

ATO “CENTRALE FRIULI”

Ente Gestore del servizio idrico integrato

ACQUEDOTTO POIANA SPA

Cividale del Friuli

Via Duca degli Abruzzi 1

CARTA DEL SERVIZIO

IDRICO INTEGRATO

(Approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Acquedotto Poiana spa

con verbale n. 72 del 07.09.2009 deliberazione n. 7)

INDICE

1) PREMESSE	4
2) PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE	5
2.1 Informazioni sull'ente gestore.....	5
3) PRINCIPI FONDAMENTALI	5
3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	5
3.2 Continuità.....	6
3.3 Partecipazione.....	6
3.4 Cortesia.....	6
3.5 Efficacia ed efficienza.....	7
3.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	7
3.7 Condizioni principali di fornitura	7
4) FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SII	7
4.1 Avvio del rapporto contrattuale.....	8
4.1.1 Tempo di preventivazione.....	9
4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica.....	9
4.1.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica	9
4.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura	9
4.1.5 Allaccio alla pubblica fognatura.....	10
4.2 Accessibilità al servizio	10
4.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	10
4.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni	10
4.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	10
4.2.4 Facilitazioni per utenti particolari	10
4.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati	11
4.2.6 Tempi di attesa agli sportelli	11
4.2.7 Risposta alle richieste degli utenti	11
4.2.8 Risposta ai reclami scritti.....	11
4.3 Gestione del rapporto contrattuale.....	12
4.3.1 Fatturazione	12
4.3.2 Rettifiche di fatturazione	12
4.3.3 Verifica del contatore	13
4.3.4 Verifica della pressione di rete	13

4.4	Continuità del servizio	14
4.4.1	Continuità e servizio di emergenza	14
4.4.2	Tempi di preavviso per interventi programmati	14
4.4.3	Durata delle sospensioni programmate	14
4.4.4	Pronto intervento	15
4.4.5	Crisi idrica da scarsità.....	15
4.4.6	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	15
5)	INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	16
6)	TUTELA DELL'UTENZA	17
6.1	La gestione dei reclami	17
6.2	Controlli esterni.....	18
6.3	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	18
6.4	Servizi di consulenza agli utenti	18
6.5	Rimborso per il mancato rispetto degli impegni.....	19
6.6	Validità della carta del servizio idrico integrato	19
7)	ALLEGATI ALLO SCHEMA GENERALE.....	19
7.1	Livelli minimi dei servizi.....	19
7.2	Continuità del servizio	20
7.3	Crisi qualitativa.....	21
7.4	Segnalazioni guasti	21
7.5	Servizio informazioni	21
7.6	Accesso agli sportelli	21
7.7	Pagamenti.....	21
7.8	Morosità	22
7.9	Informazione agli utenti	22
7.10	Reclami.....	22
7.11	Penali	22
7.12	Lettura e fatturazione	22
7.13	Sistema di Qualità.....	22
7.14	Ulteriori impegni del gestore	23
	TABELLA 1 - INDIRIZZO DELLA SEDE SOCIALE E ORARIO PER IL PUBBLICO	24
	TABELLA 2 - ELENCO NUMERI TELEFONICI.....	24
	TABELLA 3 - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SII	24

1) PREMESSE

La presente Carta del servizio idrico integrato è stata redatta in adempimento all'art. 20 della L.R. 13/2005 "Organizzazione del servizio idrico integrato e individuazione degli ambiti territoriali ottimali in attuazione della legge 5 gennaio 1994 n° 36".

La Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta del servizio idrico integrato si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi ai settori industriali, commerciali, artigianali e terziario in genere.

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

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

La Carta del servizio idrico integrato assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del gestore.

Il gestore rende disponibile all'utente la Carta del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'utente stesso.

I contenuti della Carta del servizio idrico integrato costituiscono elemento di valutazione da parte dell'Autorità concedente del servizio al momento dell'affidamento o del rinnovo del Servizio Idrico Integrato al gestore.

Il gestore provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della Carta, ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti/obblighi derivanti dalla Carta medesima.

2) PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE

2.1 Informazioni sull'ente gestore

L'Acquedotto Poiana SpA, già Consorzio Acquedotto Poiana, si è costituito dal 1912 allo scopo di provvedere, in forma associata, alla gestione, alla manutenzione, al potenziamento e all'ampliamento dell'impianto acquedottistico consorziale per lo sviluppo economico e civile delle comunità locali. Attualmente i Comuni soci sono dodici: Cividale del Friuli, Buttrio, Corno di Rosazzo, Manzano, Moimacco, Pavia di Udine, Pradamano, Premariacco, Remanzacco, San Giovanni al Natisone, Trivignano Udinese, San Pietro al Natisone, per un totale di 311 Km².

L'A.P. immette in rete annualmente circa dieci milioni di metri cubi di acqua potabile, che distribuisce attraverso una rete di 820 km e 15 serbatoi di accumulo e compenso. Le principali fonti di approvvigionamento sono costituite dalla sorgente del Poiana, in comune di Pulfero, dalla falda di S. Nicolò, in comune di Manzano, e dalla falda di S. Giorgio, in comune di Cividale, dalla falda di Ziracco in comune di Remanzacco, alle quali si aggiungono sorgenti minori in comune di S. Pietro al Natisone e Pulfero e, sussidiariamente, forniture dal CAFC spa.

L'A.P. è attrezzato per la gestione dell'intera rete su base computerizzata, con punti di telecontrollo continui e monitoraggi sistematici, con l'utilizzo di sofisticati software che ne garantiscano la funzionalità e consentano l'individuazione di situazioni di crisi, in atto o potenziali.

L'A.P. gestisce circa 270 km di reti fognarie, 29 sollevamenti fognari e 33 impianti di depurazione per una potenzialità di circa 70.100 abitanti equivalenti.

Anche per la gestione dei servizi di fognatura e depurazione l'Azienda è dotata di un sistema informativo territoriale, moderno e tecnologicamente avanzato che permette la gestione di grosse quantità di dati associate a informazioni cartografiche.

3) PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio Idrico Integrato viene gestito nel rispetto dei principi generali, di seguito sviluppati, previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'A.P. :

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi a prescindere dal sesso, dall'etnia, dalla lingua parlata, dalla religione, dalle opinioni politiche;
- garantisce la parità di trattamento degli utenti a parità di condizioni impiantistico/funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza;
- tutela le esigenze della minoranza slovena secondo le disposizioni della Legge 23 febbraio 2001 n° 38, ivi compreso il diritto ad un sistema di fatturazione dei consumi bilingue.

Comunque, il gestore si impegna a raggiungere il medesimo livello di servizio agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali (zone: montana, collinare, alta pianura e bassa pianura) e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'Ambito elaborato dall'Autorità.

Nell'erogazione dei servizi, il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce sociali deboli.

3.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare e di adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Qualora fossero richieste interruzioni, causa guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio e la durata della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza.

3.3 Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

3.4 Cortesia

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

3.5 Efficacia ed efficienza

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

3.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio (tra cui ad esempio entità e tempi di applicazione degli interessi di mora) sono riportate nel regolamento di erogazione dell'acqua potabile agli utenti.

4) FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte del soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale. È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).
- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. titolo II, paragrafo 1, comma 7, della direttiva);
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

L'adozione degli standard è accompagnata da una relazione illustrativa con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 1, comma 3, della direttiva.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, devono essere pubblicati sul sito internet del gestore e trasmessi all'AATO con cadenza annuale affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

Il gestore definisce e si impegna a rispettare gli “standard” di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni consecutivi di calendario; in ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non riferibili alla responsabilità del gestore.

4.1 Avvio del rapporto contrattuale

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

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

L'A.P. definisce i seguenti fattori di qualità:

4.1.1 Tempo di preventivazione

È, per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

I tempi di preventivazione definiti sono diversi a seconda della necessità o meno del gestore di effettuare il sopralluogo. Situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Il tempo massimo di preventivazione è di 20 giorni lavorativi.

4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (con o senza l'installazione del contatore, a seconda della procedura adottata) che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Il tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento è di 20 giorni lavorativi.

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente dall'azienda sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

4.1.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Il tempo massimo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica è di 5 giorni lavorativi.

4.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura

È il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

Il tempo massimo per la cessazione della fornitura è di 10 giorni lavorativi.

4.1.5 Allaccio alla pubblica fognatura

È il tempo massimo tra la data di accettazione della domanda presentata da parte dell'utente e il rilascio dell'autorizzazione all'allaccio in fognatura.

Il tempo massimo per l'allaccio alla pubblica fognatura è di 60 giorni.

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Il gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli (dedicati o partecipati) al pubblico, presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, assicurando orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza.

Dopo la realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., il gestore assicura orari di apertura non inferiori alle 4 ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 per minimo cinque giorni alla settimana con adeguata copertura delle diverse fasce orarie nell'arco della settimana.

4.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni

Il gestore indica quali pratiche possono essere espletate per via telefonica e in quali giorni ed orari, nonché quelle che possono essere espletate per corrispondenza.

Dopo la realizzazione del servizio idrico integrato, ai sensi del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., il gestore assicura un servizio informazioni per via telefonica non inferiore a 35 ore da distribuire in minimo cinque giorni alla settimana.

Il gestore si impegna, indicandone la tempistica di attuazione, ad attivare un servizio telematico di espletamento delle pratiche.

4.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il gestore indica in bolletta le modalità di pagamento delle bollette prevedendo modalità il più possibile differenziate.

4.2.4 Facilitazioni per utenti particolari

Vengono indicate le possibilità offerte dal gestore per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi, quali:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e

- per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali per portatori di handicap con possibilità di appuntamento;
 - percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

4.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente.

Il tempo massimo entro cui concordare un appuntamento non può superare i 10 giorni lavorativi dalla data della richiesta.

Viene, altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità (che comunque non può essere superiore alle 4 ore) richiesta all'utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo.

4.2.6 Tempi di attesa agli sportelli

Il gestore indica i tempi medi e massimi di attesa stimati agli sportelli, in funzione della tipologia di sportello.

In ogni caso, i tempi medio e massimo di attesa non possono essere superiori rispettivamente a 20 minuti e 60 minuti.

4.2.7 Risposta alle richieste degli utenti

Il gestore indica un tempo entro il quale si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante recapito diretto decorrente dall'arrivo della richiesta dell'utente (fa fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data del protocollo di arrivo al gestore) e può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente dell'utente ed il numero telefonico interno.

Il tempo massimo entro cui rispondere alle richieste di informazione scritte è di 30 giorni.

4.2.8 Risposta ai reclami scritti

Vengono indicati i tempi entro i quali il gestore si impegna a rispondere ai reclami, a seconda che la risposta stessa richieda o meno un sopralluogo (anche in questo caso fa fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data del protocollo di arrivo al

gestore e il tempo stesso non può superare i 30 giorni), nella forma più adeguata.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

Il tempo massimo entro cui rispondere ai reclami scritti è di 30 giorni.

4.3 Gestione del rapporto contrattuale

4.3.1 Fatturazione

Il gestore indica sul regolamento di erogazione dell'acqua potabile agli utenti, per ogni tipologia di utenza, la periodicità della fatturazione, le modalità di rilevazione dei consumi e di svolgimento del procedimento di fatturazione e sulla fattura dei consumi idrici le tariffe applicate (essendo soggette a variazione). La lettura dei contatori deve essere effettuata almeno due volte l'anno; il gestore nella fase di programmazione delle letture dovrà tener conto dell'accessibilità dei contatori.

Nel caso di un'unica fatturazione all'anno, il gestore garantisce la possibilità di rateizzare il relativo pagamento con scadenza semestrale.

È assicurata all'utente la possibilità di autolettura. Il gestore indica in bolletta le modalità con le quali l'utente può comunicare i propri consumi.

Il gestore deve prevedere la possibilità per gli utenti di richiedere, dietro compenso e senza diritto di esclusiva, le letture parziali e il loro riparto fra le sottoutenze; le procedure standardizzate per il riparto devono essere individuate dal gestore.

4.3.2 Rettifiche di fatturazione

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

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, sono indicati i tempi massimi di rettifica della fatturazione riconosciuta errata dall'azienda, decorrenti dalla data della comunicazione da parte dell'utente (fa fede la data della ricevuta di ritorno o, in alternativa, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data del protocollo di arrivo al gestore).

Sono altresì fissati i tempi massimi per la restituzione dei pagamenti in eccesso a partire dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso possono essere effettuati con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio o dei singoli segmenti del servizio (acquedotto, fognatura e depurazione). Il gestore sul regolamento per l'erogazione dell'acqua potabile agli utenti ha indicato i mezzi con i quali è preavvisato l'utente di tale sospensione e le modalità per evitare la sospensione stessa. Tale preavviso non potrà comunque essere inferiore a 20 giorni e dovrà essere accompagnato dal duplicato della fattura non pagata. Il gestore comunica le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura, che dovrà avvenire entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente. In quest'ultimo caso, è facoltà del gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente.

Il gestore provvederà, per i casi di erronea azione per morosità, a motivare per iscritto a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno le cause che hanno portato allo sbaglio e a comunicare le azioni correttive messe in campo per ovviare a futuri simili errori.

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

4.3.3 Verifica del contatore

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore ogni qual volta ritenga che i consumi misurati non corrispondano ai volumi mediamente consumati. Il gestore propone all'utente due possibilità di verifica aventi tempi e costi diversi:

valutazione dell'esatta misurazione dei consumi con contatore tarato aziendale;

valutazione dell'esatta misurazione dei consumi mediante prova di laboratorio esterno.

Il gestore indica il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione richiesta dall'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica.

Vengono, altresì, indicate le modalità con le quali il gestore comunica all'utente i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.

Il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore non deve superare i 20 giorni lavorativi al netto dei tempi di laboratorio.

4.3.4 Verifica della pressione di rete

L'utente può richiedere la verifica della pressione della rete nei pressi del punto di consegna ogni qual volta ritenga che la pressione erogata provochi danni. Il gestore indica il tempo massimo entro il quale

provvede ad effettuare tale verifica, a partire dalla richiesta dell'utente. Qualora sia necessaria la presenza dell'utente, tale tempo coincide invece con il periodo massimo entro il quale il gestore è tenuto a concordare l'appuntamento con l'utente.

Il tempo massimo per la verifica della pressione non deve superare i 30 giorni lavorativi per gli impianti antincendio e 10 i giorni lavorativi in tutti gli altri casi.

4.4 Continuità del servizio

4.4.1 Continuità e servizio di emergenza

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. 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.

Comunque, il gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite non superiore alle 48 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

4.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Le modalità di preavviso che il gestore è tenuto ad adottare nel caso di lavori da effettuare sulla rete ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio sono:

- avviso all'utenza di persona nel caso di uno o pochi stabili unifamiliari;
- affissione di cartelli con indicazione della data della sospensione e della durata prevista nel caso di un condominio o di un isolato;
- mediante comunicati radiofonici e/o televisivi, affissioni e giornali nel caso in cui il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato.

Il tempo minimo di preavviso non deve essere inferiore a tre giorni.

4.4.3 Durata delle sospensioni programmate

I tempi di durata massima delle interruzioni programmate, salvo casi eccezionali, non devono essere superiori a 24 ore.

4.4.4 Pronto intervento

Il gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati sia per servizio di acquedotto che di fognatura:

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

Viene, altresì, indicato il numero telefonico, attraverso il quale l'utente può accedere al servizio.

4.4.5 Crisi idrica da scarsità

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

Tali misure possono comprendere:

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

4.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

L'A.P. effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, trasmettendo annualmente all'Autorità una relazione riassuntiva dell'attività svolta e dei risultati conseguiti.

5) INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore definisce gli strumenti da utilizzare.

Il gestore individua, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

In particolare il gestore:

- assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, è tenuto a pubblicare sul sito internet aziendale i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:
 - ✓ durezza totale in gradi francesi (°f) ovvero in mg/l di Ca
 - ✓ concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
 - ✓ residuo fisso a 180 °C in mg/l
 - ✓ nitrati in mg/l di NO₃
 - ✓ nitriti in mg/l di NO₂
 - ✓ ammoniaca in mg/l di NH₄
 - ✓ fluoro in mg/l di F
 - ✓ cloruri in mg/l di Cl
- rende note agli utenti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il gestore informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito al funzionamento degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informa l'utenza, su specifica richiesta, sui contributi a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;

- rende note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicura inoltre un servizio di informazioni relative al gestore ed alla generalità dei servizi;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

Il gestore, inoltre, si impegna:

- a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica e telematica;
- a riportare nella carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

Il gestore, infine, rende noto agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

6) TUTELA DELL'UTENZA

6.1 La gestione dei reclami

Il gestore definisce, nelle carte aziendali, una procedura di reclamo.

Essa si attiene alle seguenti indicazioni:

- a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al gestore dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal gestore ed il cui indirizzo e numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente;
- b) al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva 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;
- c) entro il termine di 30 giorni, decorrenti dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il gestore riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
 - d) almeno una volta all'anno, il gestore predispone un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente gli indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

La procedura di reclamo cui fare riferimento è quella definita dal sistema di qualità aziendale PRQ.QU.08.

6.2 Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dell'Ambiente. Il reclamo stesso è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito, con atto notificato al pubblico.

L'utente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente, può rivolgersi ad altri eventuali organi di tutela, quali le associazioni di rappresentanza dei consumatori o all'organo di certificazione della qualità aziendale (TÜV).

6.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il gestore effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza sulla base del questionario predisposto dall'Autorità, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Gli utenti possono far pervenire all'azienda in forma scritta i propri suggerimenti.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il gestore si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

6.4 Servizi di consulenza agli utenti

Il gestore indica i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

6.5 Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

Il gestore individua ed indica gli standard specifici da assoggettare a rimborso, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal soggetto erogatore.

Il gestore riconosce agli utenti che ne fanno richiesta, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto di tali standard, un rimborso forfetario unico per ogni contratto d'utenza, la cui entità deve essere preventivamente stabilita per ciascuno di essi e riportata nella carta.

Le richieste, corredate dalle informazioni e dei documenti che possano servire all'azienda per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono trasmesse per iscritto a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante recapito diretto entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data della ricevuta di ritorno o del protocollo del gestore in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, il gestore accredita l'importo sulla prima bolletta utile, o adotta altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo ne dà comunicazione scritta e motivata all'utente.

6.6 Validità della carta del servizio idrico integrato

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni delle carte tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza.

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

7) ALLEGATI ALLO SCHEMA GENERALE

7.1 Livelli minimi dei servizi

Il gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, della stessa legge, resi noti all'utenza.

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi per le utenze domestiche:

- a) una dotazione procapite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);

- c) un carico idraulico di 15 m al punto di consegna. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in contratto 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;
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza. Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

Le indicazioni, sul contratto di fornitura utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d) vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità delle rispettive "carte", nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali. Il gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.

L'azienda si impegna ad effettuare gli interventi in base alla segnalazione di guasti entro i tempi che sono stabiliti in corrispondenza ai livelli di guasto e di rischio descritti nei punti successivi.

7.2 Continuità del servizio

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

Il gestore deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- 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;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza

interessata, nonchè l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

7.3 Crisi qualitativa

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.

Il gestore comunica altresì all'Autorità, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

7.4 Segnalazioni guasti

Il servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto deve essere assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno.

7.5 Servizio informazioni

Il gestore assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 35 ore da distribuire in minimo cinque giorni alla settimana.

Il servizio può essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, purché sia consentito all'utente il ricorso all'operatore.

7.6 Accesso agli sportelli

Gli sportelli del gestore debbono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio. Deve essere assicurato un orario di apertura non inferiore alle 4 ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 per minimo cinque giorni alla settimana.

7.7 Pagamenti

Per il pagamento delle bollette deve essere garantito, come minimo, il pagamento a mezzo:

- sportello bancario
- domiciliazione postale o bancaria;
- conto corrente postale.

Per il pagamento degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie deve essere consentito il pagamento anche a mezzo bonifico bancario.

7.8 Morosità

Il gestore, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente e la riprende entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente.

7.9 Informazione agli utenti

Il gestore rende pubblici periodicamente, con cadenza minima annuale, i principali dati quali quantitativi relativi ad servizio erogato.

7.10 Reclami

Il gestore definisce il termine entro cui assicura risposta scritta ai reclami degli utenti pervenuti per iscritto.

7.11 Penali

Il gestore individua i criteri per la determinazione di penali o rimborsi all'utente per i disservizi cagionati.

Per le inosservanze di cui all'elenco che segue, viene riconosciuto dal gestore a favore dell'utente un rimborso forfetario pari a € 30,00, da scontare sulla prima fatturazione utile:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico;
- tempo per l'attivazione della fornitura;
- tempo per la riattivazione della fornitura;
- tempo per la cessazione della fornitura;
- tempo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura;
- tempo di risposta ai reclami.

7.12 Lettura e fatturazione

La lettura dei contatori è effettuata almeno due volte all'anno, prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo. La scadenza di fatturazione dev'essere preferibilmente non superiore al semestre.

In caso di un'unica fatturazione all'anno, il gestore garantisce la possibilità di rateizzare il relativo pagamento con scadenza semestrale.

È assicurata all'utente la possibilità di autolettura.

7.13 Sistema di Qualità

Il Soggetto gestore deve adottare un Sistema di Qualità quando l'utenza servita superi i 100.000 abitanti. Il Sistema è redatto conformemente alle norme della serie UNI EN ISO 9001, relativamente a tutte le fasi -dalla progettazione alla gestione delle utenze- e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

Il Sistema di Qualità deve essere dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato ad un idoneo Sistema Informativo Territoriale, e atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l'aggiornamento della situazione patrimoniale dei cespiti.

Il sistema di Qualità deve inoltre comprendere un piano di manutenzione programmata e di rinnovi tali da garantire il continuo mantenimento in efficienza del sistema affidato al gestore.

7.14 Ulteriori impegni del gestore

Il gestore si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili e reflue ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996.

In particolare sono garantiti i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita per il quale il gestore deve mettere in opera dispositivi di controllo in rete; i prelievi e le analisi di laboratorio debbono garantire, al punto di consegna all'utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

TABELLA 1 - INDIRIZZO DELLA SEDE SOCIALE E ORARIO PER IL PUBBLICO

	GIORNI DI APERTURA	ORARIO
Acquedotto Poiana spa	Dal lunedì al giovedì	8.30/11.30 13.00/14.00
Viale Duca degli Abruzzi, 1 33043 Cividale del Friuli (Ud)	venerdì	8.30 – 12.30

TABELLA 2 - ELENCO NUMERI TELEFONICI

Acquedotto Poiana spa Viale Duca degli Abruzzi, 1 33043 Cividale del Friuli (Ud)	Segreteria	0432/706111
	Sportello	0432/706141
	Reperibile (attivo solo in orario non lavorativo)	335/7556473
	Fax	0432/700771
	e-mail	informazioni@poiana.it

TABELLA 3 - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SII

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard	Note
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	20 giorni	Compreso sopralluogo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	20 giorni	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di adempimenti a cura e spese dell'utente; salvo esigenze peculiari
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo massimo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, in assenza di modifiche	5 giorni	Senza modifica della potenzialità del contatore Al netto di adempimenti a cura e spese dell'utente
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	10 giorni	Al netto di adempimenti a cura e spese dell'utente e salvo controversie di terzi
Tempo di autorizzazione all'allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e il rilascio dell'autorizzazione all'allaccio alla fognatura	60 giorni	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di adempimenti a cura e spese dell'utente; salvo esigenze peculiari
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	lunedì-giovedì: mattina 8.30/11.30 pomeriggio 13.00/14.00 venerdì 8.30/12.30	
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	lunedì-giovedì: mattina 8.15/12.00 pomeriggio 13.00/17.00 venerdì 8.15/13.00	<i>Pratiche telefoniche:</i> Variazione di indirizzo di spedizione bolletta Variazione di denominazione via e/o numero civico dell'utenza

			<p>Richiesta di allacciamento idrico e sopralluogo</p> <p><i>Per corrispondenza:</i></p> <p>Richiesta di sopralluogo</p> <p>Variazione di indirizzo di spedizione bolletta</p> <p>Variazione di denominazione via e/o numero civico dell'utenza</p> <p>Variazione di tipo di uso della fornitura idrica, di unità finali e di presenze</p> <p>Autorizzazione all'addebito permanente su conto corrente bancario/postale e relative revocche</p> <p>Adesione all'assicurazione "perdite occulte"</p> <p>Dimostrazione di avvenuto pagamento</p> <p>Comunicazione dati catastali</p> <p>Cessazione dell'utenza</p> <p>Richiesta di verifica contatore/pressione</p> <p>Richiesta di allacciamento fognatura</p> <p>Richiesta di autorizzazione allo scarico</p> <p>Contratto di erogazione di acqua potabile</p>
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	<p>Sportello bancario</p> <p>Domiciliazione bancaria o postale</p> <p>Conto corrente postale</p>	Gli oneri per prestazioni accessorie e i depositi cauzionali possono essere pagati a mezzo bonifico bancario, conto corrente postale o allo sportello aziendale.
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti	Facilitazioni di accesso fisico indicate sul posto (parcheggi, rampe, porte, servizi igienici); servizio a domicilio per svolgimento pratiche	Su specifica e comprovata richiesta. E' sempre possibile operare allo sportello con delega.
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	Impegno a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente; scostamento massimo: dieci giorni lavorativi; disponibilità richiesta all'utente: 4 ore	Salvo sopravvenuti impegni urgenti ed indifferibili. Nel caso all'appuntamento venisse mancato il rispetto da parte dell'utente verranno addebitati i costi sostenuti dall'azienda.
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	In presenza dell'operatore il tempo medio di attesa è fissato in 20 minuti, il tempo massimo in 60 minuti	
Risposta alle richieste	Tempo massimo di prima	30 giorni	Salvo necessità di maggior tempo, da

scritte degli utenti	risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte		comunicarsi all'utente entro 30 giorni.
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	30 giorni	Salvo necessità di maggior tempo, da comunicarsi all'utente entro 30 giorni.
Fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati		Non previste
Fatturazione consumi servizio idrico integrato	Fatturazioni annuali	3 per concessioni normali, per concessioni temporanee, speciali, a subdistributori	
Fatturazione lavori di allacciamento e manutenzione all'utenza	Fatturazioni a consuntivo	Entro 60 giorni	
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	Prima fatturazione consumi utile successiva all'accertamento dell'errore	Salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	10 giorni per la verifica interna del contatore 20 giorni per la rimozione la spedizione del contatore presso laboratorio qualificato esterno	Il rapporto di verifica sarà rilasciato dall'ufficio all'atto della verifica. Nel caso di verifica di laboratorio il rapporto sarà trasmesso all'utente non appena disponibile
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	30 giorni per le utenze antincendio 10 in tutti gli altri casi	La pressione sarà verificata al punto di consegna
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	72 ore	
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24 ore	
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di primo intervento	<i>Reperibilità: 24h/24h;</i> <i>guasti ordinari di rete:</i> 12 ore per impianti; 12 ore tubazioni sino a 300 mm DN;	Le prime indicazioni comportamentali vengono date al momento della chiamata del reperibile.

		<p>24 ore tubazioni con DN maggiore;</p> <p><i>guasti delle utenze, contatore compreso:</i></p> <p>24 ore in caso di interruzione idrica;</p> <p>48 ore o primo giorno utile senza interruzione idrica;</p> <p><i>occlusioni, esondazioni, rigurgiti tubazioni:</i></p> <p>48 ore o primo giorno utile lavorativo</p>	
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	Sportello, locandine e pubblici avvisi, opuscoli, comunicazioni radiofoniche, televisive, a mezzo quotidiani locali, bolletta, sito internet	Le modalità di accesso agli atti sono fissate dalla L. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni.
Servizi di consulenza	Settori e modalità di accesso	<p>I settori di consulenza sono: consulenza tecnica a professionisti, ditte esecutrici, enti locali e altri, consulenza commerciale.</p> <p>L'accesso è mediante richiesta diretta all'ufficio competente.</p>	I servizi di consulenza saranno remunerati qualora il tempo dedicato sia superiore a un'ora.
Rimborsi	Per mancato rispetto delle condizioni della carta dei servizi dipendenti dal comportamento del gestore	<p>I rimborsi si applicano per mancanza del rispetto degli standard dei seguenti fattori di qualità:</p> <p>tempo di preventivazione</p> <p>tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico</p> <p>tempo per l'attivazione della fornitura</p> <p>tempo per la riattivazione della fornitura</p> <p>tempo per la cessazione della fornitura</p> <p>tempo per il rilascio della autorizzazione all'allacciamento alla pubblica fognatura</p> <p>tempo di risposta ai</p>	

		reclami. Il rimborso è fissato in € 30,00 forfettario ed unico per ogni contratto d'utenza.	
--	--	--	--