

**Delibera dell'Assemblea dell'Autorità d'Ambito Umbria 3, n. 5 del 28/06/2001.**

**ALLEGATO B)**

**CARTA DEI SERVIZI**  
**PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO**  
**IDRICO INTEGRATO NELL'ATO**  
**UMBRIA 3**

# Indice

## **1-PREMESSA**

### **1.1 IL SERVIZIO IDRICO NELL'AMBITO UMBRIA**

## **2-PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 EGUAGLIANZA**

### **2.2 IMPARZIALITA'**

### **2.3 CONTINUITA'**

### **2.4 PARTECIPAZIONE**

### **2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

## **3-STRANDARS DEL SERVIZIO**

### **3.1 CARATTERISTICHE DELL'ACQUA EROGATA**

### **3.2 CONTINUITA' E REGOLARITA' DELLA FORNITURA IDROPOTABILE**

### **3.3 TEMPESTIVITA' DI RIPRISTINO DEL SERVIZIO**

### **3.4 USO RAZIONALE DELLA RISORSA**

### **3.5 TEMPI DI ATTIVAZIONE (E DI DISATTIVAZIONE) DELLA FORNITURA ACQUEDOTTO - FOGNATURA**

### **3.6 STANDARS DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

### **3.7 ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO**

### **3.8 FACILITA' DI PAGAMENTO**

### **3.9 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

### **3.10 CORRETTEZZA DELLE MISURAZIONI E DELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI – MOROSITA'**

### **3.11 PROFESSIONALITA' E CORTESIA DEL PERSONALE 1**

### **3.12 INFORMAZIONI AI CLIENTI 1**

### **3.13 RECLAMI**

## **4-RIMBORSI**

## **5-RACCOLTA DELLE VALUTAZIONI SUL SERVIZIO DA PARTE DEI CLIENTI**

## **6-VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

## **1 – PREMESSA**

1. La presente Carta dei servizi è redatta ed applicata in attuazione delle direttive impartite dal DPCM 27 gennaio 1994 e dal DPCM 29 aprile 1999 e si configura come un vero e proprio patto con gli utenti per consentire loro di conoscere e partecipare ai processi di riorganizzazione del servizio idrico integrato e di ottimizzazione della gestione aziendale legati alla progressiva attuazione del programma degli interventi previsti, così come di verificare e controllare che gli standards di qualità e quantità contrattualmente garantiti siano effettivamente raggiunti e rispettati.

2. Essa intende rappresentare una chiara scelta di trasparenza nel rapporto con gli utenti, rendendoli in primo luogo edotti di cosa e quanto possono e devono attendersi dal Gestore il quale, da parte sua, deve garantire i propri utenti.

### **1.1 IL SERVIZIO IDRICO NELL'AMBITO UMBRIA N. 3**

L'ASM e l'ASE spa sono i soggetti affidatari del S.I.I. in via provvisoria ai sensi dell'art. 13 della L. r. 43/1997, nel territorio dei 22 comuni dell'ATO n. 3, e sono in seguito denominati "Gestori".

## **2 PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 EGUAGLIANZA**

1. Le regole riguardanti il rapporto fra i Gestori e i propri clienti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. I Gestori si impegnano a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni, a tutti i propri clienti, in qualsiasi parte del proprio bacino d'utenza siano ubicati.

2. I Gestori si impegnano inoltre ad assumere le più opportune iniziative per consentire una adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nell'accesso agli uffici per i clienti, sia nelle

operazioni di sportello che nei rapporti indiretti, da parte di clienti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali.

## **2.2 IMPARZIALITA'**

1. I Gestori si impegnano ad agire, nei confronti dei propri clienti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

## **2.3 CONTINUITA'**

1. I Gestori si impegnano ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di guasti o di interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo.

2. In ogni caso i Gestori si impegnano ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi ai clienti e l'intralcio alla circolazione stradale.

## **2.4 PARTECIPAZIONE**

1. I Gestori garantiscono ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio.

2. Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire ai Gestori consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta.

3. Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano, ai sensi della Legge 241/90.

4. I Gestori si impegnano ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni dei clienti raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione. Copia del piano è trasmesso all'Autorità di Ambito.

## **2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

1. I Gestori si impegnano a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e

soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri clienti.

### **3 STANDARDS DEL SERVIZIO**

1. I Gestori si impegnano ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal DPCM 4.3.96, emanato ai sensi dell'art.4,co.1,lett.8, L. n. 36/94, entro i tempi indicati dalla Autorità di Ambito.
2. I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico sono molteplici, e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri.
3. Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione del cliente.
4. Misurare la qualità del servizio è importante per il cittadino, al fine di poter far valere i suoi diritti di cliente del servizio, ma anche per chi li fornisce, al fine di offrire servizi migliori.
5. Per questo i Gestori definiscono una serie di parametri di misura della qualità del proprio servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali si impegna in maniera esplicita nei confronti dei propri clienti.
6. Tali fattori riguardano i diversi aspetti del servizio.

#### **3.1 CARATTERISTICHE DELL'ACQUA EROGATA**

1. I Gestori assicurano la costante rispondenza dell'acqua erogata al punto di consegna, con continuità ed in conformità alla normativa vigente in materia di acque destinate al consumo umano. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dal laboratorio dei Gestori che a tal fine analizzeranno oltre 10.000 parametri all'anno.
2. Particolare attenzione viene inoltre posta dai Gestori alle caratteristiche organolettiche dell'acqua distribuita, attraverso la gestione e la scelta ottimale dei processi di disinfezione, che garantiscono comunque al punto di consegna le suddette caratteristiche.

3. Su semplice segnalazione al Servizio Assistenza Clientela, in caso di problemi sulla qualità dell'acqua, i Gestori garantiscono l'intervento nell'arco delle 12 ore e, ove necessario, sarà attivata l'unità mobile di analisi.

### **3.2 CONTINUITA' E REGOLARITA' DELLA FORNITURA IDROPOTABILE**

1. I Gestori si impegnano ad assicurare la fornitura di acqua potabile 24 ore al giorno in ogni giorno dell'anno. Qualora, per motivi di forza maggiore, si rendesse impossibile la fornitura di acqua per oltre 24 ore, provvederanno ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.
2. Ad ogni utenza domestica è assicurata una dotazione minima pro-capite giornaliera alla consegna di 150 litri per abitante nelle 24 ore.
3. Le reti di distribuzione dei Gestori sono progettate e gestite per ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione in caso di guasti o di interventi di manutenzione.
4. In caso di interventi programmati, o qualora la natura del guasto lo consenta, la sospensione dell'erogazione è preceduta da avviso diffuso a mezzo stampa e/o a mezzo radio televisione e/o comunicazioni sonore e/o con l'affissione di cartelli almeno 48 ore prima dell'interruzione.
5. In ogni caso il tempo massimo di interruzione della fornitura non potrà essere superiore a:
  - a. 8 ore per tubazioni sino a 300 mm di DN
  - b. 12 ore per tubazioni di diametro superiore
6. I Gestori si impegnano a riservare particolare attenzione in caso di interruzioni programmate della fornitura alle strutture sanitarie e di interesse pubblico.

### **3.3 TEMPESTIVITA' DI RIPRISTINO DEL SERVIZIO**

1. I Gestori garantiscono la reperibilità del proprio personale di Pronto Intervento 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.
2. E' garantito l'arrivo in loco di un tecnico per la valutazione dell'entità del problema e per eventuali prime indicazioni necessarie per la tutela dell'igiene e della salute:
  - a) entro 60' dal momento della segnalazione, che può avvenire a mezzo telefono ai numeri indicati dai Gestori, in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà della Società installati fuori terra. Qualora il tecnico lo ritenga opportuno sarà inoltre richiesto l'intervento di una squadra operativa che dovrà attivarsi entro 30' dalla chiamata del tecnico;
  - b) entro 30' dal momento della segnalazione, che può avvenire a mezzo telefono ai numeri indicati dai Gestori, in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata. Qualora il

tecnico lo ritenga opportuno sarà inoltre richiesto l'intervento di una squadra operativa che dovrà attivarsi entro 30' dalla chiamata del tecnico;

3. Nei casi di esondazioni e rigurgiti fognari, i Gestori si impegnano ad avviare i più opportuni interventi di pulizia e spurgo entro 12 ore dal momento della segnalazione.

### **3.4 USO RAZIONALE DELLA RISORSA**

1. I Gestori si impegnano a rilevare sistematicamente, sia attraverso controlli in campo, sia attraverso la rilevazione delle anomalie tra i dati di immissione in rete e quelli di consumo, eventuali perdite sulla rete, così da poter programmare i necessari lavori di manutenzione secondo le più opportune priorità.

2. Ad ogni lettura il personale dei Gestori eseguirà le opportune verifiche per il controllo di eventuali perdite dai misuratori.

### **3.5 TEMPI DI ATTIVAZIONE (E DI DISATTIVAZIONE) DELLA FORNITURA**

#### **A - ACQUEDOTTO**

1. La richiesta di sottoscrizione e di disdetta del contratto di utenza può essere effettuata anche telefonicamente.

2. In occasione della richiesta di nuova fornitura il rilascio del preventivo per l'esecuzione dell'allacciamento o per lo spostamento del contatore è garantito entro i successivi 5 giorni dalla richiesta, qualora non si renda necessario effettuare un sopralluogo; in caso contrario, il suddetto termine è prorogato di ulteriori 7 giorni.

3. A seguito dell'accettazione del preventivo e del pagamento dello stesso da parte del cliente, i Gestori garantiscono l'esecuzione del lavoro entro i successivi 7 giorni dall'accettazione del preventivo, a patto che il cliente abbia eseguito i lavori di sua competenza e che siano state rilasciate tutte le necessarie autorizzazioni. Nel caso l'allacciamento necessiti di particolari lavori di intervento, di estensione o adeguamento sulla rete stradale, il tempo massimo di esecuzione sarà comunicato di volta in volta.

4. In caso di semplice dissuggello del misuratore il ripristino della fornitura è garantito entro il giorno successivo alla richiesta, fatta salva la possibilità per il personale dei Gestori di accedere al misuratore stesso.

5. La fornitura può rimanere attiva senza soluzione di continuità in caso di subentro contestuale dal vecchio al nuovo cliente.
6. In caso di disdetta del contratto il suggello del misuratore avverrà entro i successivi 2 giorni dalla richiesta, fatta salva la possibilità per il personale dei Gestori di accedere al misuratore stesso.
7. Gli appuntamenti a domicilio dei clienti sono fissati entro un intervallo di 2 ore, onde consentire al cliente di ridurre al minimo il suo impegno di tempo.

## **B – FOGNATURA**

1. L' autorizzazione all'allacciamento è effettuata dal Comune, salvo diversa disposizione di legge. La relativa domanda deve essere trasmessa e in copia ai Gestori.
2. In occasione della richiesta di nuovo allaccio il rilascio del preventivo per l'esecuzione dell'allacciamento o per lo spostamento dello stesso è garantito entro i successivi 7 giorni dalla richiesta, qualora non si renda necessario effettuare un sopralluogo; in caso contrario, il suddetto termine è prorogato di ulteriori 7 giorni.
3. A seguito dell'accettazione del preventivo e del pagamento dello stesso da parte del cliente, i Gestori garantiscono l'esecuzione del lavoro entro i successivi 7 giorni dall'accettazione del preventivo, a patto che il cliente abbia eseguito i lavori di sua competenza e che siano state rilasciate tutte le necessarie autorizzazioni. Nel caso l'allacciamento sia relativo a scarichi industriali, ovvero necessiti di particolari lavori di intervento, di estensione o adeguamento sulla rete stradale, il tempo massimo di esecuzione sarà comunicato di volta in volta.
4. L'allacciamento può rimanere attivo senza soluzione di continuità in caso di subentro contestuale dal vecchio al nuovo cliente, a condizione che lo scarico sia della medesima qualità di quello precedente.
5. Gli appuntamenti a domicilio dei clienti sono fissati entro un intervallo di 2 ore, onde consentire al cliente di ridurre al minimo il suo impegno di tempo.

### **3.6 STANDARDS DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

1. I Gestori si impegnano anche verso i propri clienti a mettere in atto gli investimenti approvati dall'A.T.O. in conformità all'art.11, co.3, L.36/94 al fine di garantire a regime il raggiungimento delle seguenti modalità di svolgimento del servizio:



- a. fognature nere adeguate ad una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalle aree di drenaggio urbano;
- b. le fognature nere o miste dotate di pozzetti di allaccio sifonati ed aerati per evitare l'emissione di cattivi odori. Il posizionamento della fognatura dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti da utenze site fino a 1,0 metri sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento;
- c. Fognature bianche e miste strutturate in modo da garantire che non si verifichino fenomeni di rigurgito sul piano stradale con frequenza superiore a una volta ogni dieci anni per singola rete;
- d. nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti sarà previsto, salvo ragioni contrarie di natura tecnica, economica o ambientale, il sistema fognario separato, con avvio delle acque di prima pioggia alla rete bianca, dotata di grigliatura dimensionata sulla base di valori di portata calcolati con un tempo di ritorno pari a 15 anni;
- e. gli scarichi della fognatura nei corpi ricettori devono essere conformi ai requisiti di qualità fissati dal D.lgs n. 152/99 e s.m.i.. Gli impianti di depurazione devono essere strutturati in modo tale da garantire il rispetto della citata norma;
- f. impianti monitorati attraverso telecontrollo, con verifica delle grandezze caratteristiche nei nodi significativi della rete fognaria e delle stazioni di sollevamento.

### **3.7 ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO**

1. Tutte le operazioni contrattuali e qualunque informazione relativa ai servizi rivolti alla clientela possono essere richieste per iscritto, telefonicamente, ovvero direttamente allo sportello utenti sito in Foligno, Spoleto e presso gli Uffici territoriali, aperto tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì per almeno 8 ore al giorno ed il Sabato mattina per almeno 4 ore, con un tempo di attesa mediamente non superiore ad 1 ora e, comunque, non superiore alle 2 ore.
2. Inoltre è attivato 24 ore su 24 un numero verde per il servizio informazioni e segnalazione guasti.
3. Le comunicazioni scritte del cliente possono essere inviate a mezzo fax ovvero tramite posta all'Ufficio Clienti. La corrispondenza dei Gestori riporterà l'indicazione del referente ed il recapito telefonico.
4. L'Ufficio Clienti e il numero verde renderanno note le operazioni che richiedano per loro difficoltà l'inoltro di documentazione e/o la presenza del cliente.

### **3.8 FACILITA' DI PAGAMENTO**

1. Il pagamento delle bollette può avvenire mediante:
  - a. Bonifico bancario
  - b. Conto corrente postale
  - c. Servizi bancari (domiciliazione, Bancomat, Carte di Credito, etc.)
  - d. Assegni circolari e bancari
  - e. Contanti

### **3.9 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

1. La comprensibilità delle procedure amministrative è sottoposta a verifica periodica da parte della Direzione dei Gestori. Il personale dei Gestori è comunque a disposizione della clientela per ogni chiarimento in merito alle pratiche da espletare in relazione al rapporto di utenza.
2. I sistemi di elaborazione elettronica utilizzati devono consentire rapidità e correttezza nell'adempimento delle procedure e nell'effettuazione delle necessarie verifiche.

### **3.10 CORRETTEZZA DELLE MISURAZIONI E DELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI - MOROSITA'**

1. La lettura del contatore avviene con cadenza semestrale e, ad ogni lettura, il personale dei Gestori è tenuto a segnalare eventuali consumi anomali. Nel caso di impossibilità ad accedere al contatore e di irreperibilità del cliente sarà altresì possibile l'autolettura, da comunicare riempiendo l'apposito modulo cartaceo o anche telefonicamente. Qualora l'autolettura non pervenga entro il termine indicato, ovvero in caso di rottura del contatore, sarà emessa una fatturazione stimata sulla base dei dati relativi al consumo degli anni precedenti, salvo conguaglio nelle bollettazioni successive. Tutti i contatori in servizio vengono sostituiti gratuitamente al termine del periodo di massima efficienza al fine di garantire la correttezza della misurazione entro le tolleranze di legge.
2. In ogni caso il cliente può richiedere in ogni momento la verifica della correttezza della misurazione e del funzionamento dei contatori ed i relativi risultati saranno resi noti per iscritto; detto servizio sarà addebitato al cliente salvo il caso in cui venga effettivamente riscontrata una anomalia superiore alle tolleranze di legge.

3. Il cliente ha diritto alla rettifica della fatturazione qualora sia dimostrato un errore nella stessa, senza incorrere in alcun onere di mora.
4. Qualora la fattura riconosciuta errata sia già stata pagata dal Cliente, sarà effettuata la rettifica entro i successivi 10 giorni dalla individuazione/comunicazione e sarà provveduto al rimborso della somma eventualmente pagata in eccesso entro 20 giorni dalla individuazione/comunicazione. Detto rimborso potrà avvenire anche mediante detrazione sulla bolletta successiva. In caso di comunicazione del cliente, farà fede il timbro postale ovvero, per le comunicazioni non trasmesse a mezzo posta, la data di protocollo.
5. A semplice richiesta del titolare del contratto di servizio, i Gestori forniranno i dati di consumi storici disponibili.
6. Qualora il cliente non effettui il pagamento entro il trentesimo giorno dalla scadenza della fattura, i Gestori invieranno un sollecito scritto, con allegato il duplicato della fattura non pagata, unitamente all'elenco delle ulteriori somme dovute a titolo di interessi e per spese di spedizione del sollecito; qualora il cliente non adempia al pagamento entro 60 giorni dalla data di scadenza della fattura, i Gestori potranno risolvere automaticamente il contratto ed interrompere il servizio di erogazione, salvo suo ripristino entro due giorni lavorativi dalla stipula di un nuovo contratto e dal pagamento di tutte le somme dovute.
7. La gestione della clientela avverrà su base informatica.

### **3.11 PROFESSIONALITA' E CORTESIA DEL PERSONALE**

1. Il comportamento del personale dei Gestori deve essere improntato a rispetto, cortesia e collaborazione nei confronti del cliente.
2. Il personale deve tenere sempre in evidenza il documento di riconoscimento sociale e, in caso di contatto telefonico, comunicare al cliente che lo richieda le proprie generalità.

### **3.12 INFORMAZIONI AI CLIENTI**

1. I Gestori considerano fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri clienti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale dei Gestori è tenuto a dare pertanto tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e cliente, e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.
2. I Gestori si impegnano ad attivarsi per istituire efficaci canali di comunicazione con l'utenza, utilizzando, a seconda dei casi e delle necessità specifiche, i mezzi più opportuni per la diffusione a

largo raggio delle notizie e delle comunicazioni di servizio (stampa, radio, televisione, affissioni, stampati, comunicazioni sonore).

3. Il cliente ha diritto a ricevere sempre e comunque una risposta alla richiesta di informazioni. Nel caso in cui la risposta non possa essere immediata, a causa della necessità di verifiche interne ai Gestori, dovrà pervenire comunque al cliente, con i mezzi più opportuni, entro i successivi 7 giorni dal ricevimento della richiesta di informazioni (fa fede il timbro postale ovvero, in caso di inoltra non a mezzo posta, la data di protocollo). Nella risposta scritta sarà riportato il nominativo del referente ed i recapiti telefonici.

4. La Società inoltre fornisce al cliente, su richiesta di questo, i seguenti valori caratteristici rilevati, concernenti i seguenti parametri relativi all'acqua distribuita:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di Ca
  - concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di Ph
  - fosfati in mg/l
  - nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>
  - nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>
  - ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>
  - Coliformi totali (Colonie/100ml)
  - cloruri in mg/l di Cl

### **3.13 RECLAMI**

1. Ogni cliente ha diritto di presentare al personale dei Gestori i propri reclami e di ricevere una risposta pertinente e circostanziata.
2. I reclami possono essere presentati:
  - a. allo sportello clienti o presso le agenzie periferiche, redigendo apposito modulo;
  - b. per iscritto, inviando la comunicazione per posta o a mezzo fax all'Ufficio Clienti del Gestore, indicando indirizzo e numero di telefono per i successivi contatti.
3. Il Gestore si impegna a informare il cliente sullo stato di avanzamento della sua richiesta entro i successivi 3 giorni dal ricevimento del reclamo, e a rispondere comunque entro i successivi 7 giorni dalla stessa data, qualora non sia necessario un sopralluogo; nel caso contrario, il suddetto termine è prorogato di ulteriori 7 giorni.

## 4. RIMBORSI

1. Assicurare un servizio di qualità significa anche addossarsi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri clienti. Per questo i Gestori prevedono che il cliente che subisce un disservizio debba essere indennizzato per il disagio subito.

2. E' pertanto stabilito un rimborso di Lit. 50.000 qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause esclusivamente aziendali, dei seguenti standards:

- a. Durata massima di interruzione della fornitura
- b. Preavviso minimo di interruzione della fornitura in caso di manutenzione programmata
- c. Tempi di rilascio dei preventivi;
- d. Tempi di esecuzione dei lavori
- e. Tempi di attivazione/disattivazione della fornitura
- f. Tempi di risposta alle richieste di informazione
- g. Tempi di risposta ai reclami dei clienti

3. Nessun rimborso sarà dovuto al cliente nei casi in cui il mancato rispetto degli standards sia dovuto a:

- a. cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle sue possibilità di intervento, ivi comprese condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori;
- b. mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni e/o informazioni da parte di terzi;
- c. mancata esecuzione di lavori di competenza del cliente;
- d. emanazione di norme e leggi che incidano sui tempi delle lavorazioni.

4. La richiesta di rimborso deve essere presentata per iscritto all'Ufficio Clienti del Gestore, entro e non oltre i successivi 20 giorni dal verificarsi del disservizio. Qualora, fatte le più opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, il Gestore comunicherà al cliente entro i successivi 20 giorni dal ricevimento l'accoglimento della domanda di rimborso. Il risarcimento sarà quindi effettuato direttamente allo sportello aziendale, ovvero presso gli Uffici , o anche mediante accredito.

## **5. RACCOLTA DELLE VALUTAZIONI SUL SERVIZIO DA PARTE DEI CLIENTI**

1. Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, i Gestori considerano strategico l'obiettivo del monitoraggio della soddisfazione della propria clientela. Si impegnano pertanto ad attivare tutti i più opportuni canali di comunicazione con i cittadini, e a facilitare le espressioni del loro gradimento in riferimento ai servizi erogati.
  2. Si impegnano inoltre a monitorare in maniera continua ed efficace le valutazioni ricevute, basandosi anche su queste ultime per la definizione degli obiettivi di miglioramento del servizio.
  3. Le valutazioni vengono raccolte mediante:
    - a. raccolta sistematica da parte del personale aziendale dei giudizi espressi dai clienti nelle occasioni di contatto con gli stessi;
    - b. raccolta di reclami scritti;
    - c. raccolta di suggerimenti e osservazioni spontanee;
    - d. indagini periodiche di customer satisfaction su campioni significativi di clienti, anche mirate a specifici aspetti del servizio erogato;
    - e. incontri con i comitati dei consumatori
- I Gestori si impegnano a fornire annualmente una sintesi dei dati raccolti alla Autorità d'Ambito.

## **6. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

1. La Carta dei Servizi dei Gestori vale dalla data di sottoscrizione dell'affidamento del S.I.I. provvisorio, fino alla sua scadenza e sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai clienti. Essa costituisce un impegno da parte dei Gestori nei confronti dell'Autorità d'Ambito e di tutti coloro che hanno stipulato con essi un contratto per la fornitura di servizi, e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.