



Autorità
dell'Ambito Territoriale Ottimale
della Provincia di Mantova

ALLEGATO 6

CARTA DEI SERVIZI IDRICI
DELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
DELLA PROVINCIA DI MANTOVA

INDICE

1 Premesse

- 1.1 La Carta del Servizio Idrico Integrato
- 1.2 Riferimenti legislativi
- 1.3 Principi Fondamentali

2 Il Gestore (a cura del Gestore)

- 2.1 Presentazione del Gestore
- 2.2 Il Territorio servito
- 2.3 Struttura del Gestore
- 2.4 Il servizio acqua potabile (*informazioni generali, dati sulla rete ed impianti*)
- 2.5 Il servizio fognatura (*informazioni generali, dati sulla rete ed impianti*)
- 2.6 Il servizio depurazione (*informazioni generali, dati sulla rete ed impianti*)

3 Servizi forniti e informazioni all'utente

- 3.1 Aspetti generali
- 3.2 Relazioni con il pubblico
- 3.3 Servizio controllo acque
- 3.4 Servizio di telecontrollo
- 3.5 Servizi di teleallarme
- 3.6 Servizio di ricerca perdite
- 3.7 Servizio Sit (Sistema Informativo Territoriale)
- 3.8 Lettura e verifica misuratori

4 Impegni, standards di qualità e modalità' di verifica

- 4.1 Dichiarazione di impegno del Gestore
- 4.2 Modalità di esecuzione della gestione
- 4.3 Piano di gestione delle interruzioni dei servizi
- 4.4 Livelli minimi di servizio
- 4.5 Standard di Qualità
- 4.6 Tempi del rapporto contrattuale
- 4.7 Informazioni utili al Cliente

5 Avvio rapporto contrattuale

- 5.1 Avvio del rapporto contrattuale
- 5.2 Opere di acquedotto-Preventivi
- 5.3 Esecuzione allacciamento nuova utenza
- 5.4 Attivazione della fornitura
- 5.5 Riattivazione della fornitura in seguito a morosità
- 5.6 Cessazione della fornitura
- 5.7 Opere di fognatura

6 Gestione del rapporto contrattuale

- 6.1 Fatturazione
- 6.2 Rettifiche di fatturazione

- 6.3 Morosità
- 6.4 Bollette
- 6.5 Verifica del contatore
- 6.6 Verifica della pressione di fornitura

7 Accessibilità al servizio

- 7.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
- 7.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica
- 7.3 Facilitazioni per alcune categorie di Clienti
- 7.4 Modalità di pagamento delle bollette
- 7.5 Rispetto degli appuntamenti concordati
- 7.6 Tempi di attesa allo sportello
- 7.7 Risposta alle richieste e ai reclami scritti dei utenti
- 7.8 Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente

8 Continuità del servizio

- 8.1 Continuità del servizio
- 8.2 Continuità e servizio di emergenza
- 8.3 Tempi di preavviso per interventi programmati
- 8.4 Durata delle sospensioni programmate
- 8.5 Pronto Intervento
- TABELLA CLASSIFICAZIONE GUASTI
- 8.7 Crisi idrica per scarsità

9 Procedure di reclamo, modalità di rimborso

- 9.1 Procedure di reclamo
- 9.2 Valutazione del grado di soddisfazione
- 9.3 Rimborsi per mancato rispetto degli impegni

VALIDITA'

APPENDICE

- Sintesi della Carta
- Modulo di reclamo - segnalazione

1 Premesse

1.1 La Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, e i relativi standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare. La Carta del Servizio Idrico riconosce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni e il giudizio sull'operato del Gestore.

Le informazioni esposte rilevano i principi fondamentali da rispettare nella fornitura del servizio, le modalità di accesso al servizio stesso, e gli standard di qualità garantiti.

L'utente può verificare quanto scritto e, in determinati casi, chiedere un rimborso per il mancato rispetto delle prestazioni che sono state garantite.

Gli aggiornamenti del presente documento saranno resi noti tramite gli strumenti di informazione previsti e, comunque, sarà possibile ottenerne copia presso gli sportelli del Gestore.

1.2 Riferimenti legislativi

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del seguente quadro normativo di settore:

- Legge 5 gennaio 1994, n. 36, di riforma e riordino del settore risorse idriche;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carte dei servizi pubblici";
- Legge 11 luglio 1995, n. 273, recante "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n. 36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA (piano regolatore generale acquedotti), direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico Integrato, i livelli minimi che devono garantirsi nell'ATO (ambito territoriale ottimale), nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- Decreto Legislativo 03 aprile 2006, n.152 "Norme in materia ambientale" che nella Parte Terza riporta "Norme in materia di difesa del suolo e lotta alla desertificazione, di tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche".

1.3 Principi Fondamentali

- UGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'

I servizi erogati dal Gestore sono finalizzati al soddisfacimento di bisogni essenziali degli Utenti. Tali servizi pertanto sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Il Gestore si impegna a:

- garantire parità di trattamento a tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza (compresi i cittadini residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà);
- gestire con particolare attenzione, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto individuale, i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Il gestore nei comportamenti verso gli Utenti, si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

- CONTINUITA'

È impegno del Gestore garantire un servizio continuo e regolare. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti e alla qualità dell'erogazione del servizio, cause di forza maggiore. In ogni caso, il gestore adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato ai Clienti, attivando eventualmente servizi sostitutivi di emergenza.

- PARTECIPAZIONE

Il Cliente ha diritto di richiedere e ottenere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami, può verificare la corretta erogazione dei servizi forniti e collaborare con il gestore per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con il Cliente, viene garantita la riconoscibilità del personale e individuato il responsabile delle strutture; chi opera a contatto con il pubblico è facilmente individuabile grazie al tesserino di riconoscimento, mentre nei contatti telefonici i dipendenti devono declinare le proprie generalità.

- CORTESIA

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente fornendo ai dipendenti opportuna formazione e adeguate istruzioni.

- EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo perseguito dal Gestore che adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

- CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con il Cliente.

2 **Il Gestore** *(a cura del Gestore)*

2.1 Presentazione del Gestore

.....

2.2 Il Territorio servito

.....

2.3 Struttura del Gestore

.....

2.4 Il servizio acqua potabile *(informazioni generali, dati sulla rete ed impianti)*

.....

2.5 Il servizio fognatura *(informazioni generali, dati sulla rete ed impianti)*

.....

2.6 Il servizio depurazione *(informazioni generali, dati sulla rete ed impianti)*

.....

3 **Servizi forniti e informazioni all'utente**

3.1 Aspetti generali

Il Gestore, in una ottica di trasparenza e miglioramento dei rapporti con l'utenza, fornisce agli utenti le informazioni necessarie circa le modalità di prestazione dei servizi.

Le comunicazioni rivolte al singolo utente verranno effettuate all'indirizzo indicato in contratto, quelle dirette alla totalità degli utenti verranno effettuate tramite stampa, mezzi di comunicazione di massa o riportate sulle bollette.

3.2 Relazioni con il pubblico

L'ente gestore fornisce notizie relative ai servizi erogati ed alle modalità di fruizione degli stessi da parte dei clienti (documenti necessari per l'espletamento delle diverse pratiche, tariffe in vigore, tipologie), e in particolare:

- a) fornisce informazioni sui contratti in vigore, sui consumi fatturati e sulle modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- b) informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti;
- c) informa sul meccanismo di composizione e variazione delle tariffe nonché di ogni variazione delle medesime e degli elementi che le hanno determinate;
- d) rende note, nei locali accessibili ai clienti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- e) predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire ai clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- f) predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);

- g) assicura un servizio di informazioni relative all'Acquedotto;
- h) effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze del cliente in questo campo.

Sono resi disponibili, presso gli sportelli agli uffici commerciali, opuscoli concernenti i servizi erogati e contenenti consigli e suggerimenti.

Con la fattura vengono fornite comunicazioni di carattere generale.

E' disponibile un sito internet (www._____) su cui sono pubblicate le principali informazioni relative ai servizi erogati. E' inoltre possibile indirizzare messaggi e richieste di chiarimento mediante posta elettronica; le risposte saranno inviate mediante posta elettronica ai clienti che renderanno disponibile il loro indirizzo e-mail.

3.3 Servizio controllo acque

Il Servizio Acquedotto in particolare assicura i clienti della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge, fornisce, a richiesta, i dati analitici dei principali parametri relativi all'acqua distribuita nelle diverse zone dell'ambito.

Per la salvaguardia e tutela dell'ambiente, nonché per garantire la sicurezza del Cliente, il Gestore dispone di un laboratorio di analisi chimiche e microbiologiche interno e/o esterno certificato ed esegue le attività di seguito descritte:

- Attività di controllo dell'acqua potabile distribuita mediante sensori in campo e prelievi giornalieri. Tali controlli prendono in considerazione molti parametri chimici e microbiologici (vedi tabella sotto riportata) sui punti più significativi della filiera quali pozzi, impianti di trattamento, serbatoi e vasche di accumulo e punti di rete;

Enterococchi	UFC/100 ml
E. Coli	UFC/100 ml
Arsenico	ug/l
Cadmio	ug/l
Cromo totale	ug/l
Nitrati	mg/l
Piombo	ug/l
Nitriti	mg/l
Antiparassitari totali	ug/l
Tetracloroetilene	ug/l
Tricloroetilene	ug/l
dicloroetano	ug/l
Ammonio	mg/l
Cloruri	mg/l
Colore	-
Conducibilità elettrica	uS/cm
pH nelle acque unità	pH
Ferro spetttr.	ug/l
Manganese spetttr.	ug/l
Odore	-
Ossidabilità	mg/l O2
Solfati	mg/l

Sapore	-
Carica batterica totale 22°C	UFC/ml
Coliformi totali	UFC/100 ml
Torbidità	NTU
Durezza totale	°F
Residuo fisso	mg/l
Epicloridrina	ug/l
Cloruro di Vinile	ug/l

- Controllo della qualità degli affluenti e reflui nelle diverse sezioni impiantistiche degli impianti di depurazione, svolti secondo le modalità previste nei singoli atti autorizzativi degli impianti (metodologie e frequenze richieste da ARPA e Provincia di Mantova) e conformi alle disposizioni legislative vigenti.
- Attività di controllo della qualità degli scarichi industriali nella fognatura pubblica.

3.4 Servizio di telecontrollo

Il sistema di telecontrollo ha lo scopo, applicando le nuove tecnologie, di gestire con efficienza ed efficacia un sistema idrico con professionalità ed eliminando il più possibile gli sprechi. La mancanza delle necessarie informazioni dalle fonti di approvvigionamento, vasche, impianto potabilizzazione, reti di adduzione e distribuzione, sollevamenti, reti di fognatura, impianti di depurazione, in tempo reale comporta sovente disfunzioni che ricadono sull'utenza con maggiore impatto ambientale e costi di gestione.

Lo scopo di un monitoraggio in continuo è di creare un sistema informativo, con idonei programmi operativi ed applicativi che gestiscono informazioni e rilevano i dati di funzionamento degli impianti; il tutto visto nella logica di un telecontrollo e telecomando calibrato del singolo impianto.

Il sistema per la gestione di "un sistema idrico" svolge normalmente le seguenti operazioni di controllo e di rilevazione:

1. acquisizione dei dati dalle stazioni remote collegate agli impianti con controllo dei valori;
2. controllo dei valori analogici mediante soglie di fuori limite con emissione automatica degli allarmi;
3. elaborazione delle misure e calcolo dei valori medi giornalieri, mensili ed annuali;
4. esecuzione di funzioni matematiche, logiche e calcoli sui dati acquisiti;
5. acquisizione ed elaborazione dei valori impostati manualmente dall'operatore;
6. acquisizione dei cambiamenti di stato dei dispositivi telecontrollati e loro stampa con data ed ora;
7. acquisizione degli allarmi provenienti dalle stazioni remote e loro stampa con data ed ora;
8. emissione di comandi impartiti dall'operatore tramite tastiera e dispositivo di puntamento mouse;
9. gestione del sistema di sollevamento e di pompaggio per ottimizzare e garantire la continuità del servizio e il risparmio energetico;
10. memorizzazione dei tempi di funzionamento delle pompe, livelli, allarmi, ecc.;

11. stampe e controllo a video dalle stazioni remote con evidenziazione grafica e dinamica dello stato di funzionamento degli attuatori, delle elettropompe, dei valori delle misure e della presenza di eventuali allarmi. Gli stessi schemi sono utilizzati per l'emissione di comandi da parte dell'operatore;
12. visualizzazione sul quadro delle segnalazioni relative alla rete del funzionamento complessivo degli impianti;
13. stampe e controllo video dalle stazioni dalle remote con evidenziazione grafica e dinamica dello stato di funzionamento degli attuatori, delle elettropompe, dei valori delle misure e della presenza di eventuali allarmi.

3.5 Servizi di teleallarme

Per garantire un sufficiente grado di automazione degli impianti, tra i compiti del gestore vi è quello di controllo degli allarmi (tramite la linea telefonica, i messaggi al centro di controllo nel caso d'identificazione d'allarme e di guasto) e telesorveglianza.

Operativamente si devono gestire:

- telesegnalazioni (marcia/arresto, apertura/chiusura)
- telemisure (livelli, pressioni, portata)
- teleconteggi (impulsi, durate, eventi)
- telecomandi (marcia/arresto, apertura/chiusura)
- teleregolazioni (comandi proporzionali)

La ricezione automatica di allarmi con registrazione sul disco rigido e visualizzazione degli stessi in chiaro sul video e/o sulla stampante, avviene mediante installazione di sistemi di telecontrollo.

3.6 Servizio di ricerca perdite

Nell'ambito di una manutenzione preventiva e di mantenimento, sono effettuate ricerche delle perdite di acqua lungo le condotte della rete di distribuzione al fine del loro progressivo contenimento ed eliminazione.

3.7 Servizio Sit

L'erogatore del servizio, nell'ottica di una corretta gestione integrata del servizio idrico e per ottimizzarne la gestione sia dal punto di vista operativo che da quello economico e commerciale, ha provveduto ad attivare il Sistema Informativo Territoriale (SIT) e l'Anagrafe Estesa, strumenti indispensabile per una corretta ed efficiente gestione del territorio.

3.8 Lettura e verifica misuratori

I consumi verranno rilevati almeno una volta l'anno da parte del personale del Gestore, di terzi regolarmente incaricati muniti di tesserino di riconoscimento, o direttamente dal Cliente, se i contatori sono posizionati in proprietà privata. Ai Clienti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore. La comunicazione della lettura da parte del Cliente può essere effettuata:

- telefonicamente – Servizio Telefonico di Autolettura;
- compilazione della scheda di autolettura.

Il cliente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici dell'ente gestore.

L'esito della verifica viene comunicato al richiedente per mezzo di risposta scritta. Riscontrato il difetto, le spese delle prove saranno a carico dell'ente gestore e l'eccedenza del consumo contabilizzata verrà detratta in base alle indicazioni del nuovo contatore riferita ad un periodo non superiore ad un anno, tenendo conto delle eventuali modifiche giustificate dei consumi stessi. Se invece la verifica comprovasse la precisione dell'apparecchio entro i limiti di tolleranza del 5 % in più o in meno con deflusso normale, tutte le spese delle prove saranno a carico del cliente.

Letture del contatore	Letture contatori almeno 1 volta l'anno. Il Cliente può effettuare l'autolettura del contatore e comunicare i propri consumi al Gestore.		
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta del Cliente dalla data di accettazione delle condizioni economiche previste	10 giorni lavorativi	La verifica viene effettuata in loco o presso un laboratorio esterno qualificato. Il Cliente può richiedere di essere presente alla prova. Le condizioni economiche per l'esecuzione della verifica sono comunicate agli sportelli o telefonicamente

4 Impegni, standard di qualità e modalità di verifica

4.1 Dichiarazione di impegno del Gestore

La presente Carta fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato.

Il Gestore assume l'impegno di fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta, al fine di poter aumentare e migliorare la qualità nell'erogazione dei propri Servizi anche tramite la partecipazione degli utenti.

Gli impegni assunti con questo documento rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con gli utenti.

4.2 Modalità di esecuzione della gestione

Il Gestore si impegna ad eseguire la gestione con una adeguata organizzazione per far fronte alle esigenze del sistema nel suo complesso e, in particolare, garantendo il controllo continuo delle opere e degli impianti, 24 ore su 24 per l'intero anno.

Il Gestore assicura la messa in atto di tutti gli interventi che fanno parte della buona prassi operativa, per assicurare che il sistema abbia un funzionamento di regime regolare, in modo da ottenere i previsti risultati di soddisfazione dell'utenza e di qualità dell'acqua erogata e scaricata.

4.3 Piano di gestione delle interruzioni dei servizi

Il Gestore si impegna a predisporre piani di emergenza per la gestione delle situazioni di crisi idrica da scarsità e qualità. Nell'immediato ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore potrà erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione all'utenza ed alle autorità competenti, salvo in ogni caso il rilascio del nullaosta delle ASL locali.

4.4 Livelli minimi di servizio

Il Gestore si impegna, in conformità a quanto stabilito dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g), della legge n°36 del 1994, ad assicurare per i consumi domestici:

- una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna di 150 l/giorno per abitante, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui al punto successivo;
- un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari nei quali il gestore nel contratto di fornitura dovrà dichiarare la quota minima piezometria che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
- un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 60 m., salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.
- per usi civili non domestici vale quanto stabilito nel contratto di utenza.

4.5 Standard di Qualità

Lo "standard" o "livello di servizio promesso" indica il valore prefissato da parte del Gestore in relazione a ogni "indicatore di qualità".

L' "indicatore di qualità", descrive il livello del servizio erogato, in corrispondenza a ciascun fattore di qualità.

Il "fattore di qualità" esprime gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'Utente.

Sono fissate tre tipologie di standard degli "indicatori di qualità" relativi a ciascun "fattore" considerato.

- Standard generale - quando bisogna valutare un fattore di qualità relativo ad un complesso di prestazioni, quantificabile tramite un opportuno indicatore di qualità misurato come valore medio. E' cioè inteso dall'Utente come parametro caratteristico della qualità del servizio offerto nella sua globalità.
- Standard specifico - quando bisogna valutare un fattore di qualità relativo ad una specifica prestazione resa dal Gestore e sia misurabile tramite un opportuno indicatore di qualità espresso come soglia massima o minima. E' quindi un parametro percepito dall'utente in modo immediato e diretto, ed è riferito ad una singola prestazione che può essere direttamente verificata dall'utente.
- Standard qualitativo - in corrispondenza di fattori di qualità espressi sotto la forma di assicurazione da parte del Gestore al rispetto di specifici impegni assunti

Gli standard rimangono prefissati fino alla approvazione di nuovi standard migliorativi ridefinibili in base ad indagini periodiche condotte sui livelli di soddisfazione dell'utenza, su nuove esigenze emergenti, su possibili miglioramenti dei processi aziendali.

4.6 Tempi del rapporto contrattuale

I tempi sono espressi in giorni lavorativi e decorrono, se non diversamente precisato, dalla data della richiesta del servizio da parte dell'Utente.

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario:

- per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;
- per superare impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dal Gestore, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori.

4.7 Informazioni utili al Cliente

Il Gestore garantisce la costante informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessare i Clienti. Vengono adottati, in particolare, i seguenti strumenti:

- all'atto della stipula del contratto viene consegnato il documento "Condizioni generali di fornitura", _____ (a cura del Gestore) e la Carta dei Servizi. Tali documenti sono comunque sempre a disposizione presso gli sportelli della società aperti al pubblico;
- mediante appositi spazi sulle bollette, o con la pubblicazione di opuscoli, si segnalano iniziative in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi, ecc.;
- mediante la diffusione di avvisi, o tramite altri strumenti di informazione appropriati, vengono comunicate eventuali interruzioni del servizio; qualora l'interruzione coinvolga una vasta area, attraverso i mass-media vengono comunicate modalità di sospensione dell'erogazione, modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria.

5 Avvio del rapporto contrattuale

5.1 Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti negli articoli successivi riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

5.2 Opere di acquedotto - preventivi

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti devono pervenire agli appositi uffici aziendali. A fronte della richiesta il Gestore elabora, sulla base del prezzario vigente, un preventivo, basandosi sulle informazioni fornite dall'Utente stesso e su quelle raccolte nel corso del sopralluogo.

Tempo di preventivazione	Tempo massimo che decorre dalla richiesta del Cliente alla spedizione del preventivo/fattura	15 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso	Il tempo indicato si riferisce a preventivi forfetari; per preventivi complessi (analitici) il tempo massimo è 40 giorni lavorativi
---------------------------------	--	---	---

5.3 Esecuzione allacciamento nuova utenza

A seguito di della stipula del contratto, da parte dell'utente, il Gestore procede alle richieste di eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori.

A decorrere dalla data di acquisizione delle dovute autorizzazioni e, dove non necessarie, dalla data di accettazione del preventivo, i lavori necessari per attivare la fornitura, esclusi i giorni necessari per eseguire lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, dovranno rispettare il seguente standard:

Tempo di realizzazione allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di attività a carico del Cliente (autorizzazioni, scavi, ecc)	15 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso	Il tempo indicato si riferisce a preventivi forfetari; per preventivi complessi (analitici) il tempo massimo è 60 giorni lavorativi. I tempi non contemplano eventuali adeguamenti di rete
---	--	---	--

5.4 Attivazione della fornitura

Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il tempo di attivazione della fornitura, misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione, fermo restando l'avvenuta stipula del contratto, dovrà rispettare il seguente standard:

Tempo di attivazione fornitura	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	7 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso	Sono compresi tutti i tipi di attivazione. In caso di subentro contestuale alla disdetta (senza chiusura contatore) l'attivazione è immediata se non sono necessarie modifiche di potenzialità del contatore; la lettura del contatore è a cura di chi dà la disdetta e di chi subentra
---------------------------------------	---	--	---

5.5 Riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Il tempo massimo entro cui il Gestore provvede alla riattivazione della fornitura, nel caso di morosità, dalla data di dimostrazione dell'avvenuto pagamento, è il seguente:

Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	Tempo massimo tra la data di pagamento degli arretrati da parte del Cliente e la riattivazione della fornitura	2 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso	I costi di riapertura sono a carico del Cliente
---	--	--	---

5.6 Cessazione della fornitura

Il tempo massimo entro cui il Gestore provvede a disattivare la fornitura dell'acqua, misurato in giorni dal ricevimento della richiesta del utente dovrà rispettare il seguente standard:

Tempo di disattivazione fornitura	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del Cliente e la disattivazione	7 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso
--	--	--

5.7 Opere di fognatura

Il tempo massimo tra la data di ricezione della richiesta da parte dell'utente e il relativo rilascio da parte del gestore o del Comune dell'autorizzazione all'allacciamento ed allo scarico in pubblica fognature per utenze domestiche o assimilabili, al netto dei tempi per eventuali autorizzazioni di terzi e/o presentazione di ulteriori atti da parte dell'utente è di:

Tempo di autorizzazione per l'allacciamento alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta del Cliente e il rilascio dell'autorizzazione	30 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso	Al Gestore compete la sola istruttoria tecnica; le autorizzazioni, invece, sono rilasciate dai Comuni competenti, secondo i regolamenti vigenti.
--	--	---	--

6 Gestione del rapporto contrattuale

6.1 Fatturazione

Le fatturazioni sono eseguite in acconto o a conguaglio a seguito di lettura del contatore. Il Gestore effettua la lettura sistematica dei contatori presso gli Utenti civili con una periodicità almeno annuale. Il Cliente può effettuare l'autolettura del contatore e comunicare i propri consumi.

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta.

La periodicità di emissione delle fatture, nonché eventuali variazioni dei piani di lettura e fatturazione vengono tempestivamente comunicati agli utenti.

L'Utente può richiedere informazioni e chiarimenti sulle letture e sulle fatturazioni, direttamente agli uffici del Gestore o a mezzo telefono.

Per consumi particolarmente elevati può essere concordata una fatturazione, di norma, mensile e sempre su lettura del contatore.

Si ricorda che l'attivazione della fornitura di acqua potabile comporta l'automatico assoggettamento del cliente al canone di fognatura e depurazione. Il canone di fognatura e depurazione è dovuto anche nei casi in cui il cliente è dotato di proprio pozzo in misura calcolata sulla base delle dichiarazioni annuali di prelievo di acqua potabile o comunque secondo modalità specificate dai regolamenti comunali.

6.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, il Gestore provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica delle fatture ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti, mediante conguaglio, nella fatturazione successiva dall'accertamento dell'errore o dalla acquisizione del reclamo dell'Utente (entro 60 giorni).

6.3 Morosità

In caso di morosità, dopo **30 giorni** di calendario dalla data di scadenza della fattura, il cliente è preavvertito dell'insolvenza mediante un sollecito di pagamento che riporta gli importi precedentemente fatturati e non pagati. Trascorsi **30 giorni** dall'invio del sollecito, il Gestore provvede alla sospensione del servizio (**dal 5° giorno successivo** alla scadenza della proroga concessa per il pagamento della bolletta insoluta).

I costi di chiusura sono a carico del Cliente.

6.4 Bollette

Nelle bollette vengono date le seguenti informazioni: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura contatori, meccanismo di composizione e variazione della tariffa, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici.

6.5 Verifica del contatore

Il cliente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici dell'Acquedotto.

Il tempo massimo di intervento per la sostituzione e verifica del contatore, qualora non sussistano impedimenti tecnici, è fissato in **10 giorni lavorativi** a partire dalla richiesta del cliente.

L'esito della verifica viene comunicato al richiedente per mezzo di risposta scritta.

Riscontrato il difetto, le spese delle prove saranno a carico dell'ente gestore e l'eccedenza del consumo contabilizzata verrà detratta in base alle indicazioni del nuovo contatore. Se invece la verifica comprovasse la precisione dell'apparecchio tutte le spese delle prove saranno a carico del cliente.

6.7 Verifica della pressione di fornitura

Il cliente può richiedere per iscritto al Servizio Acquedotto la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di erogazione (contatore).

Tale verifica, verrà effettuata entro **10 giorni lavorativi** a partire dalla richiesta del cliente.

7 Accessibilità al servizio

7.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (a cura del Gestore)

Gli sportelli sono aperti al pubblico per un minimo di 30 ore settimanali distribuite su almeno 5 giorni.

Orari di apertura.....

Eventuali variazioni degli orari verranno tempestivamente comunicate agli Utenti.

7.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica

Lo sportello telefonico, numero _____, è disponibile per un numero di 36 ore settimanali distribuite su almeno 5 giorni.

Orari di apertura sportello telefonico:.....

Le pratiche svolte per via telefonica sono:

Attività	Note
Contratto di fornitura	Il cliente può richiedere l'attivazione delle forniture; riceve tutte le informazioni necessarie in merito alla documentazione da preparare. Al momento della stipula del contratto dovrà recarsi presso lo sportello per la sottoscrizione del contratto stesso.
Volture / Subentri / Disdette	Il cliente può richiedere l'attivazione delle forniture; riceve tutte le informazioni necessarie in merito alla documentazione da preparare.
Informazioni	Il cliente può richiedere informazioni in merito ad aspetti amministrativi e tecnici relativi al ciclo idrico integrato.
Richieste di preventivi	Il cliente può inoltrare una richiesta di preventivo per allacciamento. Sarà in seguito contattato da un tecnico per la raccolta delle informazioni necessarie o per fissare un eventuale sopralluogo.

7.3 Facilitazioni per alcune categorie di Clienti

L'ente gestore riserva una particolare attenzione alle persone anziane con difficoltà motoria e ai portatori di handicap e in particolare provvede ad assicurare procedure più rapide rispetto a quelle standard e facilitazioni di accesso.

7.4 Modalità di pagamento delle bollette

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- presso le banche convenzionate, senza ulteriori spese;
- con addebito automatico sul proprio conto corrente bancario;
- presso gli uffici postali, con costo dell'operazione a carico del Cliente;
- prossimamente on line, collegandosi a sito internet www._____

7.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, secondo le seguenti modalità:

- la data è concordata entro un periodo massimo di **10 giorni** a partire dal giorno successivo alla data della richiesta. Non sono accettate contestazioni per aumenti di tale periodo indotti o provocati dall' Utente; gli appuntamenti sono proposti dal Gestore entro i tempi previsti per il tipo di prestazione. Il Cliente assicura la propria disponibilità per tutta la fascia oraria.
- rispetto all'ora fissata per l'appuntamento all'Utente è chiesta una disponibilità massima di attesa di **2 ore**, salvo cause di forza maggiore.

7.6 Tempi di attesa allo sportello

Il numero degli sportelli è stato progettato con l'obiettivo di:

- garantire agli Utenti un tempo di attesa accettabile

- contenere i costi di gestione.

I tempi medi di attesa agli sportelli, per effettuare operazioni di natura commerciale, amministrativa, o per richiesta di informazioni sono di **15 minuti**.

7.7 Risposta alle richieste e ai reclami scritti degli utenti

Il Servizio si impegna a rispondere alle richieste di informazioni e ai reclami pervenuti per iscritto entro **20 giorni lavorativi** (per la ricezione fa fede la data del timbro dell'ufficio postale). Tutta la corrispondenza riporta l'indicazione del responsabile del procedimento ed il numero telefonico.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

7.8 Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente

Tutto il personale del Gestore è munito di apposito tesserino di riconoscimento sul quale sono riportate le generalità del dipendente. Il personale in servizio è tenuto ad esporre il proprio cartellino di identificazione e ad esibirlo in caso di richiesta dell'utente.

Il personale del Gestore è tenuto a rispettare i principi generali stabiliti nella presente Carta.

Tutto il personale deve trattare gli Utenti con rispetto e cortesia ed agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

8 Continuità del servizio

8.1 Continuità e servizio di emergenza

Il servizio viene effettuato con continuità **24 ore su 24** in ogni giorno dell'anno. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore assicura:

- la riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti;
- entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

Il Gestore si impegna ad attivare un servizio sostitutivo idropotabile di emergenza quando i tempi di intervento si stimano superiori alle 48 ore. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale servizio si fa ricorso ad unità mobili di potabilizzazione e autobotti.

8.3 Tempi di preavviso per interventi programmati

L'Azienda provvede ad avvisare tutti gli Utenti interessati alla sospensione del servizio per lavori di manutenzione programmata con almeno **48 ore di anticipo**. Quanto sopra non si applica a manutenzioni conseguenti a guasto o comunque impreviste.

Le modalità di comunicazione utilizzate, separatamente o congiuntamente, possono essere:

- avvisi scritti ubicati lungo le vie interessate o presso i singoli edifici;
- comunicazioni porta a porta;
- diffusione per mezzo dei quotidiani e Tv locali

8.4 Durata delle sospensioni programmate

Il Gestore si impegna a contenere la durata massima delle sospensioni programmate entro le **18 ore**.

8.5 Pronto Intervento

L'Azienda garantisce la disponibilità di un servizio continuo di reperibilità e pronto intervento per tutti i giorni dell'anno e 24 ore su 24 al fine di assicurare un pronto intervento in casi di guasti o situazioni critiche.

L'accesso a tale servizio é per mezzo di centralino telefonico.

A seguito di eventuali segnalazioni di anomalie da parte dell'utenza viene valutato il livello di criticità/pericolosità della situazione. Il Gestore interviene con modalità coerenti con la valutazione attribuita. Nella tabella seguente si indica la guida per l'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza di base alla tipologia degli eventi comunicati dagli utenti.

L'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza è effettuato dal personale aziendale dopo aver valutato attentamente i dati forniti dall'utente.

L'incaricato aziendale comunica sempre al richiedente il livello attribuito ed i relativi tempi di primo intervento. Provvede quindi ad inviare il personale per l'intervento di "messa in sicurezza".

- Livello di pericolosità/urgenza 1: intervento entro **2 ore** dalla richiesta
- Livello di pericolosità/urgenza 2: intervento entro **2 giorni** di calendario dalla data della richiesta
- Livello di pericolosità/urgenza 3: intervento entro **10 giorni** lavorativi dalla data della richiesta

TABELLA CLASSIFICAZIONE GUASTI

FUGHE ACQUA	DISSERVIZI E VARIE	LIVELLO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ All'interno del fabbricato con discreta fuoriuscita ➤ In prossimità delle pareti esterne e quando vi è la presenza di interrati e/o seminterrati ➤ In strada con rilevante fuoriuscita in qualsiasi stagione ➤ In strada con possibilità di gelate anche con poca fuoriuscita ➤ In prossimità di edifici pubblici ➤ Dove esistono apparecchiature elettriche 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manca l'erogazione del servizio acqua a qualsiasi utente ➤ Servizio discontinuo ad attività produttive e pubbliche ➤ Chiusura e riapertura presa a servizio di allacciamento di utenza ➤ Misuratore acqua bloccato ➤ Impianti danneggiati da incidenti ➤ Contatore rotto per gelo ➤ Acqua con potabilità sospetta ➤ Avvallamenti improvvisi in corrispondenza di servizi del Gestore ➤ Ricontrata grave difformità dell'impianto interno 	1
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fuga da allacciamento in piccola quantità ➤ Fuga discreta da reti in campagna o cortili interni ➤ Fuga in strada con incanalamento dell'acqua in fogna o canaletta 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controllo tempi di esecuzione e qualità dei ripristini stradali ➤ Verifica avvallamento stradale ➤ Rubinetti contatori rotti o bloccati ➤ Verifica pressione ➤ Controllo o verifica di danni agli impianti del Gestore ove non esista fuoriuscita ➤ Ricontrata lieve difformità dell'impianto interno ➤ Piccoli cedimenti del manto stradale 	2
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Piccola fuga al misuratore posto all'esterno in pozzetto ➤ Fuga acqua in campagna o in luogo tale da non destare pericolo con piccole fughe che non pregiudicano il servizio sia alle reti che agli allacciamenti ➤ Piccole fughe su pezzi speciali (sfiati o valvolame) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verifica potenzialità impianto ➤ Ubicazione condotte/presa ➤ Contatore acqua sporco ➤ Demolizione o sezionamento impianto ➤ Sistemazione chiusino o pozzetto ➤ Spurgo tubazione ➤ Controllo precisione misuratore ➤ Richiesta modifiche di reti ed allacciamenti fatti da terzi ➤ Difformità non sostanziali dell'impianto interno 	3

8.6 Crisi idrica per scarsità

In caso di scarsità d'acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali, l'erogatore del servizio informa i clienti, quando possibile con adeguato anticipo, e propone all'Autorità preposta le misure da adottare per limitare i disagi.

Come primo provvedimento potrà essere emanato un invito al risparmio idrico e potranno essere proibiti o limitati i consumi di acqua non essenziali, utilizzo di risorse destinate ad altri usi, limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete, turnazione delle utenze.

9 Procedure di reclamo, modalità di rimborso

9.1 Procedure di reclamo

Qualsiasi violazione ai principi della presente Carta può essere denunciata al Gestore attraverso un reclamo scritto o di persona, presso gli sportelli aperti al pubblico, utilizzando l'apposito modulo. Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che ha seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine massimo di **20 giorni** dalla data di ricevimento, il Gestore riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

I reclami possono essere presentati dall'Utente:

- direttamente agli sportelli
- via telefono
- via fax
- per posta

9.2 Valutazione del grado di soddisfazione

Il Gestore si avvale di diversi strumenti che consentono di valutare il grado di soddisfazione dei Clienti rispetto ai servizi resi e le loro eventuali aspettative; acquisisce secondo le modalità di volta in volta più opportune, i giudizi dell'utenza. A tale scopo effettua con cadenza periodica annuale rilevazioni campionarie con adeguati strumenti che consentano di verificare con la maggiore rispondenza possibile l'effettivo grado di soddisfazione.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore pubblica annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e si impegna a renderlo disponibile agli utenti medesimi e/o alle associazioni dei consumatori attraverso opportune forme di comunicazione.

9.3 Rimborsi per mancato rispetto degli impegni

In caso di non rispetto degli standard di seguito indicati è previsto un sistema di indennizzo o rimborso agli utenti da richiedere, con le procedure già descritte per il reclamo. Le richieste di rimborso corredate delle informazioni e dei documenti utili per la ricostruzione e l'accertamento dell'accaduto, devono, pena decadenza, essere inviate per iscritto entro 30 giorni di calendario dalla rilevazione del disservizio.

Entro **30 giorni** dalla richiesta si procederà alla effettuazione degli accertamenti necessari per verificare quanto segnalato e, riconosciuta la validità della richiesta, a disporre ad indennizzare l'utente con l'accreditamento nella prima bolletta utile, o con mandato specifico di pagamento. E' soggetto al sopraddetto rimborso forfetario il mancato rispetto dei seguenti standard:

STANDARD PRESTAZIONE	TEMPI DELLA PRESTAZIONE	CORRISPETTIVO DEL RIMBORSO €
Tempo di preventivazione	15 giorni	40,00
Tempo di realizzazione allacciamento	15 giorni	40,00
Tempo di attivazione fornitura	7 giorni	40,00
Tempo di disattivazione fornitura	7 giorni	40,00
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni	40,00
Tempo di autorizzazione per l'allacciamento alla pubblica fognatura	30 giorni	40,00

N.B. I valori massimi (di tempo e di misura) degli indicatori, sono da considerarsi al di fuori dei giorni lavorativi necessari al rilascio, da parte di terzi, di ulteriori autorizzazioni e permessi, sia della predisposizione di opere edili da parte del cliente, nonché di qualsiasi altra causa non direttamente dipendente dal Gestore, incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'esecuzione dei lavori.

VALIDITA'

La presente Carta dei Servizi ha validità a partire dal 1 gennaio 2007

Eventuali revisioni della "Carta dei Servizi" sono tempestivamente portate a conoscenza dei Clienti attraverso idonei strumenti informativi.

APPENDICE Sintesi della Carta

Avvio del rapporto contrattuale

FATTORI	INDICATORI	TEMPI DELLA PRESTAZIONE
Tempo di preventivazione	Tempo massimo che decorre dalla richiesta del Cliente alla spedizione del preventivo/fattura	15 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso
Tempo di realizzazione allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di attività a carico del Cliente (autorizzazioni, scavi, ecc)	15 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso
Tempo di attivazione fornitura	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	7 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso
Tempo di disattivazione fornitura	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del Cliente e la disattivazione	7 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	Tempo massimo tra la data di pagamento degli arretrati da parte del Cliente e la riattivazione della fornitura	2 giorni feriali Standard soggetto a rimborso
Tempo di autorizzazione per l'allacciamento alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta del Cliente e il rilascio dell'autorizzazione	30 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso

Gestione del rapporto contrattuale

FATTORI	INDICATORI	TEMPI DELLA PRESTAZIONE
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta della rettifica e la data di comunicazione dell'esito delle verifiche effettuate dal gestore	15 giorni lavorativi
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta del Cliente dalla data di accettazione delle condizioni economiche previste	10 giorni lavorativi
Verifica del livello di pressione dell'acqua in rete	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione su richiesta del Cliente dalla data di accettazione delle condizioni economiche previste	10 giorni lavorativi

Fatturazione	Almeno una fattura all'anno	
Morosità a) sollecito per mancato pagamento	Tempo di invio del sollecito dalla scadenza della bolletta insoluta	30 giorni
B) proroga di pagamento	Tempo concesso per il pagamento della bolletta insoluta	30 giorni
Sospensione del servizio per morosità	Tempo dopo il quale la fornitura viene sospesa	5 giorni


Accessibilità del servizio

FATTORI	INDICATORI	TEMPI DELLA PRESTAZIONE
Apertura al pubblico degli sportelli	Giorni e orari di apertura	<i>A cura del Gestore (con livelli minimi)</i>
Svolgimento pratiche per via telefonica	Giorni e orari di apertura	<i>A cura del Gestore (con livelli minimi)</i>
Informazioni per via telefonica	Giorni e orari di apertura	<i>A cura del Gestore (con livelli minimi)</i>
Forme e modalità di pagamento	Punti di pagamento, orari di accesso ed eventuali oneri a carico del Cliente	Banche convenzionate ed Uffici postali
Facilitazione per alcune categorie di Clienti:	Strumenti di supporto per particolari categorie di Clienti (ad esempio disabili)	Servizio con sportello telefonico
Attesa agli sportelli:	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati con il Cliente	Il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il Cliente per l'effettuazione di una prestazione relativa alla presente Carta dei Servizi	2 ore
Risposta a richieste scritte di informazione e chiarimento	Tempo massimo di prima risposta a richieste di informazioni e a quesiti inoltrati per iscritto (fa fede la data di spedizione o del protocollo aziendale)	20 giorni lavorativi
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti (fa fede la data di spedizione o del protocollo aziendale)	20 giorni lavorativi

Continuità del servizio e sicurezza

FATTORI	INDICATORI	TEMPI DELLA PRESTAZIONE
Interventi programmati con sospensione di fornitura	Durata massima delle sospensioni programmate di fornitura	18 ore
Preavviso per interventi programmati con sospensioni di fornitura	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano la sospensione della fornitura	48 ore
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24 ore su 24 primo intervento in caso di pericolo: 2 ore
Riparazione guasti ordinari su impianti		12 ore
Riparazione tubazioni fino a 300 mm di DN		12 ore
Riparazioni tubazione di diametro superiore		24 ore

Modulo di reclamo-segnalazione

DA INVIARE A			
Descrizione Segnalazione:			
Presso Via	N°	Comune	Prov.
Dati del segnalante:			
Cognome		Nome	
Via	N°	Comune	
Prov	Recapito Telefonico	 Casa	Cell.
Data	Firma compilatore		