

Sviluppo Varese s.r.l.



LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Carta aggiornata sulla base delle disposizioni di cui alla Deliberazione 655/2015/IDR dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI), in vigore dal 1 luglio 2016

INDICE

- Premessa – presentazione soc. SVILUPPO VARESE SRL
- Il Servizio Idrico Integrato
- La Carta dei Servizi
- Definizioni
- Principi Fondamentali
- Carta del Servizio Idrico Integrato: Standard
- 1. Continuità, Regolarità e Qualità del Servizio
- 2. Caratteristiche del Servizio Idrico
- 3. Sicurezza e Qualità dell'Acqua
- 4. Tempestività degli Interventi
- 5. Tempi di Fornitura
- 6. Accessibilità al Servizio
- 7. Tempo di Attesa agli Sportelli
- 8. Tempestività nelle Risposte scritte agli Utenti
- 9. Correttezza nella Fatturazione dei Consumi
- 10. Rateizzazione
- 11. Deposito cauzionale
- 12. Verifica Apparecchi di Misura
- 13. Verifica del Valore della Pressione di Fornitura dell'Acqua
- 14. Morosità
- 15. Semplificazione delle Procedure
- 16. Informazioni all'Utente
- 17. Comportamento del Personale
- 18. Valutazione del Servizio da Parte dell'Utente
- 19. Rimborso
- 20. Servizi di Consulenza
- 21. Copertura Assicurativa per Danni a Persone e Cose
- Tutela
- Privacy
- Validità' della Carta
- Numeri Utili
- Condizioni Generali di Fornitura

PREMESSE

La società SVILUPPO VARESE S.R.L. nasce nel maggio 2006 come società unipersonale con unico socio il Comune di Varese Ligure.

La società ha per oggetto diverse attività, la più importante delle quali è attualmente la gestione del ciclo integrato delle acque.

La società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da tre membri restanti in carica per un triennio. Il C.D.A. viene eletto dall'Assemblea dei Soci. I membri del C.D.A. non ricevono alcun compenso.

Dal 01.01.2007 la SVILUPPO VARESE S.R.L. ottiene dal comune di Varese Ligure l'affidamento del Servizio Idrico Integrato per la durata di 14 anni (sino al 2021).

SVILUPPO VARESE S.R.L. ha per oggetto le seguenti attività:

- la gestione del ciclo integrato delle acque, dalla captazione alla distribuzione, allo smaltimento e alla depurazione, nonché la captazione e la distribuzione di acque per uso industriale e irriguo nonché il completamento e il rifacimento delle reti ed i conseguenti ripristini stradali;
- la gestione di ogni impianto inerente alla gestione del ciclo integrato delle acque;
- le attività di spazzamento e raccolta dei rifiuti;
- la gestione e la manutenzione delle strade e dei cimiteri, nonché delle aree adibite a verde pubblico.

Le attività di cui sopra sono svolte dalla società nei modi ed entro i limiti previsti dalla legge statale e dalla disciplina regionale di settore specificamente applicabile.

Il servizio idrico integrato si occupa, prevalentemente di produzione (captazione), sollevamento, trattamento, stoccaggio, trasporto e distribuzione di acqua potabile nonché della gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione.

Il rifornimento idrico delle zone servite, essenzialmente per usi potabili civili, è assicurato da una rete di distribuzione estesa quasi in ogni frazione e suddivisa in 24 acquedotti indipendenti dove vengono immessi circa 150000 metri cubi di acqua all'anno.

Il servizio depurazione e fognatura si svolge in un contesto territoriale sufficientemente ampio, che comprende circa l'55% degli utenti dell'intero comune gestendo gli impianti di depurazione di Varese Ligure e San Pietro Vara, nonché altri 9 impianti di trattamento primario tipo "Imhoff" distribuiti nel territorio comunale.

L'impegno in questi settori è particolarmente rilevante in quanto tra gli obiettivi primari a breve termine rientra la costruzione di nuovi impianti di depurazione, la ristrutturazione ed il potenziamento degli impianti esistenti

Sviluppo Varese S.r.l. eroga il servizio a circa 1737 utenti di cui circa 950 serviti anche da fognatura e depurazione.

Si riportano i numeri, in sintesi, del Servizio gestito da Sviluppo Varese s.r.l.:

- 1 Comune gestito;
- 137,59 Kmq di superficie;
- 2.059 abitanti;

- 102 Km di rete idrica;
- 150.000 metri cubi/anno in ingresso alla distribuzione;
- 61 opere di presa, di cui:
 - 58 sorgenti;
 - 3 pozzi
- 3 centrali pompaggio acquedotto;
- 71 serbatoi
- 24 potabilizzatori;
- 9 impianti di trattamento primario;
- 2 impianti di trattamento secondario;
- 1 impianto con trattamento anche terziario;
- 1.737 clienti.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che Sviluppo Varese S.r.l. , sottoposta alla regolazione e al controllo dell'Ente di Governo dell'ATO e dell'AEEGSI, assume nei confronti degli utenti sulla base dei parametri dei diversi servizi forniti.

Costituisce un' integrazione del contratto di somministrazione, nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato e, pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche e/o revisioni, sostituiscono le corrispondenti clausole contrattuali.

La Carta dei Servizi recepisce quanto disposto dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 "Schema generale per la predisposizione delle carte dei servizi nel settore idrico", nonché quanto previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico mediante la deliberazione 655/2015/R/IDR e s.m.i, relativamente alla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e quanto previsto dalla delibera 218/2016/R/IDR e s.m.i., relativamente alla regolazione del servizio di misura. Si rimanda alle predette delibere per quanto non espressamente indicato nel presente documento nonché al complessivo quadro normativo e regolatorio disciplinante il servizio idrico integrato.

E' obiettivo di SVILUPPO VARESE S.R.L. la periodica revisione degli standard previsti in questa carta, per il miglioramento continuo della qualità interna e quindi della qualità dei servizi eserciti.

SVILUPPO VARESE S.R.L. non è certificata ISO14011 ne EMAS ma è comunque sottoposta ai rigidi controlli degli Enti Certificatori nel contesto della Certificazione rilasciata al comune di Varese Ligure.

La Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti presso l'ufficio sito in via M. Caranza 36 e può essere richiesta in qualsiasi momento per iscritto o telefonicamente agli uffici di SVILUPPO VARESE S.R.L.

La Carta dei Servizi può essere inoltre visionata sul sito Internet www.comune.vareseligure.sp.it e sul sito della Provincia www.provincia.sp.it alla sezione "ATO idrico EST Provincia della Spezia".

DEFINIZIONI

Si riportano di seguito alcune definizioni utili alla comprensione del documento rimandando alla delibera AEEGSI n°655/2015/R/IDR per un loro elenco esaustivo e dettagliato.

• **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo secondo le modalità espresse dalla regolazione AEEGSI ed in base a quanto indicato nel preventivo medesimo;

• **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

• **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura; • **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella originariamente proposta dal gestore;

• **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente; • **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

• **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

• **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI), istituita ai sensi della legge n. 481/95;

• **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

• **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

• **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;

• **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale; ATO EST Provincia della Spezia Carta del Servizio Idrico Integrato 7

• **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi né implichi la

realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi né determini la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

• **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice; • lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore; • livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

• **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;

• **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

• **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

• **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

• **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;

• **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

• **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

• **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

• **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

• **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione del servizio idrico integrato da parte di Sviluppo Varese S.r.l. ha come fondamento il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.

SVILUPPO VARESE S.R.L. garantisce un uguale trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di utenti omogenee; si pone inoltre con particolare attenzione, nel rapporto diretto ed indiretto, ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani.

IMPARZIALITA'

Il personale. è chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, giustizia, ed imparzialità, onde garantire il rispetto dei principi cui l'esercizio di attività di pubblico servizio si ispira.

CONTINUITA'

E' impegno prioritario di SVILUPPO VARESE S.R.L. assicurare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancata fornitura del servizio potrà essere imputabile solo ad eventi esterni eccezionali, a guasti, a manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti ed a motivi di sicurezza. In tali casi SVILUPPO VARESE S.R.L. si impegna all'adozione dei provvedimenti necessari per limitare la durata dei disservizi e ad effettuare servizi sostitutivi di emergenza.

SVILUPPO VARESE S.R.L. si impegna a comunicare, agli utenti, tramite idoneo preavviso, la sospensione delle forniture nel caso di manutenzione programmate che portino ad interruzioni del Servizio.

PARTECIPAZIONE

E' cura di SVILUPPO VARESE S.R.L. favorire la partecipazione dell'utente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio e promuovere un rapporto di cooperazione.

Per migliorare la collaborazione con l'utente, SVILUPPO VARESE S.R.L. trasmette notizie sul servizio e riconosce all'utente stesso il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami.

CORTESIA

SVILUPPO VARESE S.R.L. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

SVILUPPO VARESE S.R.L. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo accrescimento del livello di efficienza e di efficacia del servizio erogato, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo con la massima tempestività.

CHIAREZZA E

SVILUPPO VARESE S.R.L. pone la massima attenzione all'efficacia e

**COMPRESIBILITA'
DEI MESSAGGI**

alla semplificazione del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente.

**CONDIZIONI
PRINCIPALI**

Le condizioni principali di prestazione dei servizi acqua, fognatura e depurazione sono riportate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato del Comune di Varese Ligure e nei contratti di fornitura presso gli sportelli SVILUPPO VARESE S.R.L.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO STANDARD

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

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

- A. Uso civile domestico;
- B. Uso civile non domestico;
- C. Altri usi relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere con esclusione di quello produttivo.

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

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate in forma sintetica in allegato alla carta. In questa seconda parte vengono descritti i principali strumenti utilizzati per dare attuazione ai principi fondamentali della presente Carta.

SVILUPPO VARESE S.R.L. è impegnata al loro continuo miglioramento.

Quale strumento per garantire un buon livello di qualità del servizio agli utenti, SVILUPPO VARESE S.R.L. ha adottato le caratteristiche qualitative e quantitative (standard) del servizio medesimo qui di seguito descritte.

Tali standard costituiscono un mezzo di verifica sia dell'efficienza che dell'efficacia dell'attività svolta, nonché della soddisfazione dell'utente medesimo. Fra questi ve ne sono alcuni, di carattere generale, che indicano un valore medio riferito al complesso delle prestazioni rese ed alcuni di carattere specifico, che sono riferiti alle singole prestazioni rese e che l'utente può verificare direttamente.

Essi rimangono invariati fino a successive modifiche e sono soggetti a verifiche periodiche, al fine di poter definire nuovi standard migliorativi.

I tempi di prestazione indicati nella presente carta sono espressi in giorni di calendario.

SVILUPPO VARESE S.R.L. considera fattori determinanti della qualità del servizio, i 21 punti indicate nell'indice.

**1. CONTINUITA',
REGOLARITA' E
QUALITA'
DEL SERVIZIO**

La rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto.

Il sistema di sopralluogo e controllo a campione consente di ricevere tutte le informazioni significative per intervenire tempestivamente, in caso di anomalie o di guasto con squadre attive 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno (Servizio Pronto Intervento – Reperibilità numero 388 4777445).

In caso di lavori sulla rete di distribuzione, vengono attivati tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione.

Qualora, per lavori di manutenzione programmata, sia comunque necessario interrompere la fornitura, ogni accorgimento e livello organizzativo verrà improntato al fine di garantire l'obiettivo di una durata massima dell'interruzione non superiore alle 24 ore.

Nel caso si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, SVILUPPO VARESE S.R.L. attiverà un servizio idrico di emergenza mediante autobotte.

Specifici programmi di manutenzione preventiva su reti e impianti vengono sistematicamente attuati al fine di minimizzare i disservizi.

In ogni caso gli utenti interessati dalla sospensione programmata verranno avvisati con almeno 2 giorni di anticipo, fatti salvi i casi concernenti la sicurezza degli impianti.

L'utente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari. Nel caso di un condominio o di un isolato, vengono affissi avvisi che indicano la data della sospensione e la durata prevista; in casi eccezionali, quando siano interessati più isolati, la comunicazione viene data mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi.

In caso di scarsità idrica, dovuta a cause indipendenti dall'attività gestionale, SVILUPPO VARESE S.R.L. predisporrà un opportuno piano d'informazione per l'utenza proponendo opportune iniziative per coprire il periodo di crisi.

**2. CARATTERISTICHE
DEL SERVIZIO IDRICO**

Relativamente al servizio di distribuzione acqua, SVILUPPO VARESE S.R.L. si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal DPCM 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'Art. 4, comma 1, lettera g, della Legge 36/94.

In particolare, per le utenze domestiche, garantisce:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitate/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, quanto sopra fatti salvi alcuni casi particolari, per i quali verrà dichiarato in

contratto la quota minima piezometrica che sarà assicurata nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico e a cura degli utenti;

d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m.

SVILUPPO VARESE S.R.L. assicura inoltre

- il rispetto della legislazione vigente relativa alle caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita;
- il controllo periodico delle caratteristiche dell'acqua dal momento della captazione a quello della distribuzione all'utente;
- il rispetto di tutte le norme vigenti in materia.

3. SICUREZZA E QUALITA' DELL'ACQUA

L'acqua distribuita ha proprietà chimiche, microbiologiche ed organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore.

Per assicurare una buona qualità dell'acqua vengono attuate le iniziative descritte di seguito:

– per quanto attiene i principali parametri chimico-fisici dell'acqua (pH, conducibilità, durezza, cloro residuo, presenza di batteri, etc. ecc...) tutti i punti di produzione sono sottoposti a controlli e monitoraggi periodici nel numero di almeno tre per acquedotto.

Detti controlli vengono intensificati quando determinati segnali inducono a ritenere che possano verificarsi modificazioni nelle falde acquifere tali da poter influire sulle caratteristiche dell'acqua emunta o prelevata.

Prima di mettere in carico nuovi tratti di condotte si procede a trattamenti di lavaggio, disinfezione, ecc... delle medesime ed a controlli analitici particolarmente accurati per verificare l'idoneità alla distribuzione dell'acqua della tubazione stessa .

- Gli stessi controlli vengono effettuati dall'ARPAL, su mandato dell'ASL 4 Chiavarese, almeno ogni due mesi su tutti i punti prelievo e gli esiti comunicati al Comune di Varese Ligure e alla società;

Su richiesta dell'utente, SVILUPPO VARESE S.R.L. fornisce i valori caratteristici indicativi dei principali parametri relativi all'acqua distribuita.

4. TEMPESTIVITA' DEGLI INTERVENTI

Per far fronte in modo tempestivo a possibili casi di guasto e/o disservizio, è disponibile il servizio di Pronto Intervento - Reperibilità (attivabile attraverso il Numero 388 4777445), attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Alla segnalazione di situazioni di pericolo, l'attivazione dei competenti settori aziendali avviene in maniera tempestiva e la zona interessata viene raggiunta, per i primi provvedimenti, entro i termini previsti dalla vigente normativa.

Nel caso di un numero elevato di richieste contemporanee per l'intervento, i tecnici di SVILUPPO VARESE S.R.L. forniscono all'utente le prime indicazioni di comportamento e danno un'indicazione relativamente al conseguente aumento dei tempi di primo intervento.

Tempi massimi di primo intervento

In caso di segnalazione di disservizio i tempi di primo intervento delle squadre, normalmente sono:

- in caso di situazioni di pericolo connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana e per la qualità dell'acqua:

tempo massimo dalla segnalazione per primo intervento :	3 ore
--	-------

- guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra:

tempo massimo dalla segnalazione per primo intervento :	48ore
--	-------

- guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata:

tempo massimo dalla segnalazione per primo intervento:	18 ore
---	--------

- per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti:

tempo massimo dalla segnalazione :	24 ore
------------------------------------	--------

- ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto:
riparazione di guasti ordinari per impianti e tubazioni fino a DN 300 mm.

tempo massimo dalla segnalazione:	24 ore
-----------------------------------	--------

- riparazione di guasti ordinari per tubazioni oltre il

DN 300 mm.

tempo Massimo dalla segnalazione: 36 ore

5. TEMPI DI FORNITURA

Periodicamente viene rilevata la durata delle varie fasi del processo di allacciamento per garantirne il controllo continuo e per assumere, se necessario, provvedimenti utili per ridurre i tempi di esecuzione.

SVILUPPO VARESE S.R.L. definisce i seguenti fattori di qualità:

Tempo di preventivazione:

E' il tempo intercorrente fra la richiesta documentata da parte dell'utente e la data in cui il preventivo è disponibile per l'utente stesso presso la sede Sviluppo Varese S.r.l.;

- per preventivi senza sopralluogo: tempo massimo 10 giorni
- per preventivi con sopralluogo: tempo massimo 20 giorni

In situazioni più complesse in cui debbano essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi da terzi, SVILUPPO VARESE S.R.L. fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Tempo di esecuzione lavori per l'allacciamento di una nuova utenza idrica.

E' il tempo massimo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori occorrenti per l'attivazione della fornitura senza l'installazione del contatore.

- Per allacciamento da colonna montante esistente
Tempo massimo : 15 giorni
- Per prese su strade su reti esistenti
Tempo massimo : 30 giorni

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento sarà comunicato di volta in volta sulla base dei tempi necessari per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura

idrica.

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

Tempo massimo: 10 giorni

Tempo per la cessazione della fornitura idrica.

E' il tempo massimo a disposizione di SVILUPPO VARESE S.R.L. per disattivare la fornitura a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze del medesimo.

Tempo massimo: 7 giorni

Tempo per l'allaccio alla Pubblica Fognatura

E' il tempo massimo tra la data di richiesta documentata e quindi di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio.

Tempo massimo: 30 giorni

Più' in generale per gli allacciamenti alle reti acqua e fognature, i tempi garantiti sono validi se non è necessario l'ampliamento o il potenziamento della rete e se, all'atto del contratto, è firmata da parte dell'utente la dichiarazione di immediata eseguibilità dei lavori.

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

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, scioperi, eventi naturali ed eccezionali, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, SVILUPPO VARESE S.R.L. comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Ove non diversamente specificato, i tempi devono essere espressi in giorni di calendario.

In caso di non rispetto dei tempi, è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

**6. ACCESSIBILITA'
AL SERVIZIO****A) Orario di apertura degli sportelli al pubblico**

Per lo svolgimento di qualsiasi pratica amministrativa, gli utenti possono rivolgersi agli sportelli di SVILUPPO VARESE S.R.L., presso

la sede di Via M. Caranza 36, Varese Ligure, dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00 (il martedì solo su appuntamento dalle ore 14,00 alle ore 17:00).

B) Svolgimento pratiche a mezzo posta o telefono o fax

Le operazioni relative a richiesta preventivi, attivazione e disattivazione della fornitura, richiesta informazioni, ecc., possono essere effettuate:

- Per posta scrivendo al seguente indirizzo: SVILUPPO VARESE SRL – Via M.Caranza 36 – 19028 VARESE LIGURE (SP)
- telefonicamente dalle ore 8,00 alle ore 12,00 dal lunedì al venerdì, chiamando il numero 0187/842940;
- via e-mail all'indirizzo sviluppovarese@libero.it ;
- per posta certificata all'indirizzo sviluppovarese1@legalmail.it ;
- via fax al numero 0187/842352;

C) Pagamento delle bollette

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- tramite uffici postali;
- tramite banca

La domiciliazione bancaria è in via di definizione

D) Facilitazioni per utenti particolari

Un'attenzione particolare viene riservata alle persone anziane con difficoltà motorie ed ai portatori di handicap.

In tali casi, per la stipulazione del contratto di fornitura, il personale aziendale può compiere tutte le operazioni necessarie telefonicamente o recandosi direttamente presso l'utente, evitando così all'utente stesso di dover raggiungere la sede aziendale.

Inoltre, detti utenti potranno richiedere procedure e tempi di allacciamento, di trasferimento e di ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard ed applicabili alla totalità degli utenti.

E) Rispetto degli appuntamenti concordati con gli utenti

SVILUPPO VARESE S.R.L. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo di 7 giorni salvo diversa richiesta dell'utente a partire dal giorno della richiesta.

La fascia oraria massima di disponibilità è fissata in 2 ore.

7. TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI

Il tempo di attesa a qualunque sportello è:
Tempo medio: 5 minuti

Tempo massimo: 15 minuti

Il suddetto tempo è da ritenersi valido nelle normali condizioni di servizio.

A fronte di eccezionali afflussi di clientela, indipendenti dalla volontà di SVILUPPO VARESE S.R.L., potrà essere data segnalazione preventiva dell'inapplicabilità temporanea dei tempi previsti.

8. TEMPESTIVITA' NELLE RISPOSTE SCRITTE AGLI UTENTI

A) Richieste scritte di informazioni

SVILUPPO VARESE S.R.L. assicura una risposta scritta alle richieste di informazioni degli utenti nel tempo massimo di 30 giorni, tale tempo può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta.

B) Reclami scritti dell'utente

Ai reclami dell'utente SVILUPPO VARESE S.R.L. assicura una risposta scritta nei tempi seguenti:

a) risposte che non richiedono un sopralluogo:

tempo massimo: 30 giorni;

b) risposte che richiedono un sopralluogo:

tempo massimo: 45 giorni.

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

Tutta la corrispondenza con gli utenti riporta l'indicazione del referente di SVILUPPO VARESE S.R.L. ed il relativo numero telefonico interno.

I tempi sono conteggiati facendo riferimento alle date del protocollo di SVILUPPO VARESE S.R.L. e i giorni si intendono di calendario.

I reclami e le richieste scritte devono essere indirizzate a:

**SVILUPPO VARESE S.R.L.
Via M. Caranza,36
19028 VARESE LIGURE**

In caso di non rispetto dei tempi, è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

9. CORRETTEZZA NELLA FATTURAZIONE DEI

A) Fatturazione dei consumi

CONSUMI

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura dei contatori che viene effettuata di norma due volte l'anno e, comunque, non meno di una volta l'anno.

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

Di norma la periodicità di fatturazione è ogni 6 mesi;

La fatturazione prevede l'emissione in corso d'anno di almeno un fattura di acconto e di una di conguaglio.

Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno, se richiesto dall'utente, differenziato in funzione dei consumi medi annui di ciascun utente e valutati sulla base dei consumi rilevati nelle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno è differenziato come segue:

- a) **2 bollette all'anno**, con cadenza semestrale, per consumi medi annui **fino a 100 mc**;
- b) **3 bollette all'anno**, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui **da 101 fino a 1000 mc**;
- c) **4 bollette all'anno**, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui **da 1001 mc a 3000 mc**;
- d) **6 bollette all'anno**, con cadenza bimestrale, per consumi medi **superiori a 3000 mc**.

B) Rettifiche di fatturazione

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

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, il tempo massimo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata dall'Azienda è stabilito in giorni 30, decorrenti dalla data di protocollo o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'Azienda, dalla data di segnalazione verbale.

Entro ulteriori 40 giorni, SVILUPPO VARESE S.R.L. provvede alla restituzione dei pagamenti in eccesso, fatti salvi i tempi non direttamente imputabili ad SVILUPPO VARESE S.R.L., cioè tempi da imputarsi al servizio bancario o servizio postale.

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

10. RATEIZZAZIONE

Sviluppo Varese srl, da sempre sensibile alle difficoltà economiche rappresentate dagli utenti presenti in un ambito territoriale "difficile", ha garantito e garantisce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta la

possibilità di rateizzare il pagamento di una o più fatture, indifferentemente dall'importo delle stesse, e senza l'addebito d'interessi di dilazione e di mora.

11. DEPOSITO CAUZIONALE

Condizioni per il deposito cauzionale

1. Il gestore può richiedere all'utente finale, all'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il versamento di un deposito cauzionale, nei limiti di quanto disposto dalla normativa in vigore.
2. Il deposito cauzionale di cui al precedente comma, è riconosciuto nei limiti di quanto stabilito dall'Autorità, in sede di regolazione della qualità del servizio.
3. Il gestore non può richiedere all'utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.
4. Altre forme di garanzia, diverse dal deposito cauzionale, sono ammesse nei limiti di quanto disposto dal presente provvedimento.
5. Il gestore non può richiedere il versamento del deposito cauzionale agli utenti finali con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento accettate dal gestore. Tale previsione si applica agli utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.
6. All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

Ammontare del deposito cauzionale

1. Il deposito cauzionale applicato dal gestore è determinato in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo storico.
2. Il valore del deposito cauzionale calcolato secondo quanto previsto al comma precedente, non può comunque superare, per gli utenti domestici, i valori massimi definiti dall'Autorità.
3. Il deposito cauzionale non può essere richiesto agli utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il gestore sia a conoscenza.
4. Per le utenze condominiali, il deposito cauzionale è pari alla somma dei depositi cauzionali dei singoli utenti sottesi, nel rispetto dei valori massimi definiti dall'Autorità.

Versamento e restituzione del deposito cauzionale

1. Il gestore applica, al momento dell'attivazione dell'utenza, un ammontare del deposito cauzionale.
2. Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, maggiorato in base al saggio degli interessi legali.
3. Al momento della cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, il gestore non può richiedere all'utente finale di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento.
4. Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

Forme di garanzia alternative al deposito cauzionale

1. Per gli utenti finali non domestici con consumi superiori a 500 mc/anno, il gestore può prevedere forme di garanzia che l'utente può scegliere in alternativa al deposito cauzionale, purché disciplinate dal Regolamento di utenza e approvate dall'Ente d'ambito.

12. VERIFICA APPARECCHI DI MISURA

L'utente può chiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, in contraddittorio con i tecnici di SVILUPPO VARESE S.R.L..

Il tempo di intervento per l'effettuazione della suddetta verifica, decorrente dalla segnalazione dell'utente è pari a:

tempo massimo: 10 giorni per verifica presso l'utenza

tempo massimo: 30 giorni per verifica presso laboratori esterni.

Nell'eventualità in cui pervenga un imprevisto numero concomitante di richieste di verifica, viene comunicata all'utente la data di effettuazione dell'intervento.

Se il contatore acqua funziona correttamente, nel rispetto delle tolleranze previste dalla Legge Metrica italiana, le spese della verifica vengono addebitate all'utente.

In caso contrario, SVILUPPO VARESE S.R.L. assume a proprio carico dette spese e provvede a sostituire o riparare le

apparecchiature e a ricostruire i consumi dell'utente interessato, tenendo in considerazione tutti gli elementi utili ed idonei, a norma di quanto indicato nel regolamento aziendale.

Se l'utente non è presente alla verifica, l'esito della stessa verrà tempestivamente comunicato per iscritto.

In caso di non rispetto dei tempi, è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

13. VERIFICA DEL VALORE DELLA PRESSIONE DI FORNITURA DELL'ACQUA

L'utente può chiedere la verifica del valore di pressione dell'acqua in corrispondenza del punto di consegna.

Il tempo di intervento per l'effettuazione della suddetta verifica è di:

tempo massimo: 10 giorni dalla richiesta.

Sono fatti salvi i casi in cui è necessario per intervenire permessi o autorizzazioni da terzi.

Nell'eventualità che pervenga un eccessivo numero concomitante di richieste, viene comunicata all'utente la data di effettuazione dell'intervento che costituisce il termine garantito.

In caso di non rispetto dei tempi, è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

14. MOROSITA'

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

SVILUPPO VARESE S.R.L., comunque, sollecita l'utente moroso alla regolarizzazione della sua posizione.

La sospensione può essere evitata mediante attestazione dell'avvenuto pagamento da parte dell'utente presso gli sportelli aziendali.

In caso di persistente morosità, decorsi almeno 30 giorni dalla data della lettera di sollecito di pagamento, che verrà inviata all'utente, SVILUPPO VARESE S.R.L. provvede a chiudere o distaccare il contatore con addebito all'utente delle spese conseguenti.

Le forniture sospese per morosità sono riattivate nel tempo massimo di 2 giorni feriali dalla constatazione da parte di SVILUPPO VARESE S.R.L. dell'avvenuto pagamento del debito.

La morosità pregressa non potrà essere addebitata in nessun caso all'utente subentrante che non abbia ancora utilizzato la fornitura.

15. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

SVILUPPO VARESE S.R.L. persegue il costante miglioramento delle procedure;

- si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli

adempimenti a carico degli utenti;

- adotta, nelle operazioni con gli utenti, se necessaria, una modulistica normalizzata, che agevola la comprensione delle operazioni da svolgere;
- dispone di sistemi informatizzati per il pagamento delle prestazioni;
- dispone di un apposito ufficio che esamina, aggiorna e migliora le procedure relative alla gestione amministrativa delle utenze;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione di cui alla Legge 15.05.1997 n.127 e successive modifiche ed integrazioni;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche, in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private.

16. INFORMAZIONI ALL'UTENTE

All'atto della stipula di un nuovo contratto viene consegnata all'utente, su richiesta, copia dei regolamenti comunali e aziendali, che sono comunque sempre a disposizione presso gli sportelli aziendali.

Inoltre SVILUPPO VARESE S.R.L., fornisce con un linguaggio semplice ed accessibile una continua informazione ai cittadini circa le modalità di erogazione dei servizi e ogni altra iniziativa percorsa dall'azienda.

In particolare:

- rende noto tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole intercorrenti nel rapporto tra le due parti;
- informa circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura dei contatori, sul calendario di fatturazione, su eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali;
- promuove campagne informative inerenti il corretto utilizzo dell'acqua volte a sensibilizzare l'utenza sul valore e sul risparmio della risorsa idrica;
- rende note le procedure per la presentazione dei reclami;
- informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione riguardo l'utilizzo degli impianti, il limite allo scarico, la qualità degli effluenti depurati, la destinazione finale dei fanghi di depurazione.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure ed iniziative che possono interessarlo, si utilizzano i seguenti strumenti:

a) Sportello informazioni:

Attraverso il quale gli utenti possono acquisire informazioni in merito a:

- le condizioni di prestazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori, le agevolazioni previste da eventuali iniziative promozionali;
- il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché ogni variazione della medesima e gli elementi che l'hanno determinata;
- le procedure per eventuali reclami;
- le modalità di allacciamento e la documentazione da presentare;
- le possibili scelte contrattuali.

b) Bollette:

altre comunicazioni di un certo rilievo possono essere fornite utilizzando lo spazio disponibile sulla bolletta.

**17. COMPORTAMENTO
DEL PERSONALE**

Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti fornendo loro tutto il supporto utile per la soluzione dei loro problemi, migliorando così il livello qualitativo del servizio fornito.

Il personale a contatto con l'utenza deve essere professionalmente preparato ed in grado di facilitare la comunicazione.

Il personale è tenuto al rispetto degli appuntamenti concordati e dovrà presentarsi all'utente esibendo il proprio cartellino identificativo.

**18. VALUTAZIONE
DEL SERVIZIO
DA PARTE
DELL'UTENTE**

SVILUPPO VARESE S.R.L. cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utente per conoscere il suo giudizio riguardo la qualità del servizio reso.

Nel caso gli utenti intendano far pervenire i propri suggerimenti, gli stessi potranno essere indirizzati a:

SVILUPPO VARESE S.R.L.

Via M. Caranza, 36

19028 VARESE LIGURE

19. RIMBORSO

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- a) cause di forza maggiore;
- b) cause imputabili all'utente finale;
- c) cause imputabili al gestore.

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per responsabilità del gestore, questo corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico così come previsto nelle diverse prestazioni elencate nella carta del servizio. Si ricorda che l'indennizzo non è ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione.

L'importo dell'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione così come di seguito riportato:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, e corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, e corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, e corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo.

Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Il gestore **non è tenuto** a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o cause imputabili all'utente finale.
- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

CONSULENZA

- consulenza interna prestata dagli addetti agli sportelli;
- consulenza esterna prestata in occasione dei sopralluoghi.

**21.COPERTURA
ASSICURATIVA**

Sviluppo Varese S.r.l. ha attivato una polizza assicurativa per la copertura dei danni alle persone e cose derivanti dalle attività svolte.

TUTELA

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciate all'Ente di governo dell'ambito (EGA) con sede presso la Provincia della Spezia e all'AEEGSI.

PRIVACY

SVILUPPO VARESE S.R.L. garantisce che i dati personali che vengono acquisiti mediante apposita autorizzazione dall'utente interessato, sono trattati per esclusivi fini istituzionali.

Essi sono necessari per consentire la trascrizione delle bollette e/o fatture di spettanza.

Ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali è facoltativo: l'eventuale rifiuto comporterà però per SVILUPPO VARESE S.R.L. l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.

I predetti dati potranno essere comunicati ad altri Enti Pubblici o a Società private solo per il conseguimento dei fini istituzionali di competenza.

L'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, può comunque esercitare i diritti accesso, rettifica, ecc di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (previgente art. 13 Legge n. 675 del 31/12/1996).

VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è adottata da SVILUPPO VARESE S.R.L. ed inviata all'Autorità ATO Spezzino per i provvedimenti di competenza.

Sarà soggetta a costanti verifiche e controlli, nonché a revisioni periodiche.

Le verifiche e le modifiche significative verranno precedute da consultazione di utenti e di associazioni, ritenute, di volta in volta, più opportune.

Le successive modificazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite gli strumenti informativi previsti nella Carta medesima.

NUMERI UTILI

- **Ufficio Servizio Idrico 0187 842940**

attivo dalle ore 8,00 alle ore 12,00 dei giorni lavorativi (sabato compreso)

- **Pronto Intervento 388 4777445**

Attivo 24 ore su 24

E' il numero da comporre per segnalare guasti inerenti alle reti.

- **Fax generale 0187 842352**
- **Posta elettronica: sviluppovarese@libero.it**
- **Posta elettronica certificata: sviluppovarese1@legalmail.it**

Tabella 6 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			parte del gestore	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e	95% delle singole

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			il momento in cui il medesimo viene ricevuto	prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni