



**CARTA DEL
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Ambito Territoriale Ottimale n.° 4

“Spezzino”



PREMESSA

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E L'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA PROVINCIA DELLA SPEZIA

La Legge n. 36 del 5 gennaio 1994 (*Legge Galli*) ha definito il Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), come l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. Ha, inoltre, stabilito che la gestione del S.I.I. fosse riorganizzata sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali (A.T.O.), allo scopo di superare la frammentazione delle gestioni allora esistenti.

Con Deliberazione del Consiglio della Regione Liguria n. 43 dell'8 luglio 1997 sono stati individuati 4 A.T.O., corrispondenti ai limiti amministrativi delle quattro Province liguri. Ricadono quindi nel territorio dell'A.T.O. della Provincia della Spezia i 32 Comuni della Provincia.

L'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (A.A.T.O.) della Provincia della Spezia è l'organismo costituito dai rappresentanti dei 32 Comuni ricadenti nell'A.T.O. riuniti nella Conferenza dei Sindaci. I Comuni hanno scelto di associarsi nella forma della "convenzione di cooperazione" in base allo schema predisposto dalla Giunta Regionale con propria Deliberazione n. 1736 dell'11 giugno 1998. L' A.A.T.O. è presieduta dal Presidente della Provincia di Genova, o da un suo delegato. La Provincia è l'Ente locale responsabile del coordinamento delle attività e delle iniziative connesse all'A.T.O.

Al momento della costituzione dell'A.T.O. operavano sul territorio provinciale vari soggetti gestori. Con decisioni n. 1 del 30 giugno 2003 la Conferenza dei Sindaci ha dichiarato salvaguardate le seguenti gestioni esistenti: A.c.a.m. S.p.A., Deiva Sviluppo S.r.l., S.A.P. S.p.A.

Con decisioni n. 2 del 25 novembre 2003 e n. 4 del 11 dicembre 2003 della Conferenza dei Sindaci sono state affidate a Deiva Sviluppo S.r.l. (Deiva Sviluppo), fino al 1 gennaio 2032 la gestione del S.I.I. delle gestioni salvaguardate.



LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELL’A.T.O. DELLA PROVINCIA DELLA SPEZIA

Dall’1 gennaio 2002 Deiva Sviluppo è il Gestore del S.I.I. nei Comuni facenti parte dell’A.T.O. della Provincia della Spezia e più precisamente:

nel Comune di Deiva Marina per l’intero territorio comunale

nel Comune di Framura limitatamente alle località Vone, Fornaci, Spiaggetta.

Nell’elenco riportato nell’Allegato A sono indicati, per ciascun Comune, i Gestori dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

La titolarità dei rapporti contrattuali con i Clienti viene trasferita al Gestore che curerà, tra l’altro, la fatturazione e l’erogazione di prestazioni specialistiche ai propri Clienti.

Per quanto concerne il rapporto con la clientela, Deiva Sviluppo esercita il ruolo di:

- garante del rispetto dei principi e delle obbligazioni assunte con la presente Carta del Servizio;
- gestore di una serie di attività quali, ad esempio, il servizio di centralino ed il monitoraggio della qualità delle acque.

DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- “Ambito” o “A.T.O.” è l’Ambito Territoriale Ottimale della Provincia della Spezia;
- “Autorità” o “A.A.T.O.” è l’Autorità di Ambito Territoriale Ottimale, organismo costituito dai rappresentanti dei 32 Comuni ricadenti nell’A.T.O.;
- “Carta” è la presente Carta del Servizio Idrico Integrato;
- “Cliente” è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richieda ai Gestori l’esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche qualora tale soggetto non abbia ancora stipulato con Il Gestore il contratto di utenza;

- “Gestore” o “Deiva Sviluppo” è Deiva Sviluppo S.r.l., alla quale è stata affidata la gestione del Servizio Idrico Integrato nell’A.T.O.;
- “Regolamento” è il Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- “Servizio Idrico Integrato” o “S.I.I.” è l’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- “Standard di qualità” è il livello di qualità riferito alla prestazione da garantire al Cliente.

LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INTRODUZIONE

Il servizio pubblico, per essere di qualità, deve garantire a chi ne usufruisce procedure rapide e semplici e disponibilità delle informazioni.

In questo senso anche in Italia, sulla scorta di quanto già avvenuto da tempo in altri Paesi, sono entrate in vigore norme che impongono agli Enti erogatori di servizi pubblici di impegnarsi con i propri Clienti al rispetto di standard fondamentali di qualità. La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che i Gestori si assumono nei confronti dei propri Clienti con l’obiettivo di contribuire a migliorare sia la qualità dei servizi forniti, sia il rapporto tra i Clienti e la Società fornitrice dei servizi.

Da un punto di vista generale, la Carta del Servizio Idrico Integrato:

1. fissa principi e criteri per l’erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, per cui tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei Clienti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi;
2. riconosce ai Clienti il diritto d’accesso alle informazioni e di giudizio sull’operato dei Gestori, assicurando in questo modo la partecipazione consapevole di tutti i Clienti al servizio;

3. indica le modalità per le segnalazioni da parte dei Clienti e per le relative risposte dei Gestori;

La Carta del Servizio Idrico Integrato si riferisce:

1. al servizio di acquedotto per i seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico (utilizzi familiari in abitazioni);
 - uso civile non domestico (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, stazioni ferroviarie, ecc.);
 - altri usi relativi ai settori commerciali e artigianali in genere, con esclusione di quello produttivo di tipo industriale;
2. ai servizi di fognatura e depurazione.

La presente Carta è consegnata a ogni Cliente al momento della stipula del contratto, e può essere richiesta in ogni momento agli sportelli aziendali. Essa vale dal 1 gennaio 2006 e sarà riesaminata annualmente da Deiva Sviluppo, per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai Clienti. In caso si rendano necessarie modifiche sarà emessa una nuova revisione, che sarà sottoposta all'Autorità per approvazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

• EGUAGLIANZA

Le regole riguardanti il rapporto fra il Gestore e i propri Clienti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il Gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, a tutti i propri Clienti.

Il Gestore si impegna, inoltre, ad assumere le più opportune iniziative per consentire un'adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di sportello sia nei rapporti indiretti, da parte di Clienti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali.

- **IMPARZIALITA’**

Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri Clienti, in maniera giusta, obiettiva e imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l’assistenza necessaria.

- **CONTINUITA’**

Il Gestore si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di guasti o di interventi necessari per il buon andamento del servizio, fosse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, per quanto possibile, preannunciato in maniera adeguata e con congruo anticipo.

In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché siano limitati al massimo i disagi ai Clienti e l’intralcio alla circolazione stradale, e a predisporre misure alternative per la fornitura di acqua in caso di interruzioni protratte nel tempo.

- **PARTECIPAZIONE**

Il Gestore garantisce ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d’utenza, le condizioni di erogazione del servizio, l’organizzazione aziendale e i responsabili delle strutture.

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

Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano, ai sensi della normativa vigente.

Il Gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni dei Clienti raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

Si impegna inoltre a intrattenere rapporti continui e di collaborazione con le associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il Gestore si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Clienti.

A tal fine, il Gestore si impegna ad ottenere la certificazione di Qualità ISO 9001 o, almeno, avere in corso la procedura di ottenimento. Tale certificazione prevede un costante monitoraggio dei livelli di soddisfazione della clientela rispetto al servizio erogato.

- **CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI**

Il personale a diretto contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con i Clienti una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza e a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare al Cliente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Clienti (lettere, contratti, fatture, altro) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Le condizioni di fornitura del servizio devono essere rese disponibili in ogni momento dal personale aziendale su semplice richiesta del Cliente.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico sono molteplici, e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, contenimento dei costi e tanti altri, ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione del Cliente.

Misurare la qualità del servizio è importante per il cittadino, al fine di poter far valere i suoi diritti di Cliente del servizio, ma anche per i Gestori che lo forniscono, al fine di migliorarne la qualità.

Per questo il Gestore ha definito una serie di parametri di misura della qualità del proprio servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali si impegna in maniera esplicita nei confronti dei propri Clienti.

Tali fattori riguardano i diversi aspetti del servizio:

- **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

La comprensibilità delle procedure amministrative è sottoposta a verifica periodica da parte del Gestore. Il personale è comunque a disposizione della clientela per ogni chiarimento in merito alle pratiche da espletare in relazione al rapporto di utenza.

I sistemi di elaborazione elettronica utilizzati devono consentire rapidità e correttezza nell'adempimento delle procedure e nell'effettuazione delle necessarie verifiche.

- **PROFESSIONALITA' E CORTESIA DEL PERSONALE**

Il comportamento del personale deve essere improntato a rispetto, cortesia e collaborazione nei confronti del Cliente.

Il personale deve tenere sempre in evidenza una tessera aziendale di riconoscimento, o, in caso di contatto telefonico, comunicare al Cliente che lo richiede il proprio codice identificativo.

- **CARATTERISTICHE DELL'ACQUA EROGATA**

Il Gestore assicura la costante rispondenza dell'acqua erogata al punto di consegna, alle caratteristiche delineate dal D.Lgs. n. 31 del 2 febbraio 2001. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli analitici fatti eseguire dal Gestore.

Particolare attenzione è inoltre posta dal Gestore alle caratteristiche organolettiche dell'acqua distribuita, attraverso la scelta ottimale dei processi di disinfezione, che garantiscono comunque al punto di consegna le suddette caratteristiche.

• **CONTINUITA' E REGOLARITA' DELLA FORNITURA IDROPOTABILE**

Il Gestore si impegna ad assicurare a ogni utenza la fornitura di acqua potabile 24 ore al giorno in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore determinati da guasti imprevedibili o di interruzione per manutenzioni programmate, che dovranno comunque essere limitati il più possibile.

Fatte salve diverse pattuizioni contenute nel contratto di fornitura, ad ogni utenza domestica sarà assicurata una dotazione minima pro capite giornaliera alla consegna di 150 litri per abitante/giorno, intesa come volume attingibile dal Cliente nelle 24 ore, con le seguenti caratteristiche:

- portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri al secondo per ogni unità abitativa;
- carico idraulico minimo pari a 5 metri, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato;
- carico idraulico massimo pari a 70 metri, riferito al punto di consegna e rapportato al piano stradale.

Gli standard indicati sono quelli che l'Autorità ed il Gestore si pongono come obiettivo da rispettare su tutta la rete gestita. Qualora si riscontrassero difformità localizzate e/o stagionali in alcuni tratti di rete, il Gestore, di concerto con l'Autorità d'Ambito, si attiverà per riportare questi punti critici comunque all'interno dei valori standard attraverso la gestione e la pianificazione degli interventi di ottimizzazione delle reti di distribuzione.

In caso di interventi programmati, la sospensione dell'erogazione è preceduta, almeno 48 ore prima dell'interruzione stessa, da avvisi che, in relazione al numero di utenze interessate, possono essere diffusi a mezzo stampa e/o emittenti radiotelevisive locali e/o comunicazioni all'Amministrazione Comunale di competenza e/o eventuale affissione di cartelli all'ingresso degli edifici interessati.

La durata delle sospensioni programmate della fornitura non potrà essere superiore a 24 ore.

Il Gestore si impegna a riservare particolare attenzione, in caso di interruzioni programmate della fornitura, alle strutture sanitarie e di interesse pubblico, anche attivando, se del caso, forniture alternative (ad esempio tramite autobotti), nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

• **STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

Il buon funzionamento e la continuità del servizio è assicurato mediante verifiche pianificate condotte tramite opportune procedure e il costante mantenimento in efficienza dei macchinari anche attraverso manutenzione preventiva.

Per alcuni impianti di importanza strategica sarà previsto un presidio sul posto, con personale turnista e per altri il telecontrollo direttamente da apposito Centro.

Tutti i dati rilevati con le operazioni di controllo dirette o attraverso telecontrollo, sono registrati, conservati in archivio e periodicamente analizzati per ottimizzare la gestione.

Il Gestore, di concerto con l’Autorità di Ambito, si attiverà perché la qualità delle acque a valle degli impianti di depurazione, prima della restituzione all’ambiente, sia conforme ai requisiti fissati dal D.Lgs. n. 152 dell’11 maggio 1999, e successive modifiche e integrazioni, attraverso una gestione e una pianificazione degli interventi di adeguamento, laddove necessario, degli impianti di depurazione.

• **GESTIONE SEGNALAZIONI DI EMERGENZA PER SERVIZI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA**

Il Gestore garantisce la reperibilità del proprio personale di Pronto Intervento 24 ore al giorno per 365 giorni all’anno.

I numeri di telefono attivi per il Gestore sono riportati nell’Allegato B.

Tecnici qualificati sono a disposizione per riparare guasti, controllare e mantenere in sicurezza le reti e gli impianti, prevenire o eliminare eventuali disservizi, fornire il supporto tecnico richiesto dai Clienti per un’ottimale fruizione del servizio.

I Tecnici che ricevono le chiamate sono in grado di stabilire la pericolosità della problematica evidenziata e/o il livello di disagio causato. Questi, sulla base delle informazioni disponibili, o a seguito di un opportuno sopralluogo, accertano l’urgenza e attivano gli interventi necessari per ripristinare le condizioni di normale esercizio.

In caso di situazioni di pericolo per incolumità o igiene pubblica, è garantito un primo intervento, per sopralluogo e attivazione dei provvedimenti per la messa in sicurezza, entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione. Negli altri casi il primo intervento sarà effettuato entro 24 ore dalla segnalazione.

In caso di più segnalazioni contemporanee e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i Tecnici forniscono le prime indicazioni comportamentali, per limitare i disagi e i pericoli.

Se non si evidenzia alcuna situazione di pericolo potenziale per incolumità o igiene pubblica, la necessità dell’intervento è opportunamente registrata e inserita nel programma di manutenzione ordinaria aziendale.

Per interruzioni della fornitura di acqua potabile imputabili a guasti ordinari, il tempo massimo di riparazione, calcolato dalla ricezione della segnalazione e al netto di eventuali permessi o adempimenti che non competono al Gestore (ANAS, Provincia, richiesta del Cliente, ecc.), non potrà essere superiore a:

- 12 ore per guasti sugli impianti;
- 12 ore per guasti su tubazioni fino a 300 mm di diametro;
- 24 ore per guasti su tubazioni di diametro superiore a 300 mm.

• **USO RAZIONALE DELLA RISORSA**

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

In concomitanza della lettura dei misuratori, saranno eseguite le opportune verifiche per il controllo di eventuali perdite dagli stessi.

Il Gestore si impegna altresì a fornire ai Clienti chiare e complete informazioni sui metodi di risparmio idrico nell'ambito domestico, anche attraverso la divulgazione di apposite pubblicazioni finalizzate alla diffusione della cultura del risparmio della risorsa.

• **ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

Tempo per il rilascio dei preventivi

In occasione della richiesta di nuova fornitura, che necessiti dell'intervento dei Tecnici del Gestore, il rilascio del preventivo per l'esecuzione dell'allacciamento, o per lo spostamento del contatore, è garantito entro 15 giorni lavorativi dalla data di richiesta da parte del Cliente, per lavori semplici, mentre per lavori complessi il tempo è di 30 giorni lavorativi.

Rientrano nei *lavori semplici*: la realizzazione di allacci su reti di distribuzione già predisposte; la modifica o sostituzione di allacciamenti a uso civile che richiedano l'installazione di un contatore di calibro non superiore a 30 mm.

Qualora, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze già comunicate, al Cliente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

Tempo per l'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

A seguito dell'accettazione del preventivo e del pagamento dell'importo dei lavori da parte del Cliente, il Gestore garantisce l'esecuzione del lavoro entro 20 giorni lavorativi dalla data di accettazione formale del preventivo (con riscontro dell'avvenuto pagamento) da parte del Cliente, per lavori semplici, mentre per lavori complessi il tempo è di 40 giorni lavorativi, purché il Cliente abbia eseguito i lavori di sua competenza e che siano state rilasciate tutte le necessarie autorizzazioni da parte di altri Enti competenti o dei privati interessati.



Qualora, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (ad esempio mancato rilascio di permessi dalla Pubblica Autorità), insorgano difficoltà a rispettare le scadenze già comunicate, al Cliente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

Tempo per l’attivazione della fornitura

La fornitura può rimanere attiva in caso di subentro contestuale dal vecchio al nuovo Cliente.

Per i casi nei quali siano necessari interventi sul contatore, l’intervento avverrà entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, se non concordato diversamente con il Cliente, fatta salva la possibilità per il personale del Gestore di accedere al contatore stesso.

Tempo per la cessazione della fornitura

In caso di disdetta del contratto, il suggello del contatore avverrà entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, se non concordato diversamente con il Cliente, fatta salva la possibilità per il personale del Gestore di accedere al contatore stesso.

Allaccio alla pubblica fognatura

La richiesta di autorizzazione all’allaccio deve essere presentata per iscritto agli appositi sportelli del Gestore e, per conoscenza, all’Ente proprietario della fognatura (generalmente il Comune), corredata della documentazione necessaria ai sensi del Regolamento e dell’attestato di pagamento delle spese per l’istruttoria della pratica.

Il Gestore si impegna a completare l’istruttoria tecnica e a inviarla all’Ente competente, per il rilascio della necessaria autorizzazione, entro 25 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

• ACCESSIBILITA’ DEL SERVIZIO



Uffici aperti al Pubblico

Tutte le operazioni contrattuali e qualunque informazione relativa ai servizi rivolti alla clientela possono essere richieste allo sportello del Gestore.

Gli indirizzi degli uffici e gli orari di apertura sono riportati nell’Allegato B. I Clienti saranno informati di eventuali variazioni degli orari di apertura, anche tramite comunicazione in bolletta.

Servizio telefonico

Per via telefonica è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- richiesta di informazioni
- richiesta di appuntamento per preventivo
- principali operazioni contrattuali

Resta inteso che le operazioni contrattuali saranno comunque perfezionate al momento della firma da parte del Cliente.

I numeri di telefono e di fax del gestore sono riportati nell’Allegato B

Siti internet e E-mail

Il Gestore può disporre di un sito internet e permettere ai Clienti di inoltrare richieste scritte mediante l’indirizzo di posta elettronica.

I siti internet e gli indirizzi e-mail del gestore sono riportati nell’Allegato B.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- tramite domiciliazione bancaria;
- presso qualsiasi Banca
- presso qualsiasi Ufficio Postale;

Facilitazioni per Clienti disabili.

In ragione del principio di uguaglianza garantito nelle premesse, il Gestore si attiverà per meglio definire le modalità di erogazione dei servizi di sportello in caso di clienti disabili e/o appartenenti a categorie svantaggiate.

Rispetto degli appuntamenti concordati

La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente per l’esecuzione di sopralluoghi o lavori al suo domicilio non può essere superiore alle 3 ore, e deve essere



concordata, per quanto compatibile con l'organizzazione del servizio, nel rispetto delle esigenze del Cliente stesso.

Tempi di attesa agli sportelli

I tempi medi e massimi di attesa agli sportelli sono fissati rispettivamente in 15 e 45 minuti.

• **GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

Letture del contatore

La lettura del contatore, da parte di personale del Gestore operativo o di altra Società da esso incaricata, avviene almeno due volte l'anno per ogni utenza, fatta salva l'accessibilità dei misuratori. Nel caso il Cliente non sia reperibile al momento della lettura, è rilasciata una cartolina con indicazione del numero telefonico cui poter comunicare la propria autolettura.

Qualora il Cliente non reperibile al momento della lettura, non provveda alla autolettura, il Gestore ripeterà l'ultima lettura disponibile considerando zero il consumo del periodo.

Qualora, effettuata la lettura del contatore, si ravvisino significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dal Cliente negli anni precedenti, il Gestore operativo è tenuto a informare tempestivamente per iscritto il Cliente per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

Fatturazione

La fatturazione, distinta per tipologie di utenza, viene effettuata con periodicità trimestrale a decorrere dal giorno in cui ha inizio l'erogazione del servizio. Il Gestore deve fare in modo che le bollette siano chiare e comprensibili.

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'utente. L'utente può richiedere in ogni momento copia dei calcoli particolareggiati relativi alle proprie bollette, senza che alcun onere aggiuntivo sia posto a suo carico.

La fatturazione avviene rapportando il consumo effettivo al periodo intercorso tra le letture mediante il criterio pro-die.



Rettifiche di fatturazione

Qualora il Cliente ritenga di ravvisare un errore nella bolletta ricevuta, deve presentare richiesta di rettifica della stessa, presso gli sportelli del Gestore, o per iscritto (anche via fax o e-mail).

Qualora, condotte le opportune verifiche, il Gestore riscontri un errore di fatturazione, il Cliente avrà diritto alla rettifica della bolletta, senza incorrere in alcun onere di mora, entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

Qualora la bolletta riconosciuta errata sia già stata pagata dal Cliente, dopo la rettifica sarà provveduto al rimborso della somma eventualmente pagata in eccesso, con accredito nella prima bolletta utile.

A semplice richiesta del titolare del contratto di servizio, il Gestore fornirà i dati di consumi storici disponibili.

Morosità

Nei casi in cui, ai sensi del Regolamento, il Gestore verifichi la sussistenza di una situazione di morosità tale da giustificare la sospensione del servizio, preavviserà il Cliente, tramite raccomandata a/r, fax o posta elettronica certificata da spedirsi almeno 20 giorni prima della data prevista per l'interruzione. A detto avviso sarà allegata copia della o delle bollette non pagate. La sospensione potrà essere revocata in ogni momento, a patto che il Cliente dimostri il pagamento delle bollette arretrate.

Qualora il Cliente provveda a pagare le somme arretrate dopo la sospensione della fornitura, il Gestore provvederà al ripristino della stessa entro 2 giorni lavorativi dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento.

Verifica del contatore

Il Cliente può richiedere in ogni momento la verifica della correttezza della misurazione.

Nessun onere sarà addebitato al Cliente qualora fosse effettivamente riscontrata un'anomalia superiore alla tolleranza di Legge. In caso contrario il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Gestore operativo i costi sostenuti per l'esecuzione delle prove.

Le modalità di verifica dei contatori sono illustrate nel Regolamento. Alle prove potrà assistere il Cliente o persona dallo stesso delegata

Il Gestore provvederà a comunicare per iscritto al Cliente entro 30 giorni lavorativi dalla data della richiesta (o entro 45 giorni lavorativi, qualora sia necessario asportare e sostituire il contatore) le risultanze della verifica.

Qualora la verifica effettuata evidenziasse effettive anomalie nel funzionamento del contatore, i consumi del Cliente saranno ricalcolati ai sensi del Regolamento.

Verifica del livello di pressione

Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento al Gestore la verifica del livello di pressione. Nessun onere sarà addebitato al Cliente qualora fossero effettivamente riscontrati valori di pressione non conformi a quelli dichiarati nella presente Carta. In caso contrario il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Gestore operativo i costi sostenuti per l'esecuzione delle prove.

Tale verifica sarà effettuata entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta, a patto che nell'arco di tempo intercorrente sia stato possibile concordare un appuntamento con il Cliente.

• **INFORMAZIONI AI CLIENTI**

Il Gestore considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i Clienti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale è tenuto a fornire pertanto tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto con il Cliente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

Il Gestore si impegna ad attivarsi per istituire efficaci canali di comunicazione con la clientela, utilizzando, a seconda dei casi e delle necessità specifiche, i mezzi più opportuni per la diffusione a largo raggio delle notizie e delle comunicazioni di servizio (stampa, radio, televisione, affissioni, stampati, comunicazioni sonore, siti Internet).

Il Cliente ha diritto a ricevere sempre e comunque una risposta alla richiesta di informazioni.

Le richieste possono essere presentate:

- agli sportelli del Gestore
- a mezzo telefono ai numeri indicati dal Gestore
- a mezzo e-mail nel caso in cui il Gestore abbia attivato tale servizio

Nel caso in cui la risposta non possa essere immediata, a causa della necessità di verifiche interne, essa dovrà pervenire comunque al Cliente, con i mezzi più opportuni, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di informazioni.

In particolare, il Gestore è tenuto a fornire, su specifica richiesta del Cliente, informazioni su:

- i valori indicativi riguardanti la qualità dell’acqua fornita;
- le condizioni di somministrazione del servizio;
- le modalità di pagamento delle bollette, di lettura dei contatori, il calendario delle scadenze delle bollette, al fine di consentire al Cliente la pianificazione delle spese familiari;
- le tariffe vigenti e la loro composizione;
- le caratteristiche degli impianti di depurazione, il loro grado di utilizzo, le caratteristiche di qualità dei reflui depurati e dei fanghi di depurazione;
- le procedure per la presentazione dei reclami e per l’ottenimento di rimborsi;
- il rispetto degli standard di qualità previsti dalla presente Carta dei Servizi.

• **TUTELA DEL CLIENTE**

Risposta ai reclami

Ogni Cliente ha diritto di presentare al personale del Gestore operativo i propri reclami e di ricevere una risposta pertinente e circostanziata.

I reclami possono essere presentati:

- agli sportelli del Gestore
- a mezzo telefono, ai numeri indicati dal Gestore
- a mezzo e-mail nel caso in cui il Gestore abbia attivato tale servizio

Il Gestore si impegna a informare, anche telefonicamente, il Cliente sullo stato di avanzamento della sua richiesta entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo e a rispondere comunque entro 30 giorni dalla stessa data. Qualora il reclamo non

potesse essere evaso nei tempi indicati, a causa della necessità di verifiche tecniche, sopralluoghi, o adempimenti di legge estranei alla volontà della società, il Cliente dovrà comunque ricevere, entro 30 giorni dalla richiesta, una nota informativa sullo stato di avanzamento del reclamo presentato, che contenga la fissazione di un nuovo termine per la risposta definitiva.

Rimborsi

Assicurare un servizio di qualità significa anche assumersi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri Clienti. Per questo i Gestori hanno previsto che il Cliente che subisce un disservizio debba essere indennizzato per il disagio subito.

E' pertanto stabilito un rimborso di Euro 50,00 (cinquanta) qualora si verifichi il mancato rispetto, per causa del gestore, dei seguenti standard:

- mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione;
- mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, per attivazione di una nuova fornitura (inteso come tempo intercorrente fra la stipula del Contratto e l'avvio dell'erogazione) o spostamento del contatore;
- mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura (inteso come tempo intercorrente fra la stipula del Contratto e l'avvio dell'erogazione), nel caso di riattivazione della fornitura per subentri;
- mancato rispetto del tempo massimo di interruzione programmata.

Nessun rimborso sarà dovuto al Cliente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità di intervento dei Gestori operativi, comprese condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori;
- mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni da parte di terzi;
- mancata esecuzione di lavori di competenza del Cliente;
- emanazione di nuove norme e leggi che incidano sui tempi delle lavorazioni.

La richiesta di rimborso deve essere presentata per iscritto al Gestore presso l'ufficio di competenza entro 30 giorni dal verificarsi del disservizio. Qualora, fatte le

opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, il Gestore comunicherà al Cliente entro 30 giorni dal ricevimento l'accoglimento della domanda di rimborso. Il risarcimento sarà quindi effettuato dal Gestore operativo direttamente agli sportelli aziendali o mediante accredito.

• **RACCOLTA DELLE VALUTAZIONI SUL SERVIZIO DA PARTE DEI CLIENTI**

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, il Gestore considera strategico l'obiettivo del monitoraggio della soddisfazione della propria Clientela. Si impegna pertanto ad attivare tutti i più opportuni canali di comunicazione con i cittadini, e a facilitare le espressioni del loro gradimento in riferimento ai servizi erogati.

Si impegna inoltre a monitorare in maniera continua ed efficace le valutazioni ricevute, basandosi su queste ultime per la definizione degli obiettivi di miglioramento del servizio.

Le valutazioni sono raccolte mediante:

- raccolta sistematica da parte del personale aziendale dei giudizi espressi dai Clienti nelle occasioni di contatto con gli stessi;
- raccolta di reclami scritti;
- raccolta di suggerimenti e osservazioni spontanee;
- indagini periodiche di “customer satisfaction” su campioni significativi di Clienti, anche mirate a specifici aspetti del servizio erogato;

QUADRO RIASSUNTIVO DEI PRINCIPALI STANDARD DEL SERVIZIO

SCHEDA 1: AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD
Tempo massimo di preventivazione, per allaccio o spostamento del contatore, dalla richiesta del Cliente	per lavori semplici	15 giorni lavorativi
	per lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione di una nuova fornitura o spostamento del contatore, dalla richiesta del Cliente (esclusi i tempi di attesa per l'esecuzione di lavori da parte del Cliente e/o per il rilascio di autorizzazioni da parte di altri Enti)	per lavori semplici	20 giorni lavorativi
	per lavori complessi	40 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura per subentri, dalla richiesta del Cliente	per casi con interventi sul contatore	5 giorni lavorativi
	per casi senza interventi sul contatore	Immediato
Tempo massimo per la cessazione della fornitura, dalla richiesta del Cliente		5 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'espletamento dell'istruttoria di allaccio alla pubblica fognatura e l'invio all'Ente proprietario della rete fognaria, dalla richiesta del Cliente		25 giorni lavorativi

SCHEDA 2: ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD
Disponibilità massima richiesta al Cliente per gli appuntamenti concordati		3 ore
Tempo medio di attesa agli sportelli da parte del Cliente		15 minuti
Tempo massimo di attesa agli sportelli da parte del Cliente		45 minuti
Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni da parte dei Clienti, dalla ricezione della richiesta	con necessità di verifiche	30 giorni
	senza necessità di verifiche	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta ai reclami da parte dei Clienti, dalla ricezione del reclamo	informativa, anche telefonica, sullo stato di avanzamento della richiesta	15 giorni lavorativi
	risposta scritta o, se non possibile, nota informativa sullo stato di avanzamento della richiesta	30 giorni

SCHEDA 3: GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD
Numero minimo annuale di fatturazioni		2
Numero minimo annuale di letture del contatore		2
Tempo massimo di rettifica della fatturazione, dalla comunicazione del Cliente		30 giorni lavorativi
Tempo massimo per la riattivazione dei Clienti insolventi, dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento		2 giorni lavorativi
Tempo massimo per la verifica delle caratteristiche dei misuratori, dalla richiesta del Cliente	Con verifica in campo	30 giorni lavorativi
	Con necessità di asportare il contatore	45 giorni lavorativi
Tempo massimo per la verifica del livello di pressione, dalla richiesta del Cliente		20 giorni lavorativi

SCHEDA 4: CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD
Tempo minimo di preavviso, tramite comunicati stampa o affissioni di manifesti, di una sospensione programmata della fornitura		48 ore
Durata massima della sospensione programmata della fornitura		24 ore
Modalità di accesso al servizio di Pronto Intervento		24 h su 24 h tutti i giorni dell'anno
Tempo massimo per l'avvio del sopralluogo da parte del servizio di Pronto Intervento per emergenze, dalla ricezione della segnalazione		2 ore
Tempo massimo per il ripristino della fornitura a seguito di interruzioni causate da guasti ordinari, dalla ricezione della segnalazione Cliente (esclusi i tempi di attesa per l'esecuzione di lavori e/o per il rilascio di autorizzazioni da parte di altri Enti)	Per guasti sugli impianti	12 ore
	Per guasti su tubazioni sino a 300 mm di diametro	12 ore
	Per guasti su tubazioni oltre 300 mm di diametro	24 ore

ALLEGATO A – ELENCO COMUNI E GESTORI

Ameglia	ACAM S.p.A.
Arcola	ACAM S.p.A.
Beverino	ACAM S.p.A.
Bolano	SAP S.p.A.
Bonassola	ACAM S.p.A.
Borghetto di Vara	OASI S.r.l.
Brugnato	ACAM S.p.A.
Calice al Cornoviglio	ACAM S.p.A.
Carro	
Carrodano	OASI S.r.l.
Castelnuovo di Magra	ACAM S.p.A.
Deiva Marina	DEIVA SVILUPPO S.r.l.
Follo	ACAM S.p.A.
Framura	ACAM S.p.A. – DEIVA SVILUPPO S.r.l.
La Spezia	ACAM S.p.A.
Lerici	ACAM S.p.A.
Levanto	ACAM S.p.A.
Maissana	ACAM S.p.A.
Monterosso al Mare	ACAM S.p.A.
Ortonovo	ACAM S.p.A.
Pignone	ACAM S.p.A.
Portovenere	ACAM S.p.A.
Riccò del Golfo	ACAM S.p.A.
Riomaggiore	ACAM S.p.A.
Rocchetta di Vara	OASI S.r.l.
S. Stefano di Magra	ACAM S.p.A.
Sarzana	ACAM S.p.A.
Sesta Godano	ACAM S.p.A.
Varese Ligure	VARESE SVILUPPO S.r.l.
Vernazza	ACAM S.p.A.
Vezzano Ligure	ACAM S.p.A.
Zignago	OASI S.r.l.



ALLEGATO B – ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

<u>Telefono fisso</u>	<u>0187 826045</u>	
<u>Fax</u>	<u>0187 826968</u>	
<u>Reperibilità</u>	<u>349 8519781</u>	
	<u>349 8519780</u>	
<u>Mail</u>	<u>deivasviluppo@virgilio.it</u>	
<u>Ubicazione Ufficio</u>	<u>Deiva Marina, Piazza della Pace 1</u>	
<u>Orario Ufficio</u>	<u>dal Lunedì al Sabato</u>	<u>8,00 – 12,00</u>