

AUTORITA' D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE "VALLE DEL CHIAMPO"

C A R T A D E I S E R V I Z I



Acque del Chiampo s.p.a.
Servizio Idrico Integrato

INDICE

1. GARANZIE DEL SOGGETTO EROGATORE

1.1 Impegni del gestore	pag. 05
--------------------------------	---------

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	pag. 05
2.2 Continuità del servizio	pag. 05
2.3 Partecipazione degli utenti	pag. 06
2.4 Cortesia del personale	pag. 06
2.5 Efficacia ed efficienza	pag. 06
2.6 Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni	pag. 06
2.7 Condizioni principali di fornitura	pag. 06

3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1 Tempo di preventivazione	pag. 07
3.2 Tempo di esecuzione per l'allacciamento di nuova utenza	pag. 07
3.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica	pag. 07
3.4 Tempo per la cessazione della fornitura	pag. 07
3.5 Tempo per allaccio alla pubblica fognatura	pag. 07

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	pag. 08
4.2 Svolgimento pratiche per via telefonica e/o corrispondenza – informazioni	pag. 08

4.3 Modalità di pagamento	pag. 08
4.4 Facilitazioni per utenti particolari	pag. 09
4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati	pag. 09
4.6 Tempo di attesa agli sportelli	pag. 09
4.7 Risposta alle richieste scritte	pag. 09
4.8 Risposta ai reclami scritti	pag. 09

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1 Fatturazione e lettura del contatore	pag. 10
5.2 Rettifiche di fatturazione	pag. 10
5.3 Morosità	pag. 11
5.4 Verifica del contatore	pag. 11
5.5 Verifica del livello di pressione	pag. 11

6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

6.1 Continuità e servizio di emergenza	pag. 12
6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati	pag. 12
6.3 Durata delle sospensioni programmate	pag. 12
6.4 Pronto intervento	pag. 12
6.5 Crisi idrica da scarsità	pag. 13
6.6 Crisi idrica qualitativa	pag. 13
6.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	pag. 13

7. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

7.1 Modalità e natura delle informazioni	pag. 14
---	---------

8. TUTELA

8.1 Gestione dei reclami pag. 15

8.2 Controlli esterni pag. 15

9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

9.1 Modalità di valutazione pag. 16

10. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

10.1 Natura dei servizi di consulenza pag. 16

11. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

11.1 Modalità del rimborso pag. 16

12. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

12.1 Ipotesi di esclusione della responsabilità pag. 17

13. SCHEDE DEGLI STANDARDS

13.1 Scheda n. 1: Avvio del rapporto contrattuale pag. 18

13.2 Scheda n. 2: Accessibilità al servizio pag. 19

13.3 Scheda n. 3: Gestione del rapporto contrattuale con l'utente pag. 20

13.4 Scheda n. 4: Continuità del servizio pag. 21

1. GARANZIE DEL SOGGETTO EROGATORE

1.1 Impegni del gestore.

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) si impegna a garantire alle utenze i livelli minimi del servizio di erogazione individuati dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04.03.1996 emanato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera g) della legge 05.01.1994 n. 36 entro 12 mesi dalla sottoscrizione di affidamento del servizio idrico integrato.

In particolare verranno assicurati i seguenti livelli minimi per quanto concerne le utenze domestiche:

- a) una dotazione pro capite giornaliera pari ad un volume alla consegna, attingibile nel corso delle 24 ore, non inferiore a 150 litri-giorno per abitante;
- b) un'erogazione al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri-secondo per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico garantito;
- c) un carico idraulico misurato al punto di consegna al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, non inferiore a cinque metri.

In circostanze particolari, ove non sia possibile garantire tale limite minimo, nel contratto di utenza verrà indicata la quota minima piezometrica erogata al punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici di altezza superiore a quella prevista dagli strumenti urbanistici, le spese per l'installazione dei necessari strumenti di sollevamento saranno posti a carico degli utenti.

- d) un carico idraulico misurato al punto di consegna al piano stradale, non superiore a settanta metri, salvo diversa indicazione riportata nel contratto di utenza.

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) garantisce comunque, nell'erogazione del servizio, il rispetto dei livelli di qualità indicati dalla vigente normativa.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.

La società Fognatura e Depurazione Industriale e Civile s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) garantisce eguale valutazione dei diritti degli utenti e non opera alcuna discriminazione basata su diversità di condizioni culturali, personali o sociali.

Il servizio idrico viene erogato garantendo condizioni conformi per ogni utente ed osservando la parità di trattamento a parità di condizioni impiantistiche per forniture di servizi omogenee.

2.2 Continuità del servizio

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) garantisce una somministrazione continua, ininterrotta e regolare 24 ore su 24 per ogni giorno dell'anno, ad eccezione dei casi di forza maggiore e per interventi di riparazione o manutenzione programmata, evitando sospensioni, variazioni di flusso nell'erogazione del servizio od altri disservizi e, ove fosse impossibile evitarlo, contenendo la durata del disservizio entro i ristretti limiti di tempo necessario per ripristinare il pieno funzionamento.

Nel caso in cui si verificassero protratte anomalie di funzionamento per imprevedibile avaria o per interventi di manutenzione necessari alla conservazione dell'efficacia degli impianti, la società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) si impegna ad attivare servizi integrativi di emergenza.

Sono comunque garantiti i seguenti livelli minimi di servizio:

- reperibilità 24 ore su 24 per ricevere segnalazioni;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per ogni tipo di impianto, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm. di DN, entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- osservazione dell'andamento dei parametri quantitativi e qualitativi delle fonti di approvvigionamento;
- attuazione di un piano di gestione delle interruzioni della fornitura, approvato dall'Ambito Territoriale ottimale;
- previsione delle modalità di informazione agli Enti ed all'utenza interessati;
- previsione di un sistema alternativo di fornitura minima da destinare al fabbisogno alimentare.

2.3 Partecipazione degli utenti

L'utente ha diritto di ottenere dalla società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) la comunicazione di dati e notizie che lo riguardano.
Può esprimere idee, suggerimenti, pareri e presentare reclami.

Nell'ambito del rapporto di relazione con l'utente, viene assicurata la riconoscibilità degli operatori e l'individuazione dei responsabili dell'organizzazione.

2.4 Cortesia del personale

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) assicura il massimo impegno nel promuovere l'attenzione per il rispetto, la gentilezza e la cortesia nella relazione con l'utente, impartendo agli operatori un'appropriata formazione.

2.5 Efficacia ed efficienza

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) si prefigge il fine del graduale e costante incremento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità del servizio, mediante l'adozione dei sistemi tecnologici, organizzativi e procedurali più adatti allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) dedica la massima cura ad effettuare ogni tipo di comunicazione con semplicità, chiarezza e completezza delle informazioni.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Gli elementi essenziali della somministrazione sono elencati in allegato alla Carta dei Servizi quale estratto ad illustrazione del contratto di fornitura.

3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

I tempi per l'effettuazione delle prestazioni riportate di seguito sono determinati senza considerare il periodo necessario all'ottenimento di autorizzazioni rilasciate da soggetti terzi, la realizzazione di opere edili o di ulteriori adempimenti di competenza dell'utente.

Nell'ipotesi in cui per causa non imputabile al gestore, si verificano ritardi relativamente a termini precedentemente fissati, il gestore provvede a comunicare senza indugio all'utente un nuovo termine motivando il rinvio.

3.1 Tempo di preventivazione

Rappresenta il tempo massimo compreso tra la richiesta scritta inoltrata dall'utente ed il momento in cui il preventivo è messo a sua disposizione.

Il tempo necessario per ottenere il preventivo è pari a

- 15 giorni di calendario se non vi sia necessità di sopralluogo
- 20 giorni di calendario se vi sia necessità di sopralluogo.

Nel caso in cui si manifesti la necessità di ripetere più volte il sopralluogo, effettuare interventi (es. posa di tubazioni) od ottenere permessi di terzi o autorizzazioni, il gestore, per iscritto, fissa un termine ulteriore indicando i tempi per le conseguenti attività.

3.2 Tempo di esecuzione per l'allacciamento di nuova utenza

Rappresenta il tempo massimo compreso tra il momento in cui interviene l'approvazione del preventivo da parte del richiedente e l'ultimazione di tutte le opere necessarie per attivare l'erogazione del servizio, dopo l'ottenimento di eventuali autorizzazioni o dell'esecuzione di lavori o attività da parte di terzi, ed eccettuato il tempo occorrente per opere di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Nel caso in cui si manifesti la necessità di interventi particolari per l'allacciamento, l'utente verrà informato circa il tempo occorrente per l'esecuzione dei lavori.

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

Rappresenta il tempo massimo compreso tra la data di perfezionamento del contratto di somministrazione e l'inizio della fornitura nelle ipotesi di prima attivazione, di ripristino del contatore senza variazione di portata ovvero di riattivazione della fornitura in caso di subentro.

3.4 Tempo per la cessazione della fornitura

Rappresenta il tempo massimo che, nella normalità delle ipotesi ed a prescindere da particolari necessità, è compreso tra la richiesta di cessazione della fornitura inoltrata dall'utente ed il momento in cui la somministrazione viene effettivamente interrotta.

3.5 Tempo per allaccio alla pubblica fognatura

Rappresenta il tempo massimo compreso tra la data di inoltro della richiesta dell'utente e la realizzazione del collegamento alla rete fognaria, in conformità alle previsioni degli specifici regolamenti comunali, di cui in allegato è riportato il relativo estratto.

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso lo sportello dell'Ufficio Utenze è possibile effettuare le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura ed alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di informazione inerente il contratto o la fornitura stessa.

Lo sportello dell'Ufficio Utenze è dislocato, oltre che presso la sede della società, nelle seguenti sedi secondarie:

- C/o Comuni principali (Arzignano e Chiampo)
- Zona Alta Valle (c/o altri Comuni)

Gli sportelli decentrati dell'Ufficio Utenze sono aperti nello stesso orario dello sportello principale (lun.-ven. 8,00 – 13,00; 14,00 – 17,00; il sabato 8,00 – 12,00) per due giorni la settimana.

4.2 Svolgimento pratiche per via telefonica e/o corrispondenza – informazioni

Presso l'Ufficio Utenze è istituito un servizio telefonico per lo svolgimento di pratiche di varia natura riguardanti la somministrazione, quali, a titolo di esempio, richieste di informazioni di carattere generale e particolare relative all'utenza del richiedente, segnalazione di eventuali errori nella fatturazione, segnalazione guasti, comunicazione dati rilevati dall'autolettura ecc.

Per altri tipi di informazioni e/o comunicazioni da parte dell'utente o all'utente inviate dalla società F.I.C. s.p.a., (ora Acque del Chiampo s.p.a.) quali, a titolo di esempio, variazione dati, variazione dell'entità della fornitura ecc., si ricorre all'inoltro mediante corrispondenza.

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) garantisce l'accessibilità al servizio informazioni per via telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 18, e dalle ore 8 alle ore 13 nella giornata di sabato.

E' inoltre istituito un servizio telefonico a risposta automatica con possibilità di richiedere, nell'orario sopra indicato, l'intervento dell'operatore.

4.3 Modalità di pagamento

Il pagamento delle spese per la predisposizione di nuovi allacciamenti o per lo spostamento di quelli esistenti, nonché il pagamento delle bollette, possono essere effettuati:

- (a) in contanti direttamente presso gli sportelli dell'Ufficio Utenze della società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) negli orari di apertura al pubblico (dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00; il sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00);
- (b) con assegni circolari o bancari;
- (c) presso qualsiasi ufficio postale con conto corrente postale;
- (d) con domiciliazione bancaria o postale.

4.4 Facilitazioni per utenti particolari

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) agevola l'accesso ai servizi di fornitura ai soggetti portatori di una qualche menomazione che renda difficile il raggiungimento della sede degli uffici o comunque a soggetti individuati dai servizi sociali del Comune di appartenenza.

La facilitazione all'ottenimento del servizio, a parità di costo per l'utente e senza aggravio di spesa ulteriore, viene perseguita mediante il ricorso a procedure privilegiate quali, ad esempio, tempi ridotti rispetto ai tempi garantiti dagli standard di normale riferimento, per l'avvio del rapporto, contrattuale con eventuale visita al domicilio dell'utente, per l'allacciamento, per il trasferimento o il

ripristino del servizio nonché attraverso ausili di varia natura per l'accesso fisico agli uffici aziendali (es. percorsi preferenziali agli sportelli, abbattimento delle barriere architettoniche ecc.).

4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) garantisce il rispetto degli appuntamenti concordemente fissati con l'utente.

Tenendo in adeguata considerazione le esigenze manifestate dall'utente, l'appuntamento viene concordato, in relazione alla natura dell'intervento, entro il tempo massimo di 5 giorni a partire dal momento della richiesta. Tale termine potrà essere aumentato a discrezione dell'utente.

Ove se ne ravvisi la necessità, con l'utente potrà essere concordata la disponibilità alla presenza in loco per un intervallo di tempo massimo non eccedente le 4 ore.

La percentuale degli appuntamenti osservati conformemente agli accordi intercorsi con gli utenti, sulla somma totale degli appuntamenti fissati nel periodo di un anno, viene indicata nella relazione annuale al Comitato consultivo degli utenti.

4.6 Tempo di attesa agli sportelli

La durata del tempo di massima attesa allo sportello dell'Ufficio Utenze non è superiore a 20 minuti, mentre la durata media di attesa è di 15 minuti.

4.7 Risposta alle richieste scritte

Le richieste di informazioni pervenute per iscritto sono evase nel tempo massimo di venti giorni di calendario decorrenti dalla data di protocollo della corrispondenza in arrivo.

Nell'ipotesi in cui si prospettino problemi per la cui soluzione sia necessaria un'articolata istruttoria, il tempo indicato di venti giorni di calendario può eccezionalmente essere anche il tempo occorrente per una prima risposta.

Tutta la corrispondenza evidenzierà il referente cui rivolgersi anche con indicazione dell'eventuale numero telefonico interno.

4.8 Risposta ai reclami scritti

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) si impegna a rispondere ai reclami presentati in forma scritta entro il termine massimo di venti giorni di calendario decorrenti dalla data di protocollo della corrispondenza in arrivo qualora l'elaborazione della risposta non richieda un preventivo sopralluogo.

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) si impegna a rispondere ai reclami presentati in forma scritta entro il termine massimo di trenta giorni di calendario decorrenti dalla data di protocollo della corrispondenza in arrivo qualora l'elaborazione della risposta richieda un preventivo sopralluogo.

Nell'ipotesi in cui la complessità del problema segnalato richieda un elaborato esame del caso tale da non consentire il rispetto dei termini come sopra indicati, all'utente vengono tempestivamente resi noti lo stato di avanzamento della pratica di reclamo ed il nuovo termine entro cui potrà essere evasa.

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1 Fatturazione e lettura del contatore

La fatturazione viene effettuata con cadenza quadrimestrale.

La procedura di fatturazione è espletata mediante il ricorso a strumenti di calcolo elettronico.

La fatturazione è basata sui dati presuntivi dei consumi relativi al periodo di riferimento e sui dati reali desunti dalla lettura del misuratore..

La rilevazione dei consumi viene effettuata mediante lettura dei dati riportati dall'apparecchio misuratore.

Nel caso in cui l'apparecchio misuratore sia situato in un'area di proprietà privata, l'utente può effettuare la lettura dei dati in maniera autonoma, comunicando successivamente alla società F.I.C. s.p.a., (ora Acque del Chiampo s.p.a.) comunque non oltre 15 giorni dall'invio della richiesta, i dati di consumo rilevati, riportandoli su apposito modulo predisposto dalla società stessa.

La lettura dei misuratori viene effettuata con cadenza annuale dopo il periodo estivo di massimo consumo.

Nell'ipotesi in cui la lettura da parte dell'utente non venga effettuata nei tempi previsti, la fatturazione verrà emessa sulla base di dati presuntivi (desunti dalle medie di consumo per tipologia di utente e/o dall'analisi dei consumi riportati dalle precedenti fatture) o rilevati da personale incaricato dalla società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.).

Viene assicurata all'utente la possibilità di effettuare l'autolettura dei consumi.

Un addetto della società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) effettuerà, comunque, nel corso dell'anno, almeno una lettura del misuratore.

5.2 Rettifiche di fatturazione

Nel caso in cui, durante le operazioni di fatturazione emergano errori di calcolo in eccesso o in difetto rispetto all'importo esatto, la rettifica del calcolo viene eseguita d'ufficio, ricorrendo, ove sia necessario, anche a verifiche e controlli presso il luogo in cui viene erogata la fornitura.

Nell'ipotesi di segnalazione dell'errore da parte dell'utente, ove venga riconosciuto l'errore in seguito a riscontro, il tempo massimo per la rettifica della fattura è di venti giorni di calendario decorrenti dal timbro postale o dalla data di protocollo della comunicazione se inoltrata direttamente allo sportello.

Il rimborso per pagamenti in eccesso viene effettuato con la fattura successiva a quella nella quale è stato riscontrato l'errore.

5.3 Morosità

In caso di morosità l'erogazione del servizio è sospesa.

Il preavviso di sospensione è inviato all'utente moroso mediante lettera raccomandata A. R. con allegazione del duplicato della fattura non pagata.

La sospensione inizia a decorrere dal ventunesimo giorno dal ricevimento della raccomandata.

Il ripristino della fornitura avviene entro due giorni lavorativi dal pagamento di quanto dovuto anche a titolo di fruizione dell'utenza nel corso del periodo di preavviso, oltre agli interessi moratori nella misura di legge ed alle eventuali ulteriori spese per il ripristino dell'allacciamento.

Nel caso di erronea attribuzione all'utente dello stato di morosità e di conseguente adozione del provvedimento di sospensione della fornitura, la società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) si impegna a ripristinare il prima possibile l'erogazione e si obbliga a risarcire l'eventuale danno che l'utente dimostri di avere effettivamente subito.

Lo stato di morosità incombe soltanto sull'utente inadempiente e non viene addebitato all'utente subentrante ex novo nel contratto di somministrazione.

5.4 Verifica del contatore

L'utente può richiedere il controllo della regolare funzionalità dell'apparecchio misuratore in contraddittorio con il personale tecnico della società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.).

Il tempo massimo di sopralluogo è di 5 giorni di calendario decorrenti dalla data di protocollo della richiesta inoltrata dall'utente, il quale potrà assistere alle operazioni di verifica.

I risultati emersi dalla verifica vengono comunicati all'utente per iscritto. Ove siano stati riscontrati valori di misurazione non corretti, nella medesima comunicazione vengono riportati i dati di consumo presuntivamente attribuiti all'utente, con indicazione delle modalità di ricostruzione del consumo totale in base a dati desunti dalle medie di consumo per tipologia di utente e/o dall'analisi dei consumi riportati dalle precedenti fatture.

Gli importi per le spese degli interventi di verifica, se venga rilevata la corretta funzionalità del misuratore entro i limiti di tolleranza fissati dalla normativa di riferimento, vengono liquidati a carico dell'utente che ha richiesto la verifica.

5.5 Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del valore della pressione della rete presso il punto di consegna della somministrazione.

Le operazioni di verifica verranno eseguite entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi decorrenti dal momento di inoltro della richiesta.

Qualora l'utente debba essere necessariamente presente od abbia richiesto di presenziare alle operazioni di verifica, l'appuntamento verrà concordato entro il tempo massimo di 5 giorni a partire dal momento della richiesta. Tale termine potrà essere aumentato a discrezione dell'utente. I costi dell'intervento saranno addebitati al richiedente se il livello di pressione della rete sia conforme ai valori garantiti.

6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

6.1 Continuità e servizio di emergenza

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) fornisce una somministrazione costante, regolare e stabile.

La sospensione dell'erogazione viene in modo tempestivo e con mezzi idonei comunicata agli utenti interessati. La sospensione può essere cagionata solo dal verificarsi di circostanze di forza maggiore, avarie o interventi di manutenzione necessari per garantire la regolare funzionalità degli impianti di distribuzione nonché la qualità e sicurezza della fornitura.

Il tempo occorrente per gli interventi necessari, viene contenuto entro il limite minimo possibile, in ragione delle soluzioni da adottare, al fine di ridurre al massimo il disservizio.

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) predispone un servizio sostitutivo di emergenza per i casi di scarsità o interruzione del servizio idropotabile per un periodo di tempo prestabilito e comunque non superiore a 48 ore.

6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nell'ipotesi in cui risulti impossibile l'adozione di provvedimenti alternativi alla sospensione della fornitura, gli utenti vengono informati, almeno tre giorni prima della sospensione, mediante avvisi diffusi con volantini o cartelli informativi, mediante l'uso dei mezzi di comunicazione locali ovvero con avviso diretto, circa la necessità di intervenire sulla rete.

6.3 Durata delle sospensioni programmate

L'interruzione programmata è comunque contenuta entro il limite massimo delle ventiquattro ore.

6.4 Pronto intervento

Presso la società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) è istituito un servizio di pronto intervento cui è possibile accedere in ogni momento nel corso delle ventiquattro ore per tutti i giorni dell'anno, componendo il numero telefonico 0444 672299 (ora 800 040504), evidenziato anche nella bolletta.

Relativamente all'erogazione sia del servizio di acquedotto sia del servizio di fognatura, in caso di situazioni di emergenza, sotto il profilo quantitativo e/o qualitativo, il tempo massimo occorrente per il primo intervento è di sessanta minuti dalla chiamata.

Nell'ipotesi di più chiamate relative a situazioni di pericolo pervenute contemporaneamente, in considerazione del necessario aumento dei tempi di intervento, il personale tecnico della società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) fornirà le indicazioni opportune per fronteggiare temporaneamente la situazione verificatasi.

In caso di rottura dell'apparecchio misuratore o di altra apparecchiatura di proprietà della società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) installati fuori terra, il tempo massimo previsto per il primo intervento è di 12 ore.

In caso di rottura od intasamento di tubazione o canalizzazione interrata, il tempo massimo per il primo intervento è di cinque 20 ore.

Il ripristino funzionale del servizio interrotto per le operazioni di riparazione è di 24 ore.

In caso di esondazioni e rigurgiti, il tempo massimo previsto per l'avvio delle operazioni di pulizia e spurgo è di 10 ore.

Il servizio di pronto intervento è attivabile telefonicamente al numero 0444 672299 (ora 800 040504).

6.5 Crisi idrica da scarsità

Nell'ipotesi in cui, per cause indipendenti dalla società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.), si verificano imprevedibili situazioni di scarsità d'acqua ovvero si prevedano periodi di insufficienza dell'approvvigionamento idrico, l'utenza civile ed industriale viene informata tempestivamente e vengono comunicate all'Autorità d'Ambito le misure ritenute più idonee per normalizzare l'episodio di crisi.

Le misure per fronteggiare la situazione di crisi si possono preliminarmente ed in via sommaria indicare nel risparmio idrico e nella limitazione dell'uso dell'acqua per scopi primari; turnazione nella fornitura del servizio; riduzione della pressione in rete ed altri accorgimenti che verranno di volta in volta individuati in relazione alla diversa natura della crisi idrica.

6.6 Crisi idrica qualitativa

Qualora, per circostanze eccezionali, non risulti possibile mantenere il livello qualitativo garantito della fornitura, entro i limiti previsti dalla vigente normativa, potrà essere erogata acqua non potabile a seguito di idonea e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza, e comunque subordinatamente al preventivo parere favorevole dell'Autorità Sanitaria locale.

6.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) elabora un proprio piano di intervento finalizzato alla ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, riportando l'esito della ricerca nella relazione annuale al Comitato consultivo degli utenti istituito per il controllo della qualità del servizio idrico.

La ricerca delle perdite viene annualmente effettuata su una percentuale del 20% dei Km dell'intera estensione della rete di acqua potabile e su una percentuale del 10% dei Km dell'intera estensione della rete di acqua reflua.

7. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

7.1 Modalità e natura delle informazioni

Gli utenti possono ricevere le informazioni di loro interesse, oltre che per via telefonica, direttamente all'Ufficio Utenze istituito presso la sede della società.

Ulteriori informazioni vengono diramate mediante l'utilizzo di idonei mezzi di comunicazione a seconda della natura delle informazioni e della necessità di un maggiore o minore grado di celerità della diffusione. A tale scopo potranno essere utilizzati i mass media locali, comunicazioni dirette, affissioni di volantini nei luoghi interessati, cartelli in prossimità dei luoghi ove si svolgono operazioni di intervento, messaggi riportati sulle bollette ecc.

Viene assicurata agli utenti una tempestiva informazione circa gli aspetti essenziali normativi, regolamentari, contrattuali e tariffari che ineriscono il servizio di fornitura.

Con cadenza semestrale viene resa nota l'evoluzione dei principali dati qualitativi e quantitativi rilevati nel corso della fornitura

In particolare si garantisce la conformità della qualità dell'acqua erogata ai vigenti standards normativi, potendo indicare, su richiesta dell'utente, per ambiti il più possibile omogenei, l'indicazione dei valori dei parametri riscontrabili dall'esame dell'acqua distribuita (durezza totale 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; cloruri in mg/l di Cl).

Gli utenti vengono informati e tenuti aggiornati circa le condizioni del servizio di erogazione e le regole del rapporto intercorrente tra le parti.

In particolare vengono rese note le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori, le agevolazioni relative ad eventuali iniziative promozionali, e viene comunicato agli utenti, annualmente e di volta in volta, il calendario delle scadenze delle bollette.

Vengono rese informazioni sui parametri fissi e variabili che concorrono al calcolo della tariffa nonché su eventuali variazioni della tariffa stessa e/o degli elementi che la compongono.

Viene comunicato all'utenza l'andamento del servizio di fognatura e depurazione informando in particolare circa gli impieghi degli impianti di depurazione, i limiti dello scarico, le caratteristiche qualitative del refluo depurato, le caratteristiche qualitative dei fanghi risultanti dalla depurazione nonché la collocazione degli stessi.

L'utente, a seguito di specifica richiesta, viene informato sugli effetti prodotti dai reflui depurati sul corpo idrico ricettore.

Vengono rese note mediante comunicazioni nei locali aperti al pubblico nonché nelle informative periodiche, le modalità di presentazione dei reclami.

Vengono adottate procedure per la segnalazione di consumi anomali al fine di individuare migliori modalità di utilizzo del servizio.

Costituisce, inoltre, impegno della società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) garantire l'accessibilità ad un servizio telefonico di informazione circa gli aspetti del rapporto commerciale con gli utenti, informando ogni propria comunicazione al principio di chiarezza e comprensibilità.

Al fine di facilitare il rapporto con l'utenza vengono rese pubbliche le informazioni riguardanti la società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) e la generalità dei servizi resi, viene curata la funzionalità degli uffici aperti al pubblico e vengono indicate le modalità di accesso agli atti, in allegato alla presente carta dei servizi, vengono effettuati periodici sondaggi circa il gradimento del servizio reso e la comprensibilità delle comunicazioni effettuate.

I risultati conseguiti dalla società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) nel precedente esercizio sono resi noti mediante pubblicazione dei contenuti della relazione annuale.

8. TUTELA

8.1 Gestione dei reclami

Eventuali inottemperanze ai principi riportati nella carta possono essere evidenziate con inoltro, presso l'Ufficio Utenze, di un reclamo in forma scritta o verbale, con sottoscrizione da parte dell'utente, in quest'ultimo caso, di apposito modulo.

Entro il termine massimo di trenta giorni decorrenti dalla presentazione del reclamo, la società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.), ove abbia riscontrato l'indicata violazione, comunica il tempo entro cui provvederà al ristabilimento di una situazione conforme.

Annualmente la società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) riferisce al Comitato consultivo degli utenti istituito per il controllo della qualità del servizio idrico il numero e la tipologia dei reclami inoltrati, relazionando inoltre circa le soluzioni adottate per il ripristino della situazione.

Annualmente la società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) stende un resoconto, da mettere a disposizione degli utenti che lo richiedano, riportante integralmente le indicazioni della relazione al Comitato degli utenti, corredato inoltre delle percentuali di reclamo, del raffronto con i dati precedentemente rilevati, nonché degli eventuali suggerimenti e tipologie di segnalazioni

8.2 Controlli esterni

Nell'ipotesi in cui la società non fornisca risposta entro il termine previsto ovvero fornisca una risposta parziale o lacunosa, l'utente può inoltrare reclamo, allegando la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, istituito presso il Ministero dei Lavori Pubblici.

Prima di procedere con l'inoltro del reclamo al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, l'utente può rivolgere il proprio reclamo in forma scritta all'Ambito Territoriale Ottimale.

9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

9.1 Modalità di valutazione

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) effettua periodicamente sondaggi a campione al fine di stimare il grado di consenso o dissenso, nonché le aspettative degli utenti circa la qualità del servizio erogato ed i progetti in corso.

Per aumentare gli standard del livello di qualità del servizio fornito, la società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) effettua un periodico monitoraggio del gradimento del servizio da parte dell'utenza, mediante interviste telefoniche od inoltro di questionari.

Gli utenti possono inoltre manifestare le loro proposte volte al miglioramento del servizio, mediante invio per corrispondenza, comunicazione telefonica o tramite fax, ovvero all'indirizzo di posta elettronica amministrativo@ficspa.it

I dati rilevati circa la qualità del servizio fornito e la valutazione del grado di soddisfazione, vengono annualmente pubblicati a cura della società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) e messi a disposizione degli utenti e delle associazioni dei consumatori che lo richiedano.

10. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

10.1 Natura dei servizi di consulenza

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) presta, agli utenti che lo richiedano, un servizio di consulenza relativamente alla possibilità di un uso dell'acqua economicamente vantaggioso, alla possibilità di un uso dell'acqua più rispettoso della risorsa sotto il profilo qualitativo, all'interpretazione ed applicazione di norme regolamentari e contrattuali, all'idonea sistemazione degli strumenti di misurazione ed alla loro corretta manutenzione.

11. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

11.1 Modalità del rimborso

Nell'ipotesi in cui, per causa a sé imputabile, la società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.) sia inadempiente per non aver effettuato una determinata prestazione o per averla effettuata in ritardo sui tempi previsti, all'utente che lo richieda verrà riconosciuto un risarcimento forfetario nella misura complessiva di £. 50.000 (ora € 25,82) per i seguenti livelli di servizio garantiti:

- a) tempo per l'attivazione della fornitura idrica;
- b) pronto intervento per rottura o intasamento di canalizzazione o tubazione interrata.

Il rimborso, forfetario ed unico per ogni contratto, verrà riconosciuto all'utente che abbia accompagnato la propria richiesta scritta da documentazione comprovante il mancato rispetto dello standard garantito.

La richiesta scritta per ottenere il rimborso deve essere avanzata dall'utente entro trenta giorni decorrenti dalla scadenza del termine garantito per la prestazione inevasa.

La società F.I.C. s.p.a. (ora Acque del Chiampo s.p.a.), riconosciuta la validità della richiesta (relativamente al tempo dell'invio della stessa fa fede il timbro postale ovvero, in caso di presentazione direttamente agli uffici della società, la data di protocollo della corrispondenza in arrivo), provvederà ad accreditare la somma sugli importi indicati nella prima bolletta successiva alla verifica della responsabilità per inadempimento o ritardo.

12. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

12.1 Ipotesi di esclusione della responsabilità

Gli utenti vengono informati circa eventuali variazioni della presente Carta dei Servizi mediante l'utilizzo degli strumenti di comunicazione indicati al paragrafo "Informazioni".

La presente Carta dei Servizi, sino all'eventuale modifica, è valida entro i termini di quanto riportato. Gli standard del servizio relativi a continuità, regolarità di erogazione, tempestività del ripristino dell'erogazione, sono validi in condizioni di normale operatività. Rimangono, pertanto, escluse dal novero delle garanzie, circostanze straordinarie ed imprevedibili dovute ad eventi naturali eccezionali, situazioni causate da terzi, scioperi diretti od indiretti, atti dell'Autorità Pubblica

13. SCHEDE DEGLI STANDARDS

Scheda n. 1

13.1 Avvio del rapporto contrattuale

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	15 giorni senza sopralluogo; 20 giorni con sopralluogo	Specifico	Con o senza sopralluogo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	30 giorni	Specifico	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente; salvo esigenze peculiari
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	5 giorni	Specifico	
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	2 giorni	Specifico	Senza modifica della potenzialità del contatore
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	2 giorni	Specifico	
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura	30 giorni	Specifico	

Scheda n. 2

13.2 Accessibilità al servizio

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	6 giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00; il sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00	Generale	
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	6 giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00; il sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00	Generale	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Art. 4.3	Generale	
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categoria di utenti	Art. 4.4	Generale	Per tipologia
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	5 giorni	Specifico	Per tipologia di richiesta
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	15 minuti	Generale	Distinzione per tipologia di sportello fisico
Risposta alle richieste degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni	20 giorni	Specifico	Per tipologia di quesiti e richieste

	scritte			
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	20 giorni senza sopralluogo; 30 giorni con sopralluogo	Specifico	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedano o meno un sopralluogo

Scheda n. 3

13.3 Gestione del rapporto contrattuale con l'utente

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	2 fatturazioni	Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Fatturazione	Fatturazioni annuali	3 fatturazioni	Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	20 giorni per la rettifica; 4 mesi per la restituzione	Specifico	
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	5 giorni	Specifico	
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	5 giorni	Specifico	
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	Art. 6.2 e 7.1	Generale	

Scheda n. 4

13.4 Continuità del servizio

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	3 giorni	Generale	
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24 ore	Specifico	
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24 h /24 h	Generale	Tempi massimi in funzione delle diverse situazioni
Ricerca programmata delle perdite	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	20% rete di distribuzione e 10% rete fognaria	Generale	Reti di distribuzione e fognarie