



A.S.E.P. S.p.A.
Azienda Servizi Pubblici

**Piazza della Pace, 5
46047 Porto Mantovano (MN)**

Carta del Servizio Idrico Integrato

In vigore dal 1° gennaio 2001

Rev. 3	Revisione Generale	1° Gennaio 2007
Rev. 2	Revisione Generale	1° Gennaio 2005
Rev. 1	Aggiornamento Euro	1° Gennaio 2002
Rev. 0	Emissione	1° Gennaio 2001

Indice

	Pag.
<u>1. PREMESSA</u>	4
1.1 – Il contesto normativo	4
<u>2. LA CARTA DEL SERVIZIO ACQUA</u>	5
2.1 – L’evoluzione storica	5
2.2 – La carta dei servizi	5
<u>3. PRINCIPI FONDAMENTALI</u>	6
3.1 - Eguaglianza ed imparzialità del trattamento	6
3.2 - Continuità e regolarità	6
3.3 - Partecipazione dei Clienti	6
3.4 - Cortesia e disponibilità del personale aziendale	6
3.5 - Efficienza ed efficacia del servizio	6
3.6 - Chiarezza delle informazioni e delle condizioni di fornitura	6
<u>4. SERVIZIO IDROPOTABILE</u>	7
4.1 - A chi si rivolge	7
4.2 – Notizie generali sul servizio erogato	7
4.3 - Caratteristiche del servizio idrico	7
4.3.1 - Caratteristiche del rapporto contrattuale	7
4.3.1.1 - Tempi della preventivazione	7
4.3.1.2 - Tempi di esecuzione di lavori semplici e complessi	8
4.3.1.3 - Tempi di attivazione della fornitura	9
4.3.1.4 - Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell’utente	9
4.3.2 - Accessibilità al servizio.	10
4.3.2.1 - Apertura al pubblico degli sportelli aziendali	10
4.3.2.2 - Svolgimento di pratiche per via telefonica	10
4.3.2.3 - Modalità di pagamento	11
4.3.2.4 - Rispetto degli appuntamenti concordati	11
4.3.2.5 - Risposte a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte dei Clienti	12
4.3.3 - Gestione del rapporto contrattuale	12
4.3.3.1 – Stipula del contratto	12
4.3.3.2 - Fatturazione	12
4.3.3.3 – Rettifiche di fatturazione	13
4.3.3.4 - Modalità di sospensione del servizio per morosità	13
4.3.3.5 - Tempi e modalità delle verifiche del contatore	14
4.3.3.6 - Verifica del livello di pressione in rete	14
4.3.4 - Continuità e regolarità nell’erogazione del servizio	15
4.3.4.1 - Continuità e servizio di emergenza	15
4.3.4.2 - Sospensioni programmate	15
4.3.4.3 - Il servizio telefonico di “Segnalazione guasti” e il servizio di “Reperibilità e Pronto Intervento”	15
4.3.4.4 -Crisi idrica da scarsità	16
4.3.4.5 - Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	16
<u>5. SERVIZIO DI RACCOLTA E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE</u>	
5.1 - A chi si rivolge	17
5.2 – Notizie generali sul servizio erogato	17
5.3 – Caratteristiche del servizio	17
5.3.1 – Servizio di raccolta acque reflue	17
5.3.2 – Servizio di depurazione acqua reflue	17
5.3.3 - Continuità e regolarità del servizio	18

5.3.4 – Caratteristiche del rapporto contrattuale	18
5.3.4.1 – Tempo di rilascio dell’autorizzazione/nullaosta allo scarico nella pubblica fognatura	18
5.3.5 – Sicurezza del servizio	18
<u>6. INFORMAZIONI AL CLIENTE</u>	15
<u>7. TUTELA DEL CLIENTE.</u>	19
7.1 - Reclami	20
7.2 - Organi esterni di tutela	20
<u>8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</u>	20
<u>9. SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI</u>	21
<u>10. INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD</u>	21
<u>11. VALIDITA’ DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUA</u>	21
<u>APPENDICE:</u>	
- <u>RIEPILOGO DEGLI STANDARD DI QUALITA’</u>	22
- <u>STANDARD DI QUALITA’ SOGGETTI A RIMBORSO</u>	27

1. PREMESSA

In questo documento sono definite le caratteristiche dei prodotti e dei servizi che A.SE.P. S.p.A., in qualità di società di gestione del servizio idrico integrato, garantisce ai propri Clienti e le modalità di relazione con i Clienti stessi.

La Carta dei Servizi si articola in tre parti:

- Principi fondamentali;
- Strumenti per l'attuazione di tali principi;
- Meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta dei Servizi.

1.1 Il contesto normativo

Questo documento è stato elaborato con riferimento a diverse norme fra le quali:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Legge n° 163 del 12 maggio 1995: “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995: “Prima individuazione dei settori d'erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici”;
- Legge 11 luglio 1995, n° 273: “Conversione in legge, con modificazioni del decreto-legge 12 maggio 1995, n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 Aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”.

Inoltre la presente Carta tiene conto dello specifico quadro normativo del settore delle acque destinate al consumo umano e del trattamento delle acqua reflue.

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

2.1 L'evoluzione storica

A.SE.P. S.p.A. è stata costituita nel luglio 1994 con capitale sociale pubblico dai Comuni di Porto Mantovano e San Giorgio di Mantova, soci fondatori, ai quali si sono successivamente aggiunti i Comuni di Roncoferraro, Villimpenta, Castel d'Ario, Roverbella, Bigarello e Gazzuolo.

Dal maggio del 2000 è entrata a far parte della Società anche la Finanziaria Banca Agricola Mantovana S.p.A.

Dall' 8 marzo 2002 è entrata a far parte della Società, AIMAG S.P.A. in qualità di socio tecnologico.

Dal 1° aprile del 1995 inizia l'erogazione dei servizi gas e acqua nel Comune di Porto Mantovano.

Dal 1° luglio del 1997 inizia l'erogazione dei servizi gas e acqua nel Comune di San Giorgio di Mantova.

Attualmente, oltre ai sopracitati servizi, A.SE.P. S.p.A. opera nel settore della pulizia e manutenzione strade, manutenzione delle aree verdi, gestione impianti di depurazione e acque reflue (ciclo idrico integrato), servizi cimiteriali, servizi farmaceutici, gestione piscina comunale e pulizia edifici pubblici.

2.2 La Carta dei servizi

La Carta del Servizio Idrico Integrato si propone di fissare i principi e i criteri per l'erogazione del servizio in modo complementare con il "Regolamento d'Utenza" con l'obiettivo di garantire ai clienti standard di qualità del servizio volti ad una maggiore trasparenza nei rapporti intercorrenti fra il cliente e l'A.SE.P. S.p.A.

Le caratteristiche qualitative descritte nella "Carta del Servizio Idrico Integrato" riguardano sia la **qualità tecnica** di progettazione, costruzione e gestione delle reti e degli impianti, **sia la qualità dei rapporti e delle prestazioni** rese ai Clienti e agli Enti concedenti.

In particolare la "Carta del Servizio Idrico Integrato":

- Assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore.
- Stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni, con standard immediatamente verificabili.
- Indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini allo scopo di ottenere precise risposte.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

- a) L'erogazione dei servizi pubblici effettuati dall'A.SE.P. S.p.A. si basa sui principi di eguaglianza dei clienti e le regole che determinano il rapporto fra contraente e A.SE.P. S.p.A. sono uguali per tutti a prescindere da fattori tipo razza, sesso, lingua, religione ed idee politiche. E' inoltre garantito, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, il servizio per i cittadini di tutto il territorio di competenza.
- b) L'A.SE.P. S.p.A. si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

L'eguaglianza e l'imparzialità vanno intese come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e garantiscono parità di trattamento dei clienti a parità di condizioni di servizio nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

3.2 Continuità e regolarità.

L'A.SE.P. Sp.A. attua programmi di manutenzione e ammodernamento della rete di distribuzione allo scopo di fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a guasti o manutenzioni necessari per il corretto funzionamento e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio. 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, impegnandosi nel contempo ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

3.3 Partecipazione dei clienti.

Viene garantita la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione dei servizi forniti da A.SE.P. S.p.A. sia per favorire la collaborazione fra A.SE.P. S.p.A. e il cliente. Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge del 7 agosto 1990 n. 241 e dal regolamento ed è ritenuto vincolante per la Società. Il cittadino può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio mediante appositi canali istituiti dall'A.SE.P. S.p.A.

3.4 Cortesia e disponibilità del personale aziendale.

Il rapporto tra il personale aziendale e il cliente è basato sul rispetto, la cortesia e la disponibilità. Il personale di A.SE.P. S.p.A. è munito di tesserino di riconoscimento sul quale sono riportati il nome, la fotografia e le funzioni ed è altresì tenuto a dichiarare le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche.

3.5 Efficienza ed efficacia del servizio.

L'A.SE.P. S.p.A. si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché venga garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio. L'A.SE.P. S.p.A. si impegna a ricercare ed attuare, in un'ottica di continuo miglioramento, le più opportune soluzioni tecnologiche/ organizzative e procedurali per facilitare il contratto Cliente/Gestore.

3.6 Chiarezza delle informazioni e delle condizioni di fornitura.

Il cliente ha diritto a ricevere tutte le informazioni necessarie volte a rendere semplice ed efficace la fruizione del servizio. A tal fine la fornitura dell'acqua deve avvenire tramite poche e semplici regole contrattuali che devono essere portate a conoscenza del cliente prima dell'allacciamento ed ogni volta che subiscono variazioni.

4. SERVIZIO IDROPOTABILE

4.1 A chi si rivolge

A tutti i clienti che risiedono od operano nei comuni di Porto Mantovano e San Giorgio di Mantova, nei quali A.SE.P. S.p.A. gestisce il servizio.

I clienti residenti o operanti in zone non servite possono richiedere l'estensione della rete mediante comunicazione scritta al Comune e ad A.SE.P. S.p.A.

4.2 Notizie generali sul servizio erogato

L'A.SE.P. S.p.A. si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato in attuazione della legge n. 36/94.

In particolare, si citano le seguenti caratteristiche:

Caratteristiche del prodotto

A.SE.P. S.p.A. garantisce che l'acqua erogata rispetti i parametri di legge stabiliti per la potabilità e provvede ad effettuare continui controlli sia all'immissione nelle reti comunali, sia nei punti prestabiliti della rete.

Dotazione pro-capite giornaliera per usi domestici

A.SE.P. S.p.A. garantisce una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;

Portata minima garantita per usi domestici

A.SE.P. S.p.A. garantisce una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 10 litri/secondo per ogni unità abitativa;

Carico idraulico garantito per usi domestici, non domestici e altri usi, portata minima garantita per usi non domestici e altri usi

A.SE.P. S.p.A., in condizioni di normale esercizio, garantisce un carico idraulico di 5 m.c.a., misurato al punto di consegna, rispetto ad una altezza massima del solaio di copertura pari a 9 metri, con portata di 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa, fatti salvi i casi di nuclei abitati e frazioni in zone rurali.

A.SE.P. S.p.A. garantisce un carico massimo riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale, non superiore a 70 metri.

Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in contratto la quota minima piezometrica che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonchè per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico dei clienti;

4.3 Caratteristiche del servizio idrico

Per garantire il livello del servizio erogato ai Clienti, A.SE.P S.p.A. ha adottato le seguenti caratteristiche qualitative e quantitative.

Standard Generali del Servizio, che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, formulati in maniera qualitativa.

Standard Specifici del Servizio, che si riferiscono alle singole prestazioni rese, espressi da valori verificabili dal singolo Cliente.

4.3.1 Caratteristiche del rapporto contrattuale

Gli standard definiti di seguito riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con il Cliente in tutto il ciclo di vita del contratto.

Gli standard temporali riportati devono considerarsi al netto dei tempi necessari al rilascio di permessi, licenze, concessioni o altri atti autorizzativi da parte di amministrazioni pubbliche e ai tempi necessari alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti a carico del cliente.

4.3.1.1 Tempi della preventivazione

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di A.SE.P. S.p.A. della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

Il preventivo viene predisposto da A.SE.P. S.p.A. e comunicato al cliente per iscritto indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto.

Il preventivo contiene:

- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta;
- l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del cliente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso cliente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, se tale prestazione è soggetta a livello specifico di qualità;

L'A.SE.P. S.p.A. non è tenuta a predisporre e a comunicare al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori nel caso in cui il punto di consegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio dove già esistano le condotte.

a) Lavori semplici:

Si intende "esecuzione di lavori semplici" la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

Il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici costituisce un'offerta irrevocabile, determinata in modo forfetario, con validità non inferiore a 90 giorni.

Tempo massimo per il rilascio del preventivo senza effettuazione di sopralluogo

15 giorni di calendario (standard specifico)

Tempo massimo per il rilascio del preventivo con effettuazione sopralluogo.

20 giorni di calendario (standard specifico)

b) Lavori complessi:

Si intende "esecuzione di lavori complessi" la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento e/o di condotte in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

Il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi costituisce un'offerta irrevocabile, determinata in modo forfetario o analitico, con validità non inferiore a sei mesi.

Tempo massimo per il rilascio del preventivo con effettuazione di uno o più sopralluoghi

60 giorni di calendario (standard specifico)

La percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi, comunicati entro il tempo massimo di 60 giorni di calendario,

non sarà inferiore all'85% (standard generale)

4.3.1.2 Tempi di esecuzione di lavori semplici e complessi.

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni di calendario, intercorrente fra la data di perfezionamento del contratto mediante pagamento del preventivo da parte del cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

Sono esclusi i tempi necessari per l'ottenimento di permessi di terzi ed eventuali ritardi imputabili al cliente per mancata od erronea predisposizione degli scavi e altre opere accessorie.

Lavori semplici:

Tempo massimo di esecuzione "lavori semplici"

20 giorni di calendario (standard specifico)

Lavori complessi:

Tempo massimo di esecuzione "lavori complessi"

60 giorni di calendario (standard specifico)

Qualora A.SE.P. S.p.A. non completi il lavoro richiesto entro tale termine, provvederà ad inviare all'utente una comunicazione ove risulti il nominativo e il recapito della persona responsabile del procedimento per conto del gestore, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

La percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni di calendario,

non sarà inferiore all'85% (standard generale)

4.3.1.3 Tempi di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e la data di attivazione della fornitura salvo particolari esigenze del cliente e fermo restando la possibilità di accesso al locale dove è posto il contatore.

Tempo massimo di attivazione della fornitura su richiesta del cliente

7 giorni di calendario (standard specifico)

4.3.1.4 Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente.

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente è il tempo misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura stessa intesa sia come applicazione dei sigilli, sia come rimozione del gruppo di misura, salvo particolari esigenze del cliente e fermo restando le possibilità di accesso al locale ove è posto il contatore.

Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

7 giorni di calendario (standard specifico)

4.3.2 Accessibilità al servizio.

4.3.2.1 Apertura al pubblico degli sportelli aziendali.

L'A.S.E.P. mette a disposizione dei propri Utenti i seguenti sportelli:

- Presso la sede di Bancole di Porto Mantovano (MN) – Piazza della Pace, 5 dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30.
- Presso lo sportello di Montata Carra – Via Francesco II° Gonzaga, 1 dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

Presso tali sportelli è possibile stipulare nuovi contratti, richiedere sospensione delle forniture, effettuare subentri d'utenza in modo congiunto previa comunicazione delle letture dei contatori, effettuare richieste di sopralluogo preventivo, inoltrare reclami e segnalazioni varie.

Tempo massimo di attesa agli sportelli:

15 minuti (standard specifico)

Reclami inoltrati a mezzo lettera per disfunzioni del servizio agli sportelli.

n. (standard generale)

Inoltre il Cliente può interagire con A.S.E.P. S.p.A. attraverso:

- La corrispondenza postale;
- Gli sportelli bancari (per le disposizioni di pagamento);
- Gli sportelli postali (per le disposizioni di pagamento);
- L'e-mail;
- Il sito web (www.asep.it)

4.3.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica.

E' possibile accedere telefonicamente ai nostri uffici per ottenere informazioni e/o chiarimenti riguardo a sopralluoghi, preventivi, spostamento contatori, richiesta d'intervento, fatturazioni e comunicare le letture dei contatori, componendo i seguenti numeri telefonici:

*Sede di Bancole: Tel 0376 / 39 13 11
Fax 0376 / 39 13 41*

*Sportello di Montata Carra: Tel 0376 / 40.87.62
Fax 0376 / 39.69.29*

I giorni e gli orari sono riportati al punto 4.3.2.1

4.3.2.3 Modalità di pagamento.

- Bollette:

Il pagamento delle bollette può essere effettuato in uno dei seguenti modi:

- presso gli Istituti di Credito convenzionati e indicati sempre sulle bollette stesse senza addebito di commissione per l'utente.
- presso gli uffici postali mediante versamento su conto corrente postale.
- con addebito automatico su conto corrente bancario e postale.

- Preventivi.

Il pagamento dei preventivi può essere effettuato in uno dei seguenti modi:

- presso gli sportelli di cassa dell'Azienda.
- a mezzo bonifico bancario.

4.3.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati.

In caso di richiesta da parte del Cliente di interventi o sopralluoghi per preventivi, verifica impianti, prescrizioni tecniche in corso d'opera o segnalazione sottoservizi, l'A.SE.P. S.p.A. si impegna a concordare un appuntamento personalizzato nel rispetto delle seguenti tempistiche:

Tempo massimo intercorrente tra il giorno della richiesta e l'appuntamento:

15 giorni di calendario (standard specifico)

Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati:

3 ore (standard specifico)

In caso di richiesta di parte del Cliente di attivazione o disattivazione della fornitura, l'A.SE.P. si impegna a concordare un appuntamento personalizzato nel rispetto delle seguenti tempistiche:

Tempo massimo intercorrente tra il giorno della richiesta e l'appuntamento:

7 giorni di calendario (standard specifico)

Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati:

3 ore (standard specifico)

Il grado minimo di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con il Cliente,

***non sarà inferiore al 90%* (standard generale)**

4.3.2.5 Risposte a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte dei Clienti.

I Clienti possono rivolgersi presso gli sportelli dell'A.S.E.P. per reclami e per richieste verbali o scritte di informazioni e di chiarimenti.

L'A.S.E.P. si impegna a dare risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte nel tempo sottoindicato che decorre dalla data del ricevimento risultante dal protocollo, dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

Tale risposta scritta conterrà l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio, la descrizione delle azioni correttive poste in essere dal Gestore e l'indicazione del nominativo della persona incaricata per fornire al Cliente eventuali ulteriori chiarimenti.

Tempo massimo di risposta scritta motivata a reclami scritti o a richiesta di informazioni scritte del Cliente:

senza sopralluogo 15 giorni di calendario (standard specifico)
con sopralluogo 30 giorni di calendario (standard specifico)

La percentuale minima di risposte scritte motivate a reclami scritti o a richiesta di informazioni scritte da parte del Cliente,

non sarà inferiore al 90 % (standard generale)

4.3.3 Gestione del rapporto contrattuale.

4.3.3.1 Stipula del contratto

La stipula del contratto deve essere effettuata dai seguenti soggetti alternativi tra loro:

- proprietario dell'immobile;
- conduttore nel caso di locazione (salvo diversamente espresso sul contratto di locazione);
- comodatario (nel caso di comodato d'uso).

All'atto della stipula del contratto il firmatario dovrà produrre la seguente documentazione (in funzione del tipo di utenza):

- copia del documento d'identità;
- copia del certificato attribuzione partita IVA o copia certificato CCIAA (per le ditte);
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà;
- copia concessione edilizia (solo per i nuovi fabbricati);
- dati catastali dell'immobile;
- copia dell'atto di proprietà dell'immobile (proprietario);
- copia del contratto di locazione (conduttore);
- copia dell'atto di comodato d'uso (comodatario).

4.3.3.2 Fatturazione

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura dei contatori.

Normalmente sono emesse due fatture annuali con cadenza semestrale di cui una a conguaglio sulla base dell'effettiva lettura.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Per ottenere informazioni e chiarimenti circa la lettura della bolletta, il Cliente può rivolgersi agli sportelli aziendali.

La percentuale minima di utenti con numero annuo di letture e autoletture non inferiore a 1

non sarà inferiore al 90% (standard generale)

4.3.3.3 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione a conguaglio vengano commessi errori in eccesso o in difetto anche segnalati dal Cliente, si provvede d'ufficio alla rettifica previo opportuna verifica seguita dall'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti.

L'A.SE.P. provvederà all'emissione di una apposita nota di credito e all'accreditamento dell'importo al cliente in contanti o tramite assegno circolare riscuotibili presso gli sportelli aziendali o presso un Istituto di Credito di cui verrà data indicazione sulle bollette.

Tempo massimo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione:

20 giorni di calendario (standard specifico)

Tempo massimo per l'accredito della somma dovuta al cliente in seguito a verifica di rettifica della fatturazione:

60 giorni di calendario (standard specifico)

La percentuale minima di risposte di rettifiche di fatturazione comunicata entro il tempo massimo di 20 giorni di calendario

non sarà inferiore al 90 % (standard generale)

4.3.3.4 Modalità di sospensione del servizio per morosità.

Il mancato pagamento delle bollette comporta la sospensione della fornitura.

L'A.SE.P. S.p.A. comunica al cliente moroso, attraverso lettera di sollecito (con allegato il duplicato della fattura non pagata), la necessità di effettuare il pagamento entro il numero di giorni indicati nella lettera pena la sospensione del servizio.

Trascorso il periodo indicato l'A.SE.P. S.p.A. provvederà, senza ulteriore preavviso, alla sospensione della fornitura.

Il cliente moroso non potrà ottenere la riattivazione dell'utenza fino a che non abbia predisposto il pagamento di tutti gli arretrati.

Il gestore potrà chiedere al cliente l'esibizione del documento originale da cui risulti l'avvenuto pagamento.

Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

2 giorni lavorativi (standard specifico)

(con l'esclusione di quello di effettuazione del pagamento)

Penali applicate per operazioni di sospensione del servizio per morosità.

L'A.SE.P. applica, nelle varie casistiche di sospensione del servizio per morosità, specifiche penali a scomputo degli oneri sostenuti per il ripristino del regolare rapporto contrattuale, addebitate sulla prima bolletta utile:

- a) Piombatura contatore acqua per morosità (indipendentemente dal fatto che il cliente richieda successivamente la riattivazione dell'utenza) **Euro 30,00**
- b) Rimozione contatore acqua per morosità (indipendentemente dal fatto che il cliente richieda successivamente la riattivazione dell'utenza) **Euro 60,00**
- c) Spiombatura non autorizzata dei sigilli del contatore da parte del cliente stesso in seguito a morosità, con conseguente intervento di personale aziendale per la rimozione del contatore o ripristino sigilli **Euro 60,00 (più eventuale denuncia)**

4.3.3.5 Tempi e modalità della verifica del contatore

A.SE.P. S.p.A. confronta le singole letture effettuate, con i valori storici memorizzati per quel Cliente, al fine di rilevare eventuali consumi anomali.

In questi casi provvede a programmare una seconda lettura per confermare o correggere la prima.

Il cliente ha la facoltà di chiedere la verifica della funzionalità dell'apparecchio di misura installato. A.SE.P. S.p.A. provvederà ad inviare un proprio tecnico entro il tempo standard sottoindicato.

Dopo la prima verifica in campo, qualora il cliente non fosse soddisfatto dell'esito della verifica, egli potrà eventualmente richiedere una ulteriore verifica presso laboratori qualificati.

Sarà cura dell'A.SE.P. S.p.A. inviare una comunicazione, entro 15 giorni di calendario dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura, da cui risultino il nominativo della persona o ditta responsabile della verifica per conto dell'esercente, i tempi previsti per la sua effettuazione e il preventivo di spesa, che nel caso di contatore ritenuto esatto alla verifica, il cliente si impegna a finanziare.

Se gli errori di misura riscontrati dalla verifica saranno compresi nelle tolleranze previste dal Sistema Metrico Nazionale il contatore sarà ritenuto corretto e non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi.

Qualora l'errore riscontrato superasse i limiti di tolleranza prefissati, si procederà alla ricostruzione dei consumi mediante equi confronti estesi nell'arco temporale dei 36 mesi antecedenti la verifica ed al conguaglio degli importi versati limitatamente agli ultimi 12 mesi.

Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente:

15 giorni di calendario (standard specifico)

La percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente, comunicati entro il tempo massimo di 15 giorni di calendario,

non sarà inferiore al 90 % (standard generale)

4.3.3.6 Verifica del livello di pressione in rete.

A.SE.P. S.p.A. garantisce, in condizioni di normale esercizio, una pressione entro i livelli indicati al capitolo "Notizie generali sul servizio erogato".

Il cliente può chiedere la verifica del valore di pressione dell'acqua potabile nella rete di distribuzione in corrispondenza del punto di consegna.

L'A.SE.P. S.p.A. si impegna a comunicare l'esito della verifica all'interessato entro il tempo sottoindicato che decorre dal ricevimento della richiesta scritta.

Nei casi in cui, ai fini della verifica della pressione di fornitura, sia necessaria l'installazione di apparecchi di registrazione, l'A.SE.P. S.p.A. invia al cliente una comunicazione, entro 15 giorni di calendario dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della pressione, da cui risultano il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica, nonché i tempi previsti per l'effettuazione.

Tempo massimo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente:

15 giorni di calendario (standard specifico)

La percentuale minima di esiti di verifiche della pressione di fornitura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 15 giorni di calendario.

non sarà inferiore al 90 % (standard generale)

4.3.4 Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio.

4.3.4.1 Continuità e servizio di emergenza

L'A.SE.P. S.p.A. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Comunque, il gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

4.3.4.2 Sospensioni programmate.

Qualora per lavori di manutenzione si renda assolutamente necessaria la sospensione temporanea del servizio, i Clienti vengono avvisati dell'ora di inizio e della durata complessiva della sospensione.

Il cliente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari; nel caso di un condominio o di un isolato, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista.

Qualora, in casi eccezionali, il numero dei clienti sospesi sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante affissioni, audiofonici ed eventualmente a mezzo stampa.

Tempo minimo di preavviso per l'interruzione del servizio a causa di manutenzioni:

48 ore (standard specifico)

Durata massima dell'interruzione del servizio a causa di manutenzioni:

12 ore (standard specifico)

4.3.4.3 Il servizio telefonico di "Segnalazione guasti" e il servizio di "Reperibilità e Pronto Intervento".

L'A.SE.P. S.p.A. mantiene al servizio del cliente **un servizio telefonico di segnalazione guasti attivo 24 ore su 24 tutto l'anno.**

Per le richieste di pronto intervento il cliente potrà comporre i seguenti numeri:

0376 – 391915 (in orario di lavoro)

335 – 1419181 (fuori orari di lavoro o festivi)

335 – 1419182 (fuori orari di lavoro o festivi)

Il primo intervento avviene di norma entro un'ora per segnalazioni relative alle seguenti situazioni:

- a) guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra;
- b) guasto od occlusione di tubazione interrata;
- c) interruzione e/o irregolarità della fornitura idropotabile;
- d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura causati da terzi;
- e) situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana.

Nel caso di un numero consistente di richieste contemporanee e di un conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, l'operatore provvede ad informare i clienti fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

Disponibilità del servizio di Pronto Intervento

24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno (standard specifico)

Tempo di arrivo sul luogo dell'intervento in seguito a chiamata per guasto in normali condizioni atmosferiche e di traffico

60 minuti (standard specifico)

La percentuale minima di clienti con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti

non sarà inferiore al 90% (standard generale)

Tempo massimo per la riparazione di guasti ordinari sugli impianti e sulle tubazioni, dal momento della segnalazione.

12 ore (standard specifico)

4.3.4.4 Crisi idrica da scarsità

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

Tali misure possono comprendere:

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

4.3.4.5 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

L'A.S.E.P. S.p.A. effettua specifici programmi di manutenzione preventiva e ricerca programmata delle perdite sulle reti di distribuzione dell'acqua potabile al fine di minimizzare i disservizi e ridurre al minimo gli sprechi idrici.

5. SERVIZIO DI RACCOLTA E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

5.1 A chi si rivolge

A tutti i cittadini allacciati alla pubblica fognatura dei Comuni di Porto Mantovano e San Giorgio di Mantova.

5.2 Notizie generali sul servizio erogato

A.SE.P. S.p.A. provvede alla raccolta, depurazione e scarico delle acque reflue provenienti da scarichi civili e industriali, oltre alla raccolta delle acque meteoriche.

L'Azienda provvede all'immissione nei corpi idrici superficiali delle acque reflue raccolte, previo trattamento di depurazione, ove previsto.

Le caratteristiche fisiche più significative degli impianti e della rete sono riassunte di seguito:

Impianti di depurazione	N° 3
Impianti di sollevamento	N° 13
Estensione rete fognaria	Km 21

Gli impianti di depurazione e le modalità di gestione utilizzate garantiscono un controllo sistematico del funzionamento degli impianti e che la qualità dell'acqua immessa nei corpi idrici superficiali rispetti le normative vigenti.

5.3 Caratteristiche del servizio

Per garantire il livello del servizio erogato ai Clienti, A.SE.P S.p.A. ha adottato le seguenti caratteristiche qualitative e quantitative.

Standard Generali del Servizio, che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, formulati in maniera qualitativa.

Standard Specifici del Servizio, che si riferiscono alle singole prestazioni rese, espressi da valori verificabili dal singolo Cliente.

Gli indicatori riportati di seguito sono applicati a tutte le tipologie di utenze.

5.3.1 Servizio di raccolta delle acque reflue

Il servizio di raccolta delle acque mediante scarico in pubblica fognatura prevede l'utilizzo, da parte dei Clienti, dei collettori di uso pubblico.

Nel caso di utenze industriali, l'utilizzo dei collettori è subordinato alla autorizzazione dei Comuni, previo rilascio del parere da parte di A.SE.P. S.p.A.

Gli impianti e le condotte posate sia dai Clienti (allacciamenti alla condotta stradale) che da A.SE.P. S.p.A. (collettori stradali) devono rispettare i requisiti di qualità fissati dalle normative vigenti e dai provvedimenti autorizzativi.

A.SE.P. S.p.A. garantisce il regolare deflusso delle acque scaricate e la pulizia delle condotte fognarie, rimanendo a carico del Cliente la condotta di allacciamento privato.

A.SE.P. S.p.A. provvede al controllo delle acque immesse nella rete fognaria e verifica la compatibilità tecnica degli scarichi, la capacità e la funzionalità degli impianti.

A.SE.P. S.p.A. garantisce il regolare deflusso delle acque meteoriche nei limiti della capacità delle reti stesse e dei corpi idrici recettori e controlla il regolare funzionamento degli solmatori di pioggia.

5.3.2 Servizio di depurazione delle acque reflue

Il servizio di depurazione delle acque garantisce che le acque affluenti dalla pubblica fognatura siano trattate dagli impianti in modo da rispettare i limiti allo scarico previsti dalle normative vigenti.

A.SE.P. S.p.A. effettua la manutenzione e la gestione degli impianti ed effettua le analisi di laboratorio per verificare il rispetto dei parametri qualitativi delle acque scaricate nei corpi idrici superficiali.

5.3.3 Continuità e regolarità del servizio

A.SE.P. S.p.A. si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di raccolta e depurazione delle acque reflue.

La mancanza del servizio può essere imputabile ad eventi di forza maggiore, a precipitazioni di intensità superiore a quella di progetto dei singoli tronchi e dei collettori principali costituenti il reticolo di scarico misto o separato, a carenze di portata dei corpi idrici recettori, a guasti o interventi di manutenzione necessari per il corretto funzionamento degli impianti e per la sicurezza del servizio.

5.3.4 Caratteristiche del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con il Cliente durante la fase autorizzativa allo scarico.

Gli standard temporali devono considerarsi al netto dei tempi necessari al rilascio di permessi, licenze, concessioni o altri atti autorizzativi rilasciati da amministrazioni pubbliche o servizi concesse da soggetti privati o pubblici necessari per l'esecuzione dei lavori e dei tempi necessari alla predisposizione di opere edili o altri lavori da parte del Cliente.

A.SE.P. S.p.A. si impegna a rispettare, oltre agli standard generali del servizio sopra riportati, alcuni standard specifici definiti dai seguenti indicatori:

5.3.4.1 - Tempo di rilascio dell'autorizzazione/nullaosta allo scarico nella pubblica fognatura

Tempo intercorrente, misurato in giorni consecutivi, dalla presentazione della richiesta al rilascio della autorizzazione al Cliente:

30 giorni lavorativi (standard specifico)

Nel caso di scarichi di insediamenti abitativi, l'autorizzazione o concessione edilizia per l'allacciamento rilasciata dal Comune competente è comprensiva dell'autorizzazione allo scarico.

Le richieste di autorizzazione allo scarico degli insediamenti produttivi sono presentate direttamente al Comune di riferimento, il quale provvede successivamente ad inoltrare la richiesta ad A.SE.P. S.p.A., che rilascia l'autorizzazione/nullaosta.

Nel caso di richiesta inoltrata attraverso il Comune si fa riferimento alla data di protocollo d'arrivo in Azienda.

I tempi garantiti si intendono al netto dei tempi necessari per eventuali integrazioni, richieste da A.SE.P. S.p.A. o da terzi, della documentazione presentata contestualmente alla richiesta, qualora questa fosse incompleta.

5.3.5 Sicurezza del servizio

5.3.5.1.- Reperibilità e Pronto Intervento

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

Per le richieste di pronto intervento il cliente potrà comporre i seguenti numeri:

0376 – 408762 (in orario di lavoro)

335 – 1308266 (fuori orari di lavoro o festivi)

A seguito di segnalazioni di anomalie da parte dell'utenza, A.SE.P. S.p.A. valuta il livello di criticità/pericolosità della situazione ed interviene di conseguenza.
L'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza è effettuato dal personale aziendale dopo aver valutato attentamente i dati forniti dal Cliente.

Disponibilità del servizio di Pronto Intervento

24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno (*standard specifico*)

Tempo massimo per il primo intervento in caso di guasti localizzati o occlusioni con rigurgito

24 ore (*standard specifico*)

6. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Sono oggetto di informazione e partecipazione del cliente tutte le materie relative alle modalità di erogazione dei servizi, ai costi degli stessi e alle caratteristiche quali-quantitative dei prodotti e dei servizi forniti.

In particolare sono disponibili, su specifica richiesta o attraverso iniziative dirette del Gestore informazioni relative a:

- corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, è possibile fornire, su richiesta del Cliente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita:
 - durezza totale in gradi idrometrici (°F) ovvero in mg/l di Ca
 - concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
 - residuo fisso a 180°C in mg/l
 - nitrati in mg/l di NO₃
 - nitriti in mg/l di NO₂
 - ammoniaca in mg/l di NH₄
 - fluoro in u/l di F
 - cloruri in mg/l di Cl
 - condizioni di somministrazione del servizio e regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- procedure di pagamento delle bollette, modalità di lettura contatori ed eventuali agevolazioni per ogni eventuale iniziativa promozionale;
- meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire ai clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative del Gestore che possano interessarlo, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- Lo sportello informazioni che fornisce notizie relative ai servizi erogati, quali le modalità di allacciamento, la documentazione necessaria, le tariffe in vigore, le possibili scelte contrattuali. Gli addetti allo sportello inoltre, forniscono tutte le informazioni riguardanti i contratti in vigore, i consumi fatturati, lo stato di avanzamento delle pratiche. Essi inoltre assistono i clienti nella predisposizione delle richieste di chiarimenti e informazioni.

- La bolletta.
In caso di comunicazioni particolari viene utilizzato lo spazio disponibile sul fronte delle bollette o allegando alle stesse uno specifico foglio notizie.
- Altre comunicazioni che potranno essere fornite dal servizio di relazioni con il pubblico, tramite organi di informazioni o mediante altra modalità individuata di volta in volta.
- Accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che riguardano il cliente.
Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate alla legge 7 agosto 1990, n. 241 e relativo regolamento.

Il cliente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

7. TUTELA DEL CLIENTE

7.1 Reclami

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al gestore dal cliente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso gli sportelli aziendali. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere al cliente; Al momento della presentazione del reclamo, il cliente 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 i termini dichiarati al paragrafo 4.3.2.5, che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il gestore riferisce al cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;

7.2 Organi esterni di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da A.SE.P. S.p.A. si potranno rivolgere, oltre che agli organismi aziendali ed agli Enti istituzionalmente preposti alla difesa dei diritti dei cittadini, anche alle **ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI PRESENTI SUL TERRITORIO**, alle quali A.SE.P. S.p.A. si impegna a fornire ogni informazione necessaria. Per i reclami cui non sia stata data risposta soddisfacente, il Cliente potrà rivolgersi ad "Autorità Regionale per la vigilanza sui servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani" presso la Regione Lombardia (Milano) oppure al "Comitato di Vigilanza per l'uso delle risorse idriche" presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.

Il Gestore per essere aggiornato sui giudizi dei clienti riguardo alla qualità del servizio reso, effettuerà rilevazioni campionarie periodiche mediante interviste.

Sulla base dei risultati sintetici ed analitici di queste rilevazioni e delle loro comparazioni con analoghe indagini effettuate in periodi precedenti, vengono definiti i relativi progetti di miglioramento da riscontrare periodicamente.

In alcuni casi specifici si effettueranno sondaggi di opinione e rilevazioni mirate a particolari segmenti di clientela, interessando un campione significativo o la totalità dei clienti appartenenti a quel segmento.

Sono mantenuti attivi presso gli sportelli della società sistemi volti a recepire i suggerimenti dei clienti.

Le azioni di miglioramento del servizio vengono effettuate anche sulla base dell'analisi delle cause dei reclami scritti dai clienti.

Ogni anno il Gestore pubblica una Relazione sulla Qualità del Servizio in cui si confrontano i risultati conseguiti nell'anno solare con gli standard adottati, si individuano le ragioni degli scostamenti e le eventuali azioni correttive e nella quale viene valutato il grado di soddisfazione del cliente.

9. SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI.

- Modalità di realizzazione impianti idro-sanitari.
- Modalità di realizzazione impianti antincendio
- Modalità di realizzazione impianti per uso irriguo.
- Applicazione tariffaria e relative imposte

10. INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD

A.SE.P. S.p.A. prevede un sistema automatico di indennizzi ai Clienti nei casi di mancato rispetto degli standard specifici dichiarati e indicati nei paragrafi precedenti.

Il prospetto di tali indennizzi viene riassunto nella Tabella 6 in Appendice.

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

Gli indennizzi, saranno corrisposti al Cliente interessato attraverso l'invio del corrispettivo, accompagnato da lettera nella quale vengono indicati gli estremi che hanno portato all'indennizzo stesso.

Il pagamento avverrà entro 90 giorni dalla data del termine previsto dallo standard specifico di qualità corrispondente alla prestazione.

L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il cliente non sia in regola con i pagamenti dovuti all'esercente stesso.

11. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUA

La presente Carta dei Servizi viene adottata da A.SE.P. S.p.A. a partire dal 1 gennaio 2001 e sarà sottoposta a successivi aggiornamenti in occasione di variazioni degli standard di fornitura.

Gli aggiornamenti della Carta dei Servizi verranno messi a disposizione dei Clienti che, a tal fine, verranno adeguatamente informati.

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

Appendice

RIEPILOGO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Tabella 1 : Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il cliente

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD
4.3.1.1 Tempi della preventivazione	<u>Lavori Semplici:</u> * Tempo massimo per rilascio preventivo senza sopralluogo * Tempo massimo per rilascio preventivo con sopralluogo <u>Lavori complessi:</u> *Tempo massimo per rilascio preventivo con uno o più sopralluoghi * Percentuale minima preventivi lavori complessi comunicati entro 60 gg. di calendario	<p style="text-align: center;">15 gg. di calendario</p> <p style="text-align: center;">20 gg. di calendario</p> <p style="text-align: center;">60 gg. di calendario</p> <p style="text-align: center;">85%</p>	<p style="text-align: center;">specifico</p> <p style="text-align: center;">specifico</p> <p style="text-align: center;">specifico</p> <p style="text-align: center;">generale</p>
4.3.1.2 Tempi di esecuzione lavori	<u>Lavori semplici:</u> * Tempo massimo esecuzione lavori semplici <u>Lavori complessi:</u> Tempo massimo esecuzione lavori complessi Percentuale minima esecuzione lavori complessi realizzati entro 60 gg. di calendario	<p style="text-align: center;">20 gg. di calendario</p> <p style="text-align: center;">60 gg. di calendario</p> <p style="text-align: center;">85%</p>	<p style="text-align: center;">specifico</p> <p style="text-align: center;">specifico</p> <p style="text-align: center;">generale</p>
4.3.1.3 Tempi di attivazione fornitura	* Tempo massimo attivazione fornitura su richiesta del cliente	<p style="text-align: center;">7 gg. di calendario</p>	<p style="text-align: center;">specifico</p>
4.3.1.4 Tempi di disattivazione della fornitura	* Tempo massimo disattivazione fornitura su richiesta del cliente	<p style="text-align: center;">7 gg. di calendario</p>	<p style="text-align: center;">specifico</p>

Tabella 2 : Accessibilità al servizio

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD
4.3.2.1 Tempo di attesa agli sportelli	* Tempo massimo di attesa agli sportelli * Reclami inoltrati a mezzo lettera per disfunzioni del servizio agli sportelli	15 minuti n.	specifico generale
4.3.2.4 Tempi di rispetto degli appuntamenti	* Tempo massimo intercorrente tra il giorno della richiesta e l'appuntamento per sopralluogo * Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati per sopralluoghi * Tempo massimo tra il giorno di richiesta attivazione e/o disattivazione della fornitura e l'appuntamento * Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati per attivazione o disattivazione della fornitura * Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con il Cliente	15 gg.di calendario 3 ore 7 gg.di calendario 3 ore 90%	specifico specifico specifico specifico generale
4.3.2.5 Risposte a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte	* Tempo massimo di risposta scritta motivata a reclami scritti o a richiesta di informazioni scritte del Cliente - senza sopralluogo - con sopralluogo * Percentuale minima di risposte scritte motivate a reclami scritti o a richiesta di informazioni scritte del Cliente	15 gg. di calendario 30 gg. di calendario 90%	specifico specifico generale

Tabella 3 : Gestione del rapporto contrattuale

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD
4.3.3.2 Fatturazione	* Percentuale minima di utenti con numero annuo di letture o autoletture non inferiore a 1	90%	generale
4.3.3.3 Rettifiche di fatturazione	* Tempo massimo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione.	20 gg. di calendario	specifico
	* Tempo massimo per l'accredito della somma dovuta in seguito a rettifica.	60 gg. calendario	specifico
	* Percentuale minima di risposte di rettifiche di fatturazione comunicata entro 20 giorni	90%	generale
4.3.3.4 Sospensione per morosità	* Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg. lavorativi	specifico
4.3.3.5 Verifica del contatore	* Tempo per l'effettuazione della verifica del contatore su richiesta del cliente	15 gg. di calendario	specifico
	* Percentuale minima di esiti di verifiche del contatore comunicati entro il tempo massimo di 15 giorni di calendario	90%	generale
4.3.3.6 Verifica livello pressione in rete	* Tempo massimo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente	15 gg. di calendario	specifico
	* Percentuale minima di esiti di verifiche della pressione comunicati entro il tempo massimo di 15 giorni di calendario	90%	generale

Tabella 4 : Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio idropotabile

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (lavori)	TIPOLOGI A STANDARD
4.3.4.2 Sospensioni programmate	*Tempo minimo di preavviso per interruzione del servizio per manutenzioni	48 ore	specifico
	* Durata massima dell'interruzione del servizio per manutenzioni.	12 ore	specifico
4.3.4.3 Reperibilità e pronto intervento	* Disponibilità del servizio di Pronto Intervento	24 ore su 24 tutti i giorni	specifico
	* Tempo massimo di arrivo sul luogo dell'intervento in normali condizioni atmosferiche di traffico	60 minuti	specifico
	* Percentuale minima di utenti con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro 60 minuti	90%	generale
	* Tempo massimo per la riparazione di guasti ordinari sugli impianti e sulle tubazioni, dal momento della segnalazione	12 ore	specifico

Tabella 5 : Standard relativi al servizio raccolta e depurazione acque reflue

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (lavori)	TIPOLOGI A STANDARD
5.4.3.1 Tempi di rilascio autorizzazione allo scarico	* Tempo di rilascio della autorizzazione/nullaosta allo scarico nella pubblica fognatura	30 gg. lavorativi	Specifico
5.3.5.1 Reperibilità e Pronto intervento	* Disponibilità del servizio di Pronto Intervento * Tempo massimo del primo intervento in caso di guasti localizzati o occlusioni con rigurgito	24 ore su 24 tutti i giorni 24 ore	Specifico Specifico

STANDARD DI QUALITA' SOGGETTI A RIMBORSO

Tabella 6 :Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici

STANDARD SPECIFICO	TEMPI DELLA PRESTAZIONE	INDENNIZZO
* Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di allacciamento di cui al punto 4.3.1.1	15 gg. di calendario	€ 30,00
* Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di allacciamento di cui al punto 4.3.1.2	20 gg. di calendario	€ 30,00
* Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui al punto 4.3.1.3	7 gg. di calendario	€ 30,00
* Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura di cui al punto 4.3.1.4	7 gg. di calendario	€ 30,00
* Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui al punto 4.3.2.4	15 gg. di calendario	€ 30,00
* Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui al punto 4.3.3.4	2 gg. lavorativi	€ 30,00
* Mancato rispetto del tempo massimo di per il rilascio della autorizzazione/nullaosta per l'allacciamento alla pubblica fognatura di cui al punto 5.3.4.1	30 gg. lavorativi	€ 30,00