

Regione UMBRIA

Ambito territoriale Ottimale n. 3

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO**

INDICE

1. PREMESSA	Pag.	1
2. CARATTERISTICA DEL SERVIZIO E AMBITO DI GESTIONE	Pag.	1
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag.	1
4. STANDARD D IQUALITA' DEL SERVIZIO	Pag.	2
5. INFORMAZIONE AGLI UTENTI	Pag.	8
6. TUTELA	Pag.	9
7. RIMBORSI FORFETTARI PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	Pag.	10

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico integrato (in seguito indicata Carta) intende stabilire e garantire i diritti dei Cliente/Utente (in seguito indicato Utente) del servizio idrico effettuato dalla-----
---- (in seguito indicato Gestore) nel territorio **dell'A.t.o. n°3 dell'Umbria.**

Per quanto attiene al servizio di acquedotto esso si riferisce agli usi potabili, mentre per quanto attiene ai servizi fognari - depurativi esso si riferisce ai reflui che affluiscono alla fognatura destinata ad accogliere, in particolare, le acque di scarico proveniente dagli insediamenti civili. Sono escluse le acque bianche. In essa sono richiamati i principi ai quali si ispira l'erogazione del servizio; vengono definiti gli indicatori di qualità del servizio, distinti in indicatori generali, che caratterizzano la qualità globale del servizio erogato, ed in indicatori specifici che sono direttamente valutabili da ciascun Utente; sono dichiarati i diritti degli Utenti alla informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio.

A fronte di proprie carenze nella organizzazione del servizio e nei termini precisati dalla Carta, il Gestore si impegna a pagare un rimborso all'Utente interessato.

Gli standard di erogazione del servizio fissati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni di esercizio normali. Non sono pertanto da considerarsi validi in situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'autorità pubblica.

2. CARATTERISTICA DEL SERVIZIO E AMBITO DI GESTIONE

2.1 Caratteristiche principali del servizio

Il Gestore provvede all'esercizio di impianti per la captazione, il trasporto, il trattamento e la distribuzione dell'acqua potabile nonché la gestione dei sistemi fognari e depurativi secondo i principi e le indicazioni della Legge 36/94.

La quantità d'acqua potabile distribuita in un anno è di circa 13 milioni di metri cubi. **(al momento dell'affidamento)**

La lunghezza totale delle tubature è di circa km e servono circa abitanti. Il sistema fognario gestito ammonta a Km di rete e serve circa abitanti.

Il sistema depurativo è costituito da più depuratori in grado di trattare i reflui urbani relativi a circa abitanti.

Occorre ricordare che l'acqua è un bene prezioso, una risorsa limitata, e di conseguenza vanno adottati comportamenti volti al risparmio ed alla tutela della stessa.

2.2 Area di effettuazione del servizio

Il servizio idrico è attualmente svolto dal gestore nell'area dei Comuni dell'A.t.o n.3 dell'Umbria ai sensi della Legge Regionale 43/97

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi idrici sono gestiti nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e successive integrazioni, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché delle leggi che regolano i servizi idrici con particolare riferimento alla legge 36 del 5 gennaio 1994.

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione dei servizi svolti dal Gestore si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi relativa a sesso, razza, lingua religione ed opinioni politiche. Viene inoltre garantita la parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

3.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

3.3 Partecipazione

L'Utente ha titolo di richiedere al Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

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

3.4 Cortesia

Il Gestore si impegna ad improntare tutti i rapporti con l'Utente al rispetto ed alla massima cortesia.

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 all'efficacia dei comprensibilità di qualsiasi comunicazione.

3.7 Uso sostenibile delle risorse idriche

L'uso non controllato di una risorsa naturale, può portare all'esaurimento o alla irreversibile compromissione della risorsa stessa.

E' quindi necessario gestire la risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile nel rispetto dei diritti delle generazioni future. Ne deriva allora:

- Per il Gestore l'impegno ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, oltre che a ridurre le dispersioni in rete;
- Per l'Utente l'obbligo di non sprecare l'acqua potabile e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali con il versamento di sostanze inquinanti.

3.8 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di somministrazione del servizio idrico sono riportate nel contratto di fornitura e nel **Regolamento di fornitura**.

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

4.1 Livello minimo di servizio

Il gestore si impegna 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.

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.

Tutti questi fattori convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione del cliente.

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.

Per questo saranno definiti con l'Autorità d'Ambito una serie di parametri di misura ulteriori della qualità del proprio servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali il gestore si impegna in maniera implicita nei confronti dei propri clienti.

Tali fattori riguardano diversi aspetti del servizio.

4.2 Servizi di controllo qualità

Il gestore assicura un servizio di controllo della qualità dell'acqua potabile distribuita e dell'acqua di scarico trattata, impegnandosi ad assicurare il rispetto di tutte le norme e leggi vigenti in materia di acque potabili.

Nel dettaglio, il Gestore garantisce i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita, mediante prelievi ed analisi di laboratorio, tali da garantire al punto di consegna all'Utente il rispetto dei limiti minimi indicati nella tabella allegata al DPR 24 maggio 1988, n. 236 e successive norme;
- servizio di controllo interno sulle acque immesse, 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 agli impianti di depurazione nonché dei reflui della depurazione stessa attraverso prelievi e analisi di laboratorio;
- trattamento di disinfezione relativo all'acqua distribuita in rete in termini conformi alle normative vigenti.

4.3. Tempi caratteristici dei rapporti contrattuali con l'Utente

I tempi caratteristici relativi alle prestazioni erogate (ove non diversamente indicato) sono espressi in "giorni di calendario" e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

Per alcuni degli standard sotto indicati, riportati nel successivo paragrafo 9, è previsto il diritto da parte dell'utente, ad un rimborso forfetario.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore od imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore si fa carico di informare tempestivamente all'Utente il nuovo termine. Per tutte le comunicazioni, in arrivo e in partenza, fa fede il protocollo del Gestore.

4.3.1 Tempi di preventivazione

La richiesta di nuovi allacciamenti o la modifica di quelli esistenti, deve essere presentata presso gli appositi uffici del Gestore.

Il tempo massimo decorrente dalla richiesta da parte dell'Utente allo sportello del Gestore e il momento in cui viene data allo stesso comunicazione dell'esito della richiesta è pari a:

10 giorni se non è necessario un sopralluogo

20 giorni se è necessario un sopralluogo.

La data e l'ora del sopralluogo è indicata dal Gestore; su richiesta dell'Utente essa può essere posticipata, incrementando in eguale misura il tempo massimo sopraindicato.

Qualora i lavori necessari richiedano interventi particolarmente complessi, il tempo massimo previsto per l'emissione del preventivo è comunicato all'Utente di volta in volta.

4.3.2 Tempo di esecuzione degli allacciamenti di una nuova Utenza

L'allacciamento è eseguito entro un massimo di **30** giorni di calendario a decorrere dalla data di pagamento del preventivo. Nel caso si tratti di opere di particolare complessità, il tempo è comunicato all'Utente di volta in volta.

I tempi indicati sono comunque aumentabili su richiesta dell'Utente stesso.

4.3.3 Tempi per l'attivazione/riattivazione della fornitura

A completamente avvenuto dei necessari interventi, i tempi intercorrenti fra la data di definizione del contratto di fornitura di acqua potabile e la data di avvio della fornitura stessa sono:

nuovo allacciamento **7** giorni;
allacciamento esistente **2** giorni.

4.3.4 Tempi per la disattivazione della fornitura

Il tempo massimo per la disattivazione di una fornitura di acqua potabile è di **7** giorni a decorrere dalla data di ricevimento della disdetta dell'Utente.

Tale tempo è comunque aumentabile in presenza di particolari esigenze dell'Utente stesso.

4.3.5 Allaccio alla pubblica fognatura

Per le modalità di allacciamento alla pubblica fognatura si rinvia all'apposito regolamento approvato da ciascun gestore.

4.4 Accessibilità al servizio

4.4.1 Stipula e risoluzione dei contratti di fornitura

La definizione e la risoluzione dei contratti di fornitura può avvenire presso gli Uffici del Gestore aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 o presso gli uffici dello sportello del cittadino presso i Comuni dell'A.t.o. 3.

La risoluzione del contratto può avvenire anche per corrispondenza **(compreso fax ed e-mail)**

4.4.2 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati:

- tramite la domiciliazione bancaria o postale (ovvero l'addebito automatico sul c/c intrattenuto dall'Utente con una banca o con la posta)
- tramite gli uffici postali;
- tramite gli sportelli bancari degli istituti indicati in bolletta.

4.4.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza

Il Gestore si impegna ad attivare al più presto un servizio di Call Center per l'evasione di tutte le pratiche per via telefonica

4.4.4 Servizio informazione agli Utenti

E' previsto un servizio in grado di fornire informazioni e chiarimenti di natura commerciale relative a: contratti, subentri, volture, cessazioni, distacchi, cambiamenti di residenza, lettura misuratori, pagamenti, inoltre reclami, ecc.

Le richieste possono essere avanzate da parte degli Utenti componendo i **numeri verdi pubblicizzati in elenco e sulle bollette** o per corrispondenza inviandole presso le sedi **del Gestore** specificando nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico dell'Utente .

Al più presto il servizio verrà svolto con le modalità del capo precedente.

4.4.5. Facilitazioni per Utenti particolari

L'impegno dei Gestore è volto ad assicurare una attenzione specifica nei confronti degli Utenti portatori di handicap, degli anziani e di persone segnalate dai servizi sociali delle Amministrazioni Comunali.

In particolare sono garantite procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino dei servizio, più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela.

Gli Uffici Utenze aziendali sono strutturati opportunamente in termini di accesso e servizi per gli Utenti portatori di handicap. Il personale degli uffici si impegna, con la collaborazione degli altri Utenti presenti, a ridurre al minimo i tempi di attesa allo sportello dei portatori di handicap e degli anziani.

4.4.6. Rispetto degli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti concordati con l'Utente per allacciamenti, attivazioni di forniture, riattivazioni di forniture per subentri, disattivazione, verifica delle caratteristiche dei complessi di misura ecc. sono fissati entro un massimo di **7** giorni dalla data della richiesta dell'Utente.

La data e l'ora dell'appuntamento è indicata dal Gestore; su richiesta dell'Utente essa può essere posticipata, incrementando in eguale misura il tempo massimo sopraindicato.

La fascia oraria di disponibilità richiesta all'Utente per l'appuntamento è di **3** ore giornaliere.

4.4.7. Tempi di attesa agli sportelli

Il numero e la dislocazione degli sportelli è stato previsto con l'obiettivo di garantire agli Utenti un tempo di attesa accettabile e di contenere i costi di gestione

Il tempo medio di attesa agli sportelli dei Gestore aperti al pubblico è inferiore a **20** minuti in condizioni di normale affluenza; il tempo massimo è di **60 minuti**.

4.4.8. Risposte alle richieste scritte degli Utenti

Le risposte alle richieste scritte di informazioni relative alla erogazione dei servizi idrici vengono inviate dal Gestore entro **30** giorni dalla data di ricevimento della richiesta stessa.

Se la particolare complessità della richiesta dell'Utente non consente il rispetto del termine di cui sopra, il Gestore informa tempestivamente l'Utente stesso sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Sia per le richieste pervenute che per quelle in partenza, fa fede la data di protocollo del Gestore.

4.4.9. Risposte ai reclami scritti

Le risposte ai reclami scritti degli Utenti vengono inviate direttamente all'indirizzo degli stessi entro un massimo di:

e **20** giorni se non è necessaria l'esecuzione di un sopralluogo;

e **30** giorni qualora sia necessaria l'esecuzione di un sopralluogo.

Nel caso di reclami per fatti complessi che richiedessero analisi tecnico-amministrative di entità tale da non permettere di inviare la risposta entro i termini prefissati, l'Utente viene comunque informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo,

Per tutte le comunicazioni scritte, in arrivo e in partenza, fa fede il protocollo dei Gestore

4.5 Gestione del rapporto contrattuale

4.5.1. Fatturazione

I consumi sono fatturati di norma con periodicità **semestrale** e sono rilevati dal personale del Gestore. E' comunque assicurata all'Utente la possibilità di effettuare l'autolettura dei contatore; in tal caso i consumi rilevati possono essere comunicati al Gestore tramite gli appositi **numeri verdi**.

Le fatture emesse possono comprendere consumi reali e consumi in acconto, questi ultimi calcolati sulla base delle precedenti letture rilevate dal Gestore

Nel caso in cui i consumi già fatturati in acconto siano superiori a quelli reali rilevati con la lettura, viene emessa una corrispondente fattura con importo a credito a beneficio dell'Utente.

4.5.2. 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.

Nel caso l'errore venga segnalato dall'Utente prima del pagamento dell'importo della fattura, il Gestore ne sospende l'incasso in attesa dell'esito degli accertamenti avviati.

Se la segnalazione viene effettuata dopo il pagamento, il Gestore provvede ad avviare gli accertamenti opportuni e, in relazione all'esito degli stessi, ad eseguire una rettifica della fatturazione.

In ogni caso la rettifica avviene entro i seguenti tempi massimi decorrenti dalla data di segnalazione dell'Utente:

40 giorni nel caso in cui non sia necessario un sopralluogo; **60** giorni nel caso in cui sia necessario un sopralluogo;

Per importi modesti (**fino a 100.000 lire**) l'addebito o l'accredito può avvenire sulla normale fattura successiva relativa alla fornitura.

4.5.3. Situazioni di morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

La sospensione è preannunciata almeno 20 giorni prima all'Utente a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, nell'occasione l'Utente è informato circa le modalità da eseguire per evitare la sospensione nonché le modalità, gli oneri ed i tempi relativi alla riattivazione della fornitura nel caso di avvenuta sospensione.

L'Utente stesso può evitare il distacco dimostrando al personale del Gestore incaricato dell'intervento tecnico, oppure al personale addetto all'Ufficio Utenti del Gestore l'avvenuto pagamento.

La riattivazione della fornitura avviene entro due giorni lavorativi successivi alla data di dimostrazione del pagamento.

Il Gestore si riserva comunque la facoltà di porre in atto i mezzi di limitazione della portata, comunicata per iscritto all'Utente.

4.5.4. Verifica delle caratteristiche del complesso di misura

L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del , complesso di misura (contatore); verifica che potrà avvenire anche presso laboratori specializzati.

La spesa per effettuare tale verifica è a carico dell'Utente se gli errori di misura rientrano nei valori massimi definiti dalle norme vigenti. Nel caso in cui le indicazioni del contatore risultino errate a danno dell'Utente con una percentuale superiore al valore massimo definito dalle--norme vigenti viene rimborsato il corrispettivo del maggior consumo dovuto alla percentuale di errore superiore al citato

massimo e ciò per il periodo di presunta segnalazione errata, da non ritenere in alcun caso estensibile oltre **6** mesi prima della data della verifica stessa. L'intervento per la verifica del complesso di misura avviene entro il tempo massimo di **30** giorni di calendario decorrenti dalla data di richiesta da parte dell'Utente. In relazione alla particolare tipologia del misuratore, caratteristiche della installazione o concomitanza di richiesta il Gestore potrà differire il sopraindicato termine.

Qualora sia necessaria la presenza dell'Utente oppure lo stesso faccia richiesta di essere presente, l'appuntamento viene fissato entro il termine di cui sopra, aumentabile dietro richiesta dell'Utente. La fascia di disponibilità richiesta all'Utente è di norma di **6** ore, gli eventuali oneri sostenuti dall'Utente per presenziare alla verifica sono comunque a suo carico. I risultati delle verifiche effettuate sono comunicati all'Utente a mezzo lettera o **telefonticamente**.

4.5.5 Verifica del livello di pressione della rete

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna.

Il Gestore provvederà alle verifiche del caso ed entro **15** giorni decorrenti dalla richiesta dell'Utente, fornisce spiegazioni in merito, riservandosi tempi più lunghi, in ogni caso comunicati all'Utente, qualora siano necessarie verifiche complesse (sopralluoghi e le registrazioni). Qualora sia necessaria la presenza dell'Utente entro il suddetto termine e comunque con le modalità di cui al punto 4.4.6. viene fissato l'appuntamento.

I risultati del controllo effettuato sono comunicati all'Utente direttamente o a mezzo lettera.

4.6 Continuità e sicurezza del servizio

4.6.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti all'uso utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

In ogni caso saranno fornite, su richiesta dell'Utente, adeguate e tempestive informazioni. 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. L'individuazione dei livelli di pericolosità e di urgenza è effettuata dal personale del Gestore dopo aver valutato attentamente i dati forniti dall'Utente nonché - le ulteriori informazioni eventualmente disponibili.

4.6.2 Segnalazione guasti - servizio di pronto intervento

Il servizio di segnalazione guasti del Gestore è continuamente attivo per tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Si accede a tale servizio telefonicamente, componendo i numeri pubblicizzati **sull'elenco telefonico e sulle bollette**.

4.6.3 Tempo di primo intervento in caso di pericolo

Il primo intervento in caso di situazioni di pericolo connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, di danni a immobili o di pericolosità per la viabilità, avviene entro **12** ore dalla segnalazione o dalla scoperta del problema.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo o in particolari situazioni tali da determinare un aumento del tempo di intervento, i tecnici del Gestore informano l'Utente e forniscono le prime indicazioni comportamentali.

4.6.4 Tempo di primo intervento al di fuori dei casi di pericolo

Il primo intervento avviene entro **3** giorni lavorativi dalla segnalazione o dalla scoperta del problema; nel caso si abbia interruzione della fornitura idrica all'Utenza, il tempo sopraindicato si riduce a **1.5** giorni di calendario.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo o in particolari situazioni tali da determinare un aumento del tempo di intervento, i tecnici del Gestore

4.6.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di prevista scarsità dovuta a fenomeni naturali e fattori comunque non dipendenti dal in caso di prevista scarsità dovuta a fenomeni naturali o al Gestore, questo provvederà ad informare l'Utente e proporrà alle autorità competenti le misure da adottare

4.7 Sospensioni programmate

Ogniqualevolta il Gestore debba eseguire lavori sugli impianti o sulla rete di distribuzione, ed in particolare nel caso di sospensioni programmate, adotta tutti gli accorgimenti per evitare interruzioni nella erogazione idrica.

Nel caso di lavori programmati sulla rete, per l'esecuzione dei quali non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni nell'erogazione del servizio, il Gestore provvede ad avvertire gli Utenti interessati tramite gli organi di informazione locali, o mediante avviso diretto.

4.7.1 Tempi di preavviso per interventi programmati

Il Gestore provvede, con un periodo di preavviso non inferiore **24 ore** di anticipo ad avvisare gli Utenti interessati alla sospensione.

In base alla natura dei lavori, al territorio interessato ed alla natura dell'Utenza servita, le modalità di preavviso sono differenti (diretto agli Utenti, affissioni, volantini, avvisi da automezzi muniti di altoparlanti, mezzi stampa, radio ed emittenti televisive locali..).

4.7.2 Durata della sospensione programmata della fornitura

La durata massima delle sospensioni programmate della fornitura, è pari a **24** ore

4.7.3 Servizio sostitutivo

Per le utenze maggiormente sensibili, (ospedali, case di riposo ecc.,) compatibilmente con la dimensione del problema, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

5 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

5.1 Mezzi di informazione

Per garantire all'Utente una costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza i seguenti strumenti:

- Uffici Utenza, **numeri verdi** telefonici, stampati, opuscoli e materiale illustrativo call center;
- utilizzo degli spazi disponibili sulla fattura dell'acqua potabile;
- comunicazioni sui giornali e sulle emittenti radio-tv locali;
- indirizzi WEB;
- comunicazioni dirette, in casi particolari.

5.2 Informazione sulla qualità dell'acqua potabile distribuita

Il Gestore assicura alla propria Utente la corrispondenza dell'acqua distribuita a vigenti standard di legge e rende noti, tramite anche gli strumenti sopra indicati, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata riportati in appendice.

5.3 Comportamento del personale del Gestore

Tutti i dipendenti del Gestore sono tenuto a rapportarsi con gli Utenti/cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni allo scopo di migliorare il livello del servizio. i dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nei rapporti personali, sia nelle comunicazioni telefoniche, nonché ad esibire, se richiesti, il tesserino personale di riconoscimento.

Il personale che lavora a diretto contatto con il pubblico è tenuto ad avere sempre in evidenza il tesserino di riconoscimento o altro equipollente indicatore.

6. TUTELA DEGLI UTENTI

6.1 Controlli interni

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard indicati nella "Carta" –può essere dall'Utente segnalata al Gestore 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 **di fatturazione**.

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;

Entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione dei reclamo sulla presunta violazione, il Gestore riferirà all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate; qualora la complessità dei reclamo non consenta il rispetto di tale termine, l'Utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

6.2 Controlli esterni

L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro i termini previsto dal precedente paragrafo, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità-Servizio tutela dell'utente.

7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato tramite le modalità seguenti:

- indagini periodiche;
- informazioni raccolte dai contatti con gli Utenti;
- contenuti dei reclami pervenuti (**cassetta reclami**);

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità dei servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente.

Il rapporto è trasmesso alle autorità competenti ed è reso disponibile alle associazioni dei consumatori ed è a disposizione di chiunque ne sia interessato.

Gli Utenti possono inoltrare al Gestore per iscritto o telefonicamente suggerimenti e proposte, rivolgendosi all'Ufficio Utenze oppure **tramite fax od e-mail**.

8. RIMBORSI FORFETTARI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il Gestore individua una serie di indicatori da assoggettare a rimborso, a fronte di documentato mancato rispetto di tali indicatori, riconoscerà un rimborso da corrispondere all'Utente su sua richiesta . Il rimborso è da intendersi forfettario, unico per ogni contratto d'Utenza.

Le richieste, corredate delle informazioni e dei documenti che possano servire alle aziende per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto all'indirizzo del **Gestore** entro trenta giorni dalla scadenza dei termine temporale massimo relativo all'indicatore considerato (fa fede la data di spedizione o del protocollo dei gestori in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Gestore provvede ad accreditare l'importo sulla prima bolletta utile, o adotta altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo ne danno comunicazione scritta e motivata all'Utente.

Gli standard soggetti a rimborso nel caso di riscontrata inadempienza dei Gestore con relativi importi sono:

Tempo massimo di preventivazione	Rimborso previsto Lit. 50.000
Tempo massimo di attivazione della fornitura	Rimborso previsto Lit. 50.000
Tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti	Rimborso previsto Lit. 50.000
Tempo massimo di verifica delle caratteristiche del complesso di misura	Rimborso previsto Lit. 50.000

9. VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è stata approvata dall'Autorità, ha decorrenza dal 1-1-2002 e potrà essere periodicamente aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore.

La presente carta potrà essere soggetta a revisioni periodiche che saranno portate a conoscenza degli Utenti tramite gli strumenti informativi individuati nel punto 5) "Informazioni agli Utenti".