. Nel caso sia necessaria la presenza del Cliente, sarà concordato con lo stesso un appuntamento.

Tempi massimi per la verifica dei livelli di pressione in rete al punto di consegna dall'appuntamento	48 h
---	------

## 2.3 REGOLARITA' E CONTINUITA' DEL SERVIZIO

### 2.3.a Livelli minimi di servizio

Per assicurare la regolarità del servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti i sistemi di captazione (vasche, pompe, condutture, ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale), adduzione (infrastrutture impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi), potabilizzazione, accumulo (serbatoi) e distribuzione vengono gestiti dal Gestore secondo rigorosi criteri di qualità tecnica.

La misurazione dei volumi consegnati all'utente deve essere effettuata mediante contatori rispondenti ai requisiti fissati dal D.P.R. 23 agosto 1982, n. 854 recipiente la direttiva comunitaria n.75/33.

L'adozione di questi criteri e di un controllo dell'evoluzione quantitativa delle fonti di approvvigionamento consente di assicurare ai clienti il rispetto dei livelli minimi di servizio previsti dal Piano d'Ambito.

Livelli minimi di servizio (uso civile)	
<b>a) dotazione idrica pro capite</b> <i>S'intende il volume di acqua che il Cliente può attingere nell'arco delle 24h.</i>	150 l / ab giorno
<b>b) Portata minima</b> <i>S'intende la quantità d'acqua che riesce a passare attraverso la sezione di una condotta in determinato tempo. Il valore dato è riferito al punto di consegna.</i>	0,10 l / s
<b>c) Carico idraulico minimo</b> <i>Misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato.</i>	0,5 Kg / cm <sup>2</sup>
<b>d) Carico idraulico massimo</b> <i>Riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale (salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto d'utenza)</i>	7 Kg / cm <sup>2</sup>
Livelli minimi di servizio (uso pubblico)	

I punti a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre i punti c) e d) restano validi.
--

## 2.3.b Manutenzione delle infrastrutture e degli impianti

### Interventi programmati

Al fine di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, il gestore svolge una sistematica attività di manutenzione delle infrastrutture e degli impianti attraverso la programmazione di una serie di interventi.

Qualora sia necessaria la sospensione dell'erogazione dei servizi, il Gestore avvisa con congruo anticipo i clienti del disagio. Stabilisce altresì i tempi e i modi con cui tale sospensione sarà effettuata.

Il Gestore deve adottare un **Piano di gestione delle interruzioni e delle emergenze** del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità d'informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

Interventi programmati	GIORNI / ORE
Tempo minimo di preavviso si sospensione del servizio	48h per lavori
Tempo massimo di sospensione del servizio:	
Interventi ordinari	Max 24h

Nel caso la zona interessata dai lavori ricomprenda ospedali, case di cura, scuole, asili, e in genere insediamenti per i servizi pubblici alla persona, il preavviso normale è incrementato a giorni 10.

### Interventi d'emergenza

Nei casi in cui l'interruzione del servizio sia dovuta a cause di forza maggiore o a guasti imprevisti, il Gestore deve assicurare l'intervento per il ripristino del servizio nel più breve tempo possibile.

Se dovessero verificarsi prolungate carenze nel servizio d'erogazione dell'acqua potabile, il Gestore attiva tempestivamente un **servizio sostitutivo d'emergenza** (entro max. 48 ore) nel rispetto di quanto disposto dalle Autorità Sanitarie competenti. Tale servizio comporta l'uso d'autobotti, unità mobili di potabilizzazione e la fornitura di sacchetti d'acqua.

Interventi d'emergenza	GIORNI / ORE
Tempi d'arrivo sul luogo dopo la segnalazione	entro 2h dalla segnalazione (valore garantito in normali condizioni condizioni atmosferiche e di traffico)
Tempi massimi di primo intervento:	
Tempo di primo intervento guasto ordinario contatori e/o apparecchi accessori	24h dalla segnalazione
Tempo massimo di primo intervento per guasti ordinari non interrati	4h dalla segnalazione
Tempo massimo d'intervento per pulizia e spurgo ordinario	3h dalla segnalazione
Tempo massimo per riparazione / ripristino del servizio a seguito di guasti ordinari:	
per tubazioni entro 300 mm di diametro	12h*
per le tubazioni con diametro superiore a 300 mm e inferiore a 600 mm	24h*
per tubazioni oltre 600 m di diametro	48h*

\*Tempi da ritenersi esclusivamente indicativi per quanto riguarda le condotte di adduzione e restituzione dei reflui da depurare o depurati.

I tempi calcolati sono aumentati di **1 ora** nel caso in cui la segnalazione di guasto sia effettuata al di fuori della normale fascia oraria di lavoro e di **15 minuti ogni 10 Km in più rispetto al raggio di 10 Km dalla più vicina sede operativa del Gestore**, e comunque non oltre le **2 ore complessive**.

Per la segnalazione dei disservizi, guasti o di situazioni d'emergenza il Gestore attiva un **servizio telefonico di pronto intervento** che opera **24h su 24h tutti i giorni dell'anno** sull'intero territorio.

Nel caso in cui si abbiano più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo d'intervento, il Gestore instruirà i tecnici sulle **prime indicazioni comportamentali** e informative da fornire ai clienti.

### 2.3.c Ricerca programmata delle perdite sulla rete idrica

Il Gestore secondo i propri piani d'intervento effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sia sulle reti d'acquedotto.

Ricerca programma perdite	Km 0%
Km di rete analizzata / Km rete (acquedotto) totale*anno	il valore numerico di questo livello di servizio è riportato nella relazione annuale sulla qualità del servizio

### 2.3.d Crisi idrica

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 un preavviso di 3 giorni di calendario, deve informare i clienti, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure comprendono:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete
- turnazione delle utenze.

## 2.4 QUALITA' DELLE ACQUE DISTRIBUITE

### Acque destinate al consumo umano

Per essere potabile **l'acqua non deve contenere virus, batteri e sostanze chimiche nocive**. Inoltre l'acqua deve anche essere gradevole al gusto e dunque, in linea di massima, **incolore, inodore ed insapore**. Infine, per essere considerata perfettamente potabile, **l'acqua deve contenere la giusta quantità di sali minerali**. Le caratteristiche che l'acqua deve necessariamente possedere per essere considerata potabile sono definite dal **D.P.R. n.236/88** e dal **D.Lgs. n.31/2001**.

### Controlli

Per assicurare la continuità e la qualità del servizio, il Gestore esegue sistematici controlli analitici, attraverso l'attività del **Laboratorio d'Analisi Aziendale**.

Il laboratorio è in grado di rilevare i parametri indicati dalla normativa vigente, sopra enunciata, ossia:

- microbiologici (coliformi totali, streptococchi fecali, ecc..)
- chimico-fisici (calcio, solfati, cloruri, ecc..)
- organolettici (sapore, odore, colore, ecc..)

Le acque analizzate sono prelevate a partire dalle fonti d'approvvigionamento fino alle reti di distribuzione. La **frequenza ed il numero dei campionamenti**, viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino di utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati, ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Riprendendo le indicazioni del D. Lgs.31/2001 e s.m.i. i servizi e i presidi delle aziende sanitarie locali eseguono prelievi e controlli analitici sulle acque destinate al consumo umano.

Sulla base dei risultati delle analisi, sono avviati o aggiornati dei **piani d'intervento** volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge.

Il processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, è sempre definito in modo da assicurare la potabilità dell'acqua e nello stesso tempo parametrato alla minore incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche.

Su segnalazione dei clienti, in caso di problemi sulla qualità dell'acqua, il Gestore garantisce l'intervento nell'arco delle 12h e, ove necessario, attiva gli interventi necessari per far rientrare nei parametri di legge la qualità delle acque ivi compresa l'unità mobile d'analisi per la verifica della bontà degli interventi effettuati. In caso di segnalazione non motivata il costo dell'intervento di verifica sarà a carico del cliente.

Resta inteso, ovviamente, che tra i controlli vanno ricompresi, come previsto dal D.Lgs.31/2001, anche i servizi e presidi delle aziende sanitarie locali che eseguono prelievi e controlli analitici sulle acque destinate al consumo umano.

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale 2 Savonese.

## 2.5 QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

### 2.5.a Servizio di fognatura

Il Gestore s'impegna verso i propri clienti a mettere in atto un piano degli investimenti che garantisca a regime le seguenti modalità di svolgimento del servizio:

- ✓ miglioramento, ove tecnicamente fattibile a costi ragionevoli, dell'adeguatezza delle fognature nere a smaltire una portata di punta commisurata a quell'adottata per l'acquedotto, oltre alla portata per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalle aree di drenaggio urbano in condizione di pioggia normale;
- ✓ miglioramento, ove tecnicamente fattibile a costi ragionevoli, della dotazione per le fognature nere o miste di pozzetti di allaccio sifonati ed areati per evitare l'emissione di cattivi odori e il posizionamento della fognatura che consenta la raccolta dei liquami provenienti da utenze site fino ad almeno 0,5 metri sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento;
- ✓ nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti sarà previsto, salvo ragioni contrarie di natura tecnica, economica o ambientale, il sistema fognario separato; il quale avvii le acque di prima pioggia alla rete nera e una rete bianca dimensionata sulla base di valori di portata calcolati con un tempo di ritorno pari a 10 anni;

#### Controlli

Nella pubblica fognatura sono sempre ammessi gli scarichi provenienti da insediamenti civili, mentre gli scarichi di eventuali insediamenti produttivi sono soggetti a controlli e autorizzazioni che tengano conto della capacità depurativa a valle.

Per tale ragione il Gestore svolge controlli periodici dei reflui industriali immessi nella pubblica fognatura con le frequenze e modalità indicate nell'Autorizzazione Integrata Ambientale / Autorizzazione Unica Ambientale dell'impianto di depurazione ricevente.

Nel caso in cui le analisi delle acque immesse in fognatura da insediamenti produttivi, dimostrino che tali scarichi superano i limiti consentiti nelle autorizzazioni rilasciate, il Gestore procederà secondo la gravità:

- 1) alla diffida, stabilendo un termine entro il quale devono essere eliminate le irregolarità,
- 2) alla diffida e contestuale sospensione dell'autorizzazione per un tempo determinato, ove si manifestano situazioni di pericolo per la salute pubblica e l'ambiente;
- 3) alla revoca dell'autorizzazione in caso di mancato adeguamento alle prescrizioni imposte con la diffida ed in caso di reiterate violazioni che determinano situazioni di pericolo per la salute pubblica e l'ambiente.

Ulteriori oneri di campionamento sugli scarichi degli insediamenti produttivi possono essere posti a carico dei titolari delle attività produttive in sede di autorizzazione allo scarico.

## 2.5.b Servizio di raccolta e depurazione

Il servizio è effettuato mediante la gestione delle reti fognarie. Il regolare funzionamento dei collettori è assicurato attraverso l'ordinaria e straordinaria manutenzione e mediante adeguate verifiche con le opportune frequenze.

L'attività di verifica tiene costantemente sotto controllo il regolare fluire degli scarichi fognari verso gli impianti di depurazione in modo da assicurare la efficace depurazione delle acque e prevenire la possibilità di guasti od interruzioni che avrebbero effetti negativi per il servizio, per l'ambiente e per la qualità delle acque trattate.

### Controlli

Il Gestore, attraverso l'attività del Laboratorio d'Analisi, esegue frequenti controlli:

- sulle **acque in ingresso** agli impianti di depurazione
- sui **fanghi** di depurazione (parametri fisici e chimico-fisici)
- sulle **acque in uscita** dagli impianti (effluente).

In particolare i controlli sulle acque di scarico sono effettuati con la **frequenza** stabilita dall'AIA/AUA dell'impianto di depurazione ricevente, al fine di verificare l'effettivo rispetto dei limiti imposti dalla normativa (del D.Lgs n. 152/2006 e s.m.i.).

Il controllo sull'affluente e sui fanghi è eseguito per ragioni di verifica dell'efficienza di funzionamento degli impianti.

## 2.6 ALTRI SISTEMI DI CONTROLLO

Per assicurare un controllo rapido ed efficiente, particolare importanza rivestono le seguenti strutture tecnologiche:

- **Centro di telecontrollo**
- **Ponti-radio**, che consentono comunicazione via radio tra la sede centrale e gli operatori.
- **Sistemi gsm**, che, attraverso un cellulare, comunicano un'eventuale emergenza causata da un disservizio e consentono all'operatore di intervenire immediatamente.

Resta inteso, ovviamente, che sistemi di controllo più efficienti per tecnologia o modernità saranno considerati sostitutivi di quanto descritto nel presente paragrafo.

### Centro di telecontrollo

Il Centro di telecontrollo ha la funzione di svolgere una sorveglianza continua sull'efficienza degli impianti. E' costituito da un sistema automatico di controllo ed è dotato di un insieme di apparecchiature tramite le quali si provvede al monitoraggio, 24h su 24h dei principali impianti<sup>(1)</sup> dei vari servizi che, a questo scopo, sono forniti di apposite centraline elettriche per il controllo a distanza. Il sistema così concepito, consente d'intervenire sempre tempestivamente in caso di disservizio ovunque si verifichino.

<sup>(1)</sup> tra i quali le centrali idriche, i pozzi, i serbatoi d'accumulo, gli impianti di depurazione, le centraline di sollevamento delle reti fognarie.

## **3.GESTIONE RAPPORTI COL CLIENTE**

### **3.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

#### **3.1.a Modalità di svolgimento pratiche, d'informazione e di consulenza tecnica**

Il Gestore assicura una serie di servizi ai quali i clienti possono rivolgersi per avere tutte le informazioni relative al servizio e per svolgere tutte le pratiche contrattuali, quali stipula del contratto d'utenza, allacciamento, variazioni e disdetta dei contratti ecc..

<b>Strumenti di accesso al servizio</b>	
1. Servizio diretto allo sportello (livelli minimi del servizio)	<i>Sulla base della configurazione dei servizi attualmente ricompresi nel SII il Gestore assicura l'accesso al pubblico presso la propria sede in Dego, sita in Loc. Piano 6/A, con orario dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13.00 e il sabato dalle 9:00 alle 12.00. Ulteriori sedi e servizi allo sportello saranno definiti a seguito del subentro nelle gestioni in economia in funzione delle esigenze territoriali con giorni e orari variabili in modo da assicurare una copertura adeguata anche mediante accordi con i Comuni interessati</i>
2. Servizio telefonico	<i>n° 019-5778013 dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16.00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Per situazioni di emergenza e comunicazioni di autolettura è disponibile il numero verde: 800 126 742</i>
Servizio di corrispondenza	<i>fax n° 019-5778013 e-mail: <a href="mailto:servizioclienti@ciraservizioidrico.it">servizioclienti@ciraservizioidrico.it</a> PEC: <a href="mailto:consorziocirasu@pcert.postacert.it">consorziocirasu@pcert.postacert.it</a></i>
Servizio on-line (sito del Gestore)	<a href="http://www.ciraservizioidrico.it">www.ciraservizioidrico.it</a>

Il "Servizio Telefonico Clienti" è costituito:

- da un **numero di telefono a tariffa ordinaria** attivo almeno 7,30 h nei giorni feriali e almeno 3 h il sabato per le normali comunicazioni e per le segnalazioni di guasti;
- da un **numero di telefono per il pronto intervento** per le segnalazioni di guasti ed emergenze al di fuori degli orari di cui al punto precedente;
- da un **numero verde**, per le segnalazioni delle auto-letture dei consumi da attivarsi all'avvio delle gestioni acquedottistiche ricomprese nel SII. Al fine di monitorare l'efficienza del contatto telefonico, il Gestore dovrà registrare i seguenti dati:

- numero delle chiamate ricevute;
- numero di chiamate evase;
- tempo medio di risposta

#### **3.1.b Comunicazione ed informazione**

Il Gestore attua una serie di strumenti e canali per comunicare al Cliente tutte le procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo. Individua idonee modalità di comunicazione per informare i clienti sui principali aspetti normativi, sulle procedure contrattuali (vulture, allacciamenti, bollette, ecc..), sulle modalità di

lettura dei contatori, sulle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali e sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa.

Tali canali di comunicazione possono essere utilizzati dal Gestore per informare la popolazione nel caso di problemi d'emergenza o crisi idrica.

Canali di comunicazione in ordine di priorità di utilizzo decrescente
Sito internet del Gestore
Messaggi in fattura
Mass media (TV, stampa, ecc.)
Opuscoli e depliant

Presso lo sportello del Gestore è disponibile, a chiunque ne faccia richiesta, una nota informativa che riassume le **caratteristiche qualitative dell'acqua** distribuita in quella zona.

La nota informativa sulla qualità dell'acqua	Unità di misura
<b>Durezza totale</b> (ovvero presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg)).	mg / l (gradi idrotimetrici, °f)
<b>Concentrazione ioni idrogeno</b> (grado di acidità)	unità e decimi di Ph
<b>Residuo fisso</b> (presenza di sali minerali, a 180°C)	mg / l
<b>Presenza di nitrati</b>	mg / l
<b>Presenza di nitriti</b>	mg / l
<b>Presenza di ammonio</b>	mg / l
<b>Presenza di fluoruri</b>	mg / l
<b>Presenza di cloruri</b>	mg / l
<b>Conducibilità</b>	µS/cm
<b>Calcio</b>	mg / l
<b>Magnesio</b>	mg / l
<b>Solfati</b>	mg / l
<b>Potassio</b>	mg / l
<b>Sodio</b>	mg / l
<b>Arsenico</b>	mg / l
<b>Bicarbonato</b>	mg / l
<b>Cloro residuo</b>	mg / l
<b>Manganese</b>	mg / l

In ogni caso il Gestore è tenuto a pubblicare sul proprio sito internet, con cadenza **almeno semestrale**, i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato.

### 3.1.c Risposta alle richieste/quesiti/reclami per iscritto

Tutte le informazioni richieste dal Cliente, agli sportelli o per telefono, sono fornite immediatamente. Alle richieste inoltrate a mezzo lettera è data risposta nei limiti indicati nel seguente standard, valido anche quando le richieste dirette (allo sportello o per telefono) richiedano verifiche o ricerca di documenti.

Tempo massimo di risposta	GIORNI
Senza sopralluogo	<b>20 gg di calendario</b>
Con sopralluogo	<b>30 gg di calendario</b>

### 3.1.d Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il Gestore adotta forme e modalità differenziate di pagamento delle fatture secondo lo schema seguente; non possono essere addebitate al Cliente eventuali spese di incasso:

Strumenti di pagamento
Contanti (entro i limiti di legge previsti)
Assegni circolari o bancari
Carta bancaria o carta di credito o carta prepagata
Domiciliazione bancaria
Conto corrente postale (pagamento bollette, altre prestazione accessorie, ecc..)
Bonifico bancario (pagamento bollette, altre prestazioni accessorie, ecc..)

## 3.2 RAPPORTO COL CLIENTE

### Il codice deontologico

- I dipendenti del Gestore (o le persone da esso incaricate) a contatto con il pubblico devono essere riconoscibili grazie all'esibizione di un **tesserino di riconoscimento con fotografia** e, nel rapporto telefonico,
- grazie all'enunciazione del **codice identificativo**.
- Il personale è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti oltre che nell'adempimento degli obblighi.
- Le procedure interne degli uffici sono rivolte, per quanto è possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative, a soddisfare nel minor tempo possibile i diritti dei cittadini utenti.

### Facilitazioni per utenti particolari

- Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura. Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per anziani e disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti.
- Il Gestore concorda con le principali associazioni di anziani e disabili e le forme di agevolazione di accesso al servizio.
- I Clienti che necessitano di applicazioni terapeutiche domiciliari, che richiedano alimentazione idrica, rilevanti per la loro vita e la loro salute sono tenuti ad informare il Gestore in merito a dette situazioni; ciò al fine di consentire al Gestore di attuare una preventiva segnalazione in occasione di sospensione programmate del servizio. E' anche cura dei servizi sanitari tenere aggiornato il Gestore riguardo ai clienti di cui sopra.

### Rispetto degli appuntamenti concordati

- Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda con il Cliente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento. La **fascia oraria massima è di 1h**, ovvero al Cliente non può essere richiesto di essere reperibile in casa propria per un periodo di tempo superiore ad 1h del mattino o ad 1h del pomeriggio.
- Il Gestore s'impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Cliente.
- In caso di assenza del Cliente nel giorno e nella fascia oraria convenuti gli viene lasciato un avviso con le condizioni utili a concordare un secondo appuntamento. Se per motivi contingenti il gestore si trova nella necessità di disdire un appuntamento concordato, provvede ad avvertire il cliente **con almeno un giorno di anticipo**.
- Nel caso di sopralluoghi per l'attivazione, riattivazione e cessazione del servizio, gli appuntamenti vengono concordati al momento di presentazione della richiesta da parte del Cliente o al **massimo entro 2 giorni lavorativi**.

## 3.3 TUTELA DEL CLIENTE

### 3.3.a La gestione dei reclami

L'utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente carta tramite i seguenti strumenti:

<b>Modalità di segnalazione reclami</b>
<b>Direttamente presso gli sportelli:</b>
in questo caso, l'addetto che riceve il reclamo deve redigere verbale da far sottoscrivere al cliente.
<b>Modulo per reclami:</b>
Il Cliente che vuole presentare un reclamo ha a disposizione un modulo pre-stampato dove sono indicati gli estremi, in suo possesso, che deve fornire (nome del funzionario che ha seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc..).
<b>Servizio telefonico clienti</b>
<b>Per mezzo di lettera</b>
<b>Per mezzo e-mail (posta elettronica)</b>

Al momento della presentazione del reclamo, qualora non si utilizzi il modulo prestampato, il Cliente dovrà fornire tutti gli estremi necessari per provvedere alla ricostruzione della pratica da parte degli addetti.

La **risposta motivata** del Gestore deve pervenire al Cliente entro i termini indicati al paragrafo **3.1.c** e deve contenere:

- Il riferimento al reclamo del Cliente;
  - L'indicazione dell'ufficio o della persona cui il Cliente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti e del relativo numero telefonico interno;
  - L'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
  - La descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal Gestore per evitare il ripetersi di tale situazione;
  - L'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie prevista dal DPR 138/2010 di cui al capitolo iniziale "Aspetti generali", presentando reclamo, istanza o segnalazione dapprima a:
- ✓ **Ente di Governo dell'Ambito**
  - ✓ **Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (altresì indicata come Garante)** e, quindi, a:
  - ✓ **Magistratura Tributaria** (Commissione Tributaria Provinciale in primo grado) – in materia di imposte e tasse;
  - ✓ **Magistratura Ordinaria, Giudice di Pace, Pretura, Tribunale Civile** – in materia di diritto civile, commerciale, ecc;
  - ✓ **Magistratura Amministrativa** (T.A.R. in primo grado) – in materia di diritto amministrativo.

Il Gestore annoterà in apposito **registro** ogni reclamo presentato in forma scritta evidenziando:

- la data di presentazione del medesimo;
- l'autore del reclamo;
- la data di invio della risposta motivata;
- i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- la soluzione del problema e la data della stessa;
- quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.
- vanno indicati i tempi di evasione:

– Minore di 5;

- tra 5 e 10;
- tra 10 e 20;
- più di 20.

Il Gestore riferisce, **annualmente**, all'Ente di Governo dell'Ambito circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

**Annualmente** il Gestore predispose un resoconto (inserito nella Relazione di cui all'allegato B), a disposizione dei clienti che ne facciano richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui al periodo precedente, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni disfunzioni.

### 3.3.b Indennizzo

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità il gestore corrisponderà al Cliente un **indennizzo automatico** secondo le modalità definite nell'Allegato A.

L'**indennizzo non è automatico** quando una richiesta di rimborso richiede una procedura di verifica e quindi non può essere accolta immediatamente.

Il Gestore comunica al Cliente:

- l'esito finale delle verifiche compiute entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta.
- L'indennizzo dovuto al Cliente sarà riaccreditato nella prima bolletta utile, o, in assenza di questa, entro 90gg di calendario dalla richiesta del Cliente in caso di indennizzo automatico o dalla comunicazione di esito positivo della verifica negli altri casi.

Nessun rimborso sarà dovuto al Cliente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità d'intervento del Gestore;
- mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni da parte di terzi;
- mancata esecuzione di lavori di competenza del Cliente;
- emanazione di norme e leggi che incidono sui tempi delle lavorazioni.

### 3.4 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DA PARTE DEL GESTORE

Il Gestore effettua il trattamento dei dati personali riguardanti i Clienti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti, rispetta ed applica quanto disposto dal D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.

Ai sensi dell'art.68 del D.Lgs.196/2003 sopra indicato è consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore, al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima.

Il trattamento dei dati da parte del Gestore è soggetto a richiesta del consenso dell'interessato . Il Gestore è, comunque, tenuto a fornire a chiunque ne faccia richiesta gli elementi di cui all'articolo 7 del D. Lgs 196/2003.

### 3.5 DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL S.I.I.

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, s'impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L. 146/90 e s.m.i.

## **4.RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **4.1 IL SISTEMA DI MONITORAGGIO**

Per effettuare la valutazione della qualità del servizio effettivamente erogato, il Gestore adotta un "Sistema di monitoraggio" attraverso il quale sono periodicamente rilevati:

#### **la stima del grado di soddisfazione del Cliente (qualità percepita o attesa)**

Il Gestore rileva **1 volta all'anno** il giudizio dei Clienti attraverso l'uso di una serie di strumenti, quali: Interviste personali o telefoniche ad un campione statisticamente rappresentativo della clientela, indagini specifiche e questionari (schede a lettura ottica) che consentano al Cliente, oltre ad esprimere il proprio giudizio, di fornire suggerimenti.

#### **le prestazioni effettivamente rese (qualità erogata)**

Un'apposita funzione aziendale è incaricata di raccogliere ed elaborare i dati relativi al livello di osservanza degli standard di servizio; ponendo l'attenzione anche sulle ragioni dell'inosservanza degli standard e i rimedi predisposti.

#### **i reclami dei clienti (qualità disattesa)**

Il Gestore adotta una procedura interna per gestire e classificare i reclami inoltrati dai clienti.

### **4.2 LA RELAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

A partire dal primo anno successivo alla pubblicazione della carta del servizio, sulla base delle informazioni ricavate dal Sistema di monitoraggio, entro il primo semestre **di ogni anno**, il Gestore pubblica una **Relazione sulla Qualità del Servizio**. I contenuti della carta sono illustrati nell'allegato B.

Questa relazione è trasmessa all' EGA e pubblicata sul sito internet del Gestore nonché messa a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso lo sportello del Gestore.

## **5. VALIDITA' DELLA CARTA DEL S.I.I.**

La Carta dei Servizi del Gestore ha **validità triennale**. Essa costituisce un impegno da parte del Gestore nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato, con lo stesso, un contratto per la fornitura di servizi e potrà essere fatto valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio del Gestore tramite gli strumenti indicati nel **paragrafo 3.1.b**.