

INDICE

PREMESSA	4
1 GENERALITÀ	6
1.1 ESPERIENZA ACQUISITA DALL'ATI	6
1.2 I MIGLIORAMENTI PREVISTI RISPETTO ALL'IPOTESI DI PIANO	8
1.3 RIFERIMENTI NORMATIVI	8
1.4 SERVIZI INTERESSATI.....	9
1.5 GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
2 LA CARTA DEI SERVIZI PROPOSTA	11
2.1 APPROCCIO METODOLOGICO ED OBIETTIVI	11
2.2 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	12
2.2.1 <i>Eguaglianza ed imparzialità di trattamento</i>	12
2.2.2 <i>Continuità del servizio</i>	13
2.2.3 <i>Partecipazione</i>	13
2.2.4 <i>Cortesia</i>	13
2.2.5 <i>Efficacia ed efficienza</i>	14
2.2.6 <i>Chiarezza e comprensibilità dei messaggi</i>	14
2.3 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	14
2.4 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	14
2.4.1 <i>Ufficio Relazioni Esterne</i>	17
2.5 GLI IMPEGNI E GLI STANDARD DI QUALITA'	17
2.6 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	19
2.6.1 <i>Tempo di preventivazione</i>	20
2.6.2 <i>Tempo di esecuzione dell'allacciamento</i>	21
2.6.3 <i>Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura</i>	21
2.6.4 <i>Tempo per la cessazione della fornitura su richiesta dell'utente</i>	22
2.6.5 <i>Tempo di esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura</i>	22
2.7 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	23

2.7.1	<i>Sportelli dedicati o partecipati: orario di apertura al pubblico</i>	23
2.7.2	<i>Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza servizio informazioni (Call-Center)</i>	24
2.7.3	<i>Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento</i>	24
2.7.4	<i>Facilitazioni per utenze particolari</i>	25
2.7.5	<i>Rispetto degli appuntamenti concordati</i>	25
2.7.6	<i>Tempi di attesa agli sportelli e al telefono</i>	26
2.7.7	<i>Risposte alle richieste scritte degli utenti</i>	26
2.7.8	<i>Risposte ai reclami</i>	26
2.8	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	28
2.8.1	<i>Fatturazione e lettura dei contatori</i>	28
2.8.2	<i>Rettifiche di fatturazione</i>	29
2.8.3	<i>Verifica del contatore</i>	30
2.8.4	<i>Verifica del livello di pressione</i>	31
	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE	32
2.9	CONTINUITA' DEL SERVIZIO	32
2.9.1	<i>Continuità e servizio di emergenza</i>	32
2.9.2	<i>Rispetto dei livelli minimi di servizio</i>	32
2.9.3	<i>Tempi di preavviso per interventi programmati</i>	33
2.9.4	<i>Durata delle interruzioni programmate</i>	33
2.9.5	<i>Pronto intervento</i>	33
2.10	LA TUTELA	35
2.10.1	<i>La gestione dei reclami</i>	35
2.10.2	<i>Controlli esterni</i>	36
2.10.3	<i>Rapporto sulla qualità del servizio e del grado di soddisfazione dell'utente</i>	36
2.10.4	<i>Servizi di consulenza agli utenti</i>	36
2.11	INDENNIZZI AUTOMATICI E PENALITA'	37
2.12	ELENCO ASSOCIAZIONI A TUTELA DEI CONSUMATORI	37
3	LA GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	39
3.1	GESTIONE DEL TRANSITORIO	39
3.1.1	<i>Customer Satisfaction</i>	40

3.1.1.1 L'approccio metodologico.....	40
3.1.1.2 Le rilevazioni.....	40
3.1.1.3 Analisi dei risultati	41
3.1.2 <i>Ricognizione della qualita' gestionale erogata</i>	42
3.1.3 <i>Stesura e adozione della Carta Dei Servizi finale</i>	42
3.1.3.1 Comunicazione.....	43
3.1.3.2 Revisione.....	43

PREMESSA

Il sistema dei servizi pubblici locali si trova al centro di un radicale processo di riorganizzazione, che sta determinando notevoli cambiamenti e che coinvolge più profili contemporaneamente. In particolare: la liberalizzazione delle gestioni, la privatizzazione delle aziende pubbliche, la logica di determinazione delle tariffe, la ricerca costante di miglioramento dell'efficienza produttiva, l'incremento della qualità dei servizi erogati.

Soffermandosi brevemente sull'aspetto della qualità del servizio erogato, va subito rilevato come in questi ultimi anni la domanda di qualità da parte del consumatore sia in generale cresciuta moltissimo in tutti i settori e quindi anche in quello dei servizi pubblici, locali e non.

I diritti dei cittadini sono una consapevolezza ormai diffusa e imprescindibile, la conoscenza e la possibilità di confronto con gli standard presenti in altre località o altri paesi, in particolare europei, è alla portata di tutti, un maggior benessere sociale consente di "pagare" di più pretendendo però molto di più: queste alcune delle ragioni che hanno determinato, unitamente ai cambiamenti intervenuti nelle abitudini di vita, l'esigenza di un significativo miglioramento della qualità dei servizi in genere.

Consapevoli di ciò, molte aziende del settore avevano già iniziato autonomamente, quantomeno nell'ultimo decennio, un processo di rinnovamento nell'approccio con i propri utenti, in ciò favorite anche dall'utilizzo di nuove tecnologie.

Uno degli strumenti sicuramente più noto e più importante, per l'attivazione del processo di miglioramento della qualità dei servizi, è la "Carta dei Servizi".

Aldilà dell'obbligo di adozione della Carta nel settore idrico, di cui al DPCM 29 aprile 1999, è d'obbligo segnalare che alcune Aziende italiane, in particolare quelle multiservizi, e tra queste alcune aziende dell'ATI, hanno

già introdotto le Carte dei Servizi Idrici, sulla falsariga degli Schemi di riferimento fissati per i servizi del gas e dell'elettricità.

Si ritiene necessario sottolineare, inoltre, che se è pur vero che il servizio idrico integrato, da un lato, presenta parecchie affinità con gli altri servizi a rete già sopra citati, dall'altro, possiede caratteristiche specifiche, anche molto complesse e con difficoltà tecniche rilevanti, quali la garanzia di qualità del prodotto, l'idrologia e l'orografia del territorio sul quale il servizio deve essere gestito, le caratteristiche climatiche relative al territorio medesimo, ecc. Tutto ciò può determinare anche delle peculiarità e complicazioni notevoli, che rendono difficile un confronto omogeneo tra le varie aree geografiche ed anche tra i diversi gestori, rispetto ai servizi di distribuzione del gas e dell'elettricità, che invece appaiono molto meno soggetti a condizionamenti legati al territorio di riferimento.

I rapporti con l'utenza infine non devono essere visti e considerati solo ai fini della gestione del rapporto amministrativo, cioè limitatamente alla sola proposizione del Regolamento e della Carta dei Servizi, ma devono essere considerati nella loro accezione più completa, includendovi la comunicazione del Gestore ed il rapporto di questi con la società civile, aspetti questi ultimi imprescindibili e che costituiscono una parte qualificante del rapporto del Gestore con i propri utenti / clienti.

A tale scopo si riportano in allegato alcuni esempi di comunicazione che il Gestore adotterà nell'ATO 5.

1 GENERALITÀ

1.0 ESPERIENZA ACQUISITA DALL'ATI

Le aziende dell'ATI hanno adottato ed applicano la carta del servizio idrico integrato nelle forme e modalità previste dalla recente normativa vigente.

In particolare, a dicembre del 1994, recependo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici", l'Acea SpA, mandataria della scrivente ATI, adottava volontariamente la Carta dei Servizi sia per il settore idrico che elettrico.

Questa scelta si inquadrava nel più ampio progetto di miglioramento della qualità del servizio aziendale, che presentava come elemento caratterizzante la centralità del cliente attraverso il miglioramento continuo dei processi di erogazione del servizio ed il coinvolgimento delle risorse umane.

L'adozione della Carta dei Servizi favoriva un cambiamento culturale, caratterizzato da un rinnovato stile di direzione, dall'orientamento al processo di tutta la struttura e dall'impiego di nuovi strumenti di lavoro, quali:

- **L'indagine di Customer Satisfaction**

Dal 1996, in collaborazione con primari Istituti di ricerca, sono state condotte rilevazioni sistematiche degli indicatori esterni di qualità, adottando, un modello gestionale finalizzato alla ricerca dei fattori che determinano la soddisfazione del cliente ed il perseguimento delle azioni corrispondenti.

I risultati raggiunti hanno confermato il buon livello di qualità raggiunto dal servizio offerto.

Nel corso delle indagini sono state, altresì, effettuate verifiche circa il livello di gradimento degli standard dichiarati da Acea SpA nelle Carte dei Servizi.

- **Il monitoraggio interno.**

Sono costantemente monitorate le performance aziendali, relative ai principali indicatori di qualità dichiarati nelle Carte dei Servizi.

Ciò consente di disporre dei dati relativi all'andamento delle attività, per una tempestiva ed efficace azione sui processi e sull'organizzazione.

- **Il miglioramento dei processi**

L'analisi correlata degli indicatori relativi alle indagini di Customer Satisfaction ed al monitoraggio interno, supportano l'attività di revisione dei processi, ai fini del miglioramento continuo della qualità ed efficacia del servizio.

- **Il coinvolgimento delle risorse umane**

Dal 1995, sono stati effettuati corsi, rivolti al personale, sulla Qualità e sulla Carta dei Servizi. Ciò ha agevolato lo sviluppo del processo di comunicazione interno necessario all'organizzazione per operare in qualità.

- **La comunicazione**

Sono state condotte campagne pubblicitarie sul tema della Carta dei servizi e sulla tutela dei diritti degli Utenti, attraverso l'utilizzo dei mass media e specifici opuscoli informativi recapitati a tutti gli utenti, unitamente alla bolletta.

2.0 I MIGLIORAMENTI PREVISTI RISPETTO ALL'IPOTESI DI PIANO

Gli standard della carta dei Servizi proposta non solo soddisfano quanto richiesto dal D.P.C.M. 4 marzo 1996 e quanto esplicitamente riportato nel Piano d'Ambito posto a base di gara (vedi Tabella 1 Relazione B) ma introducono anche sensibili miglioramenti dei livelli di servizio e delle tempistiche di raggiungimento degli stessi come riepilogato nel prospetto seguente:

Descrizione	Livello obiettivo			Termine ultimo	
	Dimensione	Valore Piano/ DPCM 4/3/96	Valore proposto	Piano	Proposta
Disponibilità degli addetti a dare l'allarme su richiesta dell'utenza	Ore / giorno	24	24	2005	2002
Primo intervento sul posto	Minuti (dalla denuncia)	120	65	2005	2002
Tempi di riparazione di condutture di diametro fino a 300 mm.	Ore (dalla denuncia)	12	12	2005	2002
Tempi di riparazione di condutture di diametro oltre 300 mm.	Ore (dalla denuncia)	24	24	2005	2002
Chiarimenti in merito alle fatturazioni	Giorni lavorativi	10	10	2005	2002
Risposte ai reclami scritti degli utenti	Giorni lavorativi	10	10	2005	2002
Velocità di risposta alla richiesta di installare nuovi contatori	Giorni lavorativi	10	<ul style="list-style-type: none"> • 10 con sopralluogo • 5 senza sopralluogo 	2005	2002
Velocità di risposta al telefono	Entro i minuti	1,5	1,5	2005	2002
Letture di contatori: intervallo massimo tra due letture effettive	Mesi	6	6	2005	2002
Risarcimento debiti	Entro giorni	90	50	2005	2002

Per quanto riguarda il termine temporale di riferimento, si assume, in analogia con il Piano d'Ambito, che il 2001 sia il primo anno di gestione.

3.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta del servizio idrico integrato deve essere redatta in base alla già richiamata Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sulle erogazioni dei Servizi Pubblici" ed allo

"Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio idrico integrato" emanato con DPCM del 29 aprile 1999.

4.0 SERVIZI INTERESSATI

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

- a) uso civile domestico;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, ad esclusione di quello produttivo.

La Carta si riferisce, per il servizio di fognatura e depurazione, a tutti gli scarichi che confluiscono nella pubblica fognatura.

5.0 GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli "standard" di qualità del servizio rappresentano i livelli di qualità del servizio offerto e garantito all'Utente.

Gli standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. Sono, invece, specifici quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'Utente.

In questo caso sono espressi da una soglia minima o massima e possono essere verificati direttamente dall'Utente (ad esempio: il tempo massimo per l'attivazione della fornitura).

Gli standard, formulati in maniera qualitativa, esprimono una garanzia rispetto ad alcuni specifici aspetti del servizio (ad esempio: la cortesia del personale)

I tempi previsti negli standard di qualità ed indicati nella Carta, sono espressi in giorni di calendario e in giorni lavorativi. Per il loro conteggio non si tiene conto di tutti quegli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità del Gestore.

In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- i tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali si garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- i tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'Utente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine per l'esecuzione della prestazione richiesta ed il motivo del rinvio.

2 LA CARTA DEI SERVIZI PROPOSTA

2.1 APPROCCIO METODOLOGICO ED OBIETTIVI

La presente bozza di Carta del servizio idrico integrato è stata redatta dall'ATI in attuazione a:

- alla Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici".
- al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 12 maggio 1995:"Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di (Carta dei servizi pubblici)".
- alla Legge 11 luglio 1995, n° 273: "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni".
- al D.P.C.M. 4 marzo 1996 (pubblicato su G.U. n. 62 del 14\03\1996 n.47) recante "disposizioni in materia su risorse idriche".
- al D.P.C.M. 29 aprile 1999 (pubblicato su G.U. n. 126 del 01\06\1999) recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato".

Essa fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio idrico integrato e costituisce un elemento integrativo del contratto di fornitura, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e i singoli utenti.

La Carta assicura la partecipazione dei cittadini, riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e il diritto di giudizio sull'operato del Gestore.

Stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni, con standard di qualità, immediatamente verificabili dall'utente, che il Gestore si è impegnato a rispettare. Accertata l'inadempienza del Gestore, l'utente ha,

quindi, diritto di chiedere un rimborso allo stesso, per il mancato rispetto di quanto garantito.

Il Gestore provvede tuttavia anche autonomamente ai rimborsi sulla base del sistema di controllo della gestione, posseduto e offerto dalla scrivente ATI.

Per queste ragioni, la Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli utenti: i cittadini-utenti sanno che cosa possono e devono attendersi dal Gestore, il Gestore sa che cosa deve garantire agli utenti.

La Carta, potrà essere soggetta a revisioni periodiche che l'ATI dovrà concordare con l'Autorità di Ambito. I risultati di tali revisioni verranno portate a conoscenza degli utenti

La Carta verrà distribuita a tutti gli utenti al momento dell'affidamento del servizio idrico integrato e consegnata a ciascun nuovo utente al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura. La stessa potrà, altresì, essere scaricata dal sito web della società mista di ATO e richiesta, per lettera o telefonicamente, agli uffici competenti dell'ATI.

2.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'ATI (di seguito "Gestore") basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui principi generali di seguito riportati.

2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione. Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Viene garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Il

Gestore si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2.2 Continuità del servizio

Costituisce un impegno del Gestore garantire un servizio continuo e regolare. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore e a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti.

In questi casi il Gestore si impegna a limitare i tempi del disservizio e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, se necessari.

Il Gestore inoltre, informerà gli utenti prima di eseguire attività manutentive che possono comportare interruzioni o sospensioni del servizio.

2.2.3 Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il Gestore garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

2.2.4 Cortesia

IL Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai propri dipendenti opportune istruzioni al riguardo. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

2.2.5 Efficacia ed efficienza

IL Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste dell'utente.

2.2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

IL Gestore si impegna a porre la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

2.3 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta è valida fino alle sue successive eventuali modifiche o ad integrazione.

Entro il 31 marzo di ciascun anno il Gestore predispose una selezione, da sottoporre al Comitato permanente per l'attivazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, ai sensi e per gli affetti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994.

2.4 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il Gestore garantisce all'utente la costante informazione sulle iniziative aziendali che possano interessarlo individuando altresì idonee modalità di comunicazione tra cui:

Internet;

Ufficio informazioni;

Bollettini periodici;

Organi di informazione;

Campagne pubblicitarie;

Visite presso impianti.

Per informarlo sui principali aspetti normativi, contrattuali, tariffari e loro modificazioni. Che caratterizzano la fornitura del servizio.

In particolare:

Su richiesta dell'utente fornisce indicazioni sulla corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge, fornendo i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita:

durezza totale in gradi idrometrici (°F) ovvero in mg/l di Ca

residuo fisso a 180°C in mg/l

nitrati in mg/l di NO₃

nitrati in mg/l di NO₂

ammoniaca in mg/l di NH₄

fluoro in mg/l di F

cloruri in mg/l di Cl

Il Gestore provvede inoltre a:

comunicare informazioni sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale e sulla periodicità di fatturazione;

informare l'utente circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;

informare l'utente circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

informare la clientela, su specifica richiesta, degli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

rende note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;

predispone le procedure per la rivelazione e segnalazione di consumi anomali, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;

il Gestore si avvale di servizi telefonici atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, voltore, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);

in caso di inevitabili interruzioni per lavori programmati sulle reti, il gestore si impegna ad informare preventivamente i cittadini interessati sulle cause del disagio e sui tempi di ripristino della normalità;

assicura inoltre un servizio di informazione relativo al gestore ed alla generalità dei servizi, con la diffusione di materiale istituzionale di comunicazione integrata;

si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente, adottando un linguaggio facile ed accessibile, effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze degli utenti in questo campo;

assicura rapporti costanti con tutti gli organi di informazione del territorio.

Il Gestore si impegna altresì:

a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo in particolare l'accesso dell'utenza per via telefonica;

a garantire le modalità di accesso agli atti, in conformità a quanto disposto dalla legge 7 agosto 1990, n.241 e dal DPR 27 giugno 1992, n. 352, in quanto applicabili e per quanto previsto dai dati personali ai sensi della legge 675/1996 e successivamente interrogazioni e modifiche.

Il Gestore attua la vigente normativa in materia di autocertificazione (Legge 127/1997 e DPR 403/1998).

2.4.1 Ufficio Relazioni Esterne

Per le attività di informazione o comunicazione all'utente - cliente, di accesso e partecipazione agli atti che lo riguardano e di valutazione dello stesso, nonché per la presentazione di denunce o reclami, viene istituito presso la sede della società, l'Ufficio Relazioni Esterne.

Si può accedere a tale servizio:

direttamente presso la Sede della società o presso gli sportelli ubicati sul territorio;

per via telefono allo.....;

per via fax allo

a mezzo servizio postale con la lettera in carta semplice indirizzata all'Ufficio Relazioni Esterne

via posta elettronica (e-mail) all'indirizzo ato5@ato5spa.it

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta approfondire scheda - verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito. Le osservazioni, opposizioni, denunce debbono essere presentate nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto, fatto, comportamento lesivo dei propri diritti.

2.5 GLI IMPEGNI E GLI STANDARD DI QUALITA'

In questa sezione sono descritti gli impegni e gli standard di qualità. Il legislatore ha individuato gli aspetti del Servizio Idrico e ne ha definito:

i fattori di qualità;

gli indicatori di qualità;

gli standard e le loro tipologie.

Gli aspetti del servizio sono:

l'avvio del rapporto contrattuale;

l'accessibilità al servizio;

la gestione del rapporto contrattuale con l'utente;

la continuità del servizio.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione di impossibilità oggettive e di situazioni straordinarie, dovute a: eventi naturali ed eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'autorità pubblica.

per fattori di qualità si intendono agli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente. Ad esempio: il tempo di preventivazione, l'attesa agli sportelli, il pronto intervento.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitativamente o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da parte del gestore in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere formulato:

sulla base di indicatori quantitativi, cioè misurabili direttamente, e può essere specifico o generale.

E' specifico quando si riferisce alla singola prestazione resa ed è espresso da un valore minimo o massimo verificabile dal singolo utente. A tale scopo

gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati agli utenti (esempio: numero occorrente di giorni per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto).

E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio: tempo medio di attesa agli sportelli).

In maniera qualitativa, senza far riferimento diretto a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha essenzialmente due valenze:

costituisce un obiettivo dinamico che i gestori prestabiliscono annualmente, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;

- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio.

Il Gestore si impegna ad attuare un monitoraggio interno, il quale deve rivelare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio. Si impegna altresì ad utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle medesime.

Il Gestore pubblica periodicamente i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati, affinché gli utenti e gli organismi predisposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno).

2.6 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Per il calcolo dei tempi delle prestazioni di seguito elencate non si tiene conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità del

Gestore (esempio: scioperi) in particolare non viene considerato il tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente.

A tal fine il tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per ultima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

I suddetti tempi sono espressi in giorni di calendario.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore sarà tenuto a comunicare tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

2.6.1 Tempo di preventivazione

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta documentata del cittadino e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente. Varia a seconda che si debba effettuare o meno il sopralluogo:

TEMPO DI PREVENTIVAZIONE	GIORNI
CON SOPRALLUOGO	10 giorni lavorativi dalla richiesta
SENZA SOPRALLUOGO	5 giorni lavorativi dalla richiesta

Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non venga fatto nelle date concordate con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento, il tempo di preventivazione sarà di **5** giorni dalla data di effettuazione del sopralluogo.

2.6.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto e la data di completamento dell'intervento richiesto. Per "definizione del contratto" si intende, ai fini della presente Carta, la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento dovuti ai sensi della normativa vigente e indicati nel Regolamento di somministrazione, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura. Per "completamento dell'intervento" si intende la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dell'utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale. Il tempo massimo di esecuzione di allacciamento è fissato in **20** giorni lavorativi.

Tale tempo di esecuzione comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente, ove questi non fossero stati precedentemente effettuati in fase di preventivazione. Qualora il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di realizzazione di allacciamenti semplici con o senza autorizzazioni decorrerà dalla data di definizione del sopralluogo.

Il tempo indicato non comprende i tempi per gli eventuali lavori di adeguamento a carico dell'utente indicati nel preventivo. Se l'utente non completa i lavori a proprio carico entro il tempo massimo previsto, lo standard decade.

2.6.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura, la riapertura del contatore senza modifica della sua portata o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

TEMPO DI ATTIVAZIONE/RIATTIVAZIONE FORNITURA	GIORNI
Tempo di attivazione	5 giorni lavorativi
Tempo di riattivazione	5 giorni lavorativi

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni della fornitura in seguito a sospensione della fornitura per morosità dell'utente (per le quali il tempo di riattivazione non deve superare i **2** giorni lavorativi dal pagamento), né alle variazioni di titolarità del contratto di fornitura o che comunque non richiedono intervento di attivazione (voltura o subentro immediato).

2.6.4 Tempo per la cessazione della fornitura su richiesta dell'utente

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura.

TEMPO PER CESSAZIONE FORNITURA	GIORNI
Su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi

Il tempo per la cessazione della fornitura si applica a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna.

2.6.5 Tempo di esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto e la data di completamento dell'intervento

richiesto. Tale tempo, in ogni caso (con o senza autorizzazione) non potrà essere superiore a **20** giorni lavorativi.

AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

(Riepilogo degli standard)

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valori)N° giorni di calendario	Tipologia standard
Tempo di prevenzione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte del cliente	10 con sopralluogo 5 senza sopralluogo	Specifico
Tempo di esecuzione allacciamento	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	20	Specifico
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra le definizioni del contratto e l'attivazione della fornitura	5	Specifico
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	5	Specifico
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	5	Specifico
Tempo di allaccio alla fognatura pubblica	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'allaccio della fornitura		

2.7 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

2.7.1 Sportelli dedicati o partecipati: orario di apertura al pubblico

Negli sportelli dedicati o partecipati vengono espletate le seguenti pratiche:

richiesta informazioni e chiarimenti;

richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;

richiesta allacciamenti;

stipulazione contratti di fornitura;

effettuazione di variazioni di contratti di fornitura;

disdetta dei contratti di fornitura;

inoltre reclami;

richiesta di verifica contatori.

Il periodo proposto di apertura degli sportelli master al pubblico non sarà inferiore alle **8** ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 per i giorni feriali e **4** ore giornaliere nell'intervallo 8.00-12.00 per il sabato.

2.7.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza servizio informazioni (Call-Center)

IL Gestore dispone di un servizio telefonico clienti (call-center) con operatori che svolgeranno un servizio informazioni e disbrigo pratiche per via telefonica di almeno **10** ore nei giorni feriali e di **5** ore nel sabato, integrando il normale servizio di sportello. Il servizio è integrato con un servizio telefonico a risposta automatica.

La struttura del call-center proposta è in grado di:

- a) fornire informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione consumi;
- b) svolgere direttamente le pratiche commerciali che non richiedono la consegna di documentazione o il pagamento anticipato.

2.7.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento delle bollette può essere effettuato secondo le differenziate modalità di seguito riportate:

- a) presso gli uffici postali
- b) presso gli sportelli bancari
- c) presso gli sportelli bancari convenzionati senza addebito di spesa
- d) tramite domiciliazione bancaria
- e) tramite domiciliazione postale
- f) presso gli sportelli bancomat convenzionati

g) tramite carta di credito

h) presso eventuali sportelli delle tesorerie comunali

Il pagamento degli oneri di contratto e di altre prestazioni accessorie può essere effettuato anche a mezzo di bonifico bancario.

2.7.4 Facilitazioni per utenze particolari

Sono considerati utenti particolari: i portatori di handicap, gli anziani, gli stranieri e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative ASL del Comune di appartenenza.

Le facilitazioni minime previste sono:

a) trascodifica in Braille della presente Carta;

b) traduzione in inglese del contratto di somministrazione;

c) tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno **1/3** più rapidi di quelli fissati per l'utenza ordinaria per l'esecuzione di allacciamenti, per l'attivazione e riattivazione della fornitura, per l'esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura;

d) presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS), anche di collegamento tramite Internet.;

e) tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di **7** giorni rispetto a quello minimo ordinario di 20 giorni di calendario.

2.7.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.

Gli appuntamenti per l'effettuazione di preventivi, allacciamenti, attivazioni o riattivazioni, verifiche sul contatore o dei parametri di fornitura (pressione) vengono definiti concordando con l'utente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento.

La fascia oraria massima di disponibilità è pari a **4** ore.

Nel caso di disdetta dell'appuntamento da parte del Gestore, quest'ultimo ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno **24** ore.

2.7.6 Tempi di attesa agli sportelli e al telefono

Il tempo medio di attesa agli sportelli al pubblico è inferiore a **20** minuti.

Il tempo medio di attesa al telefono non sarà superiore a **1,5** minuti.

2.7.7 Risposte alle richieste scritte degli utenti

L'utente potrà inoltrare richieste scritte di informazioni al Gestore.

Il tempo di risposta motivata a richieste scritte è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta motivata all'utente. Le date di arrivo e di partenza della corrispondenza sono certificate dal protocollo aziendale o dal timbro postale.

La rilevazione del tempo di risposta motivata a richieste scritte sarà applicato a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio pervenute per iscritto.

Esso è fissato in **20** giorni di calendario per richieste che non prevedono sopralluoghi e **30** giorni di calendario per richieste che richiedono sopralluoghi.

La risposta motivata contiene il riferimento alla richiesta scritta dell'utente, l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico interno.

Per le risposte relative a chiarimenti in merito alla fatturazione, il tempo di risposta è fissato in 10 giorni lavorativi.

2.7.8 Risposte ai reclami

L'utente può presentare reclami al Gestore.

Il tempo di risposta motivata ai reclami è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici del Gestore e la data di spedizione della risposta motivata all'utente. Nel caso di reclamo scritto la data di partenza e di arrivo della corrispondenza è certificata dal protocollo aziendale o dal timbro postale.

Il tempo massimo di risposta motivata a reclami è fissata in **10** giorni lavorativi per richieste che non prevedono sopralluoghi e **20** giorni lavorativi per richieste che richiedono sopralluoghi.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'utente viene informato entro 10 giorni lavorativi dello stato di avanzamento della pratica di reclamo e della fissazione di un nuovo termine.

Nel caso in cui il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di risposta è di **20** giorni dal sopralluogo.

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

(Riepilogo degli standard)

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valori)	Tipologia standard
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	6 giorni/ settimana 8 ore giorno 8.00/18.00 sabato 4 ore 9.00/12.00	Generale
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	Servizio di Call- center attivo 10 ore nei primi giorni feriali e 5 il sabato	Generale
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di accesso e dell'eventuale onere a carico de cliente	presso uffici postali presso gli sportelli bancari presso gli sportelli bancari convenzionati senza addebito di spesa tramite domiciliazione bancaria tramite domiciliazione postale presso gli sportelli bacomat convenzionati tramite carta di credito presso eventuali sportelli delle tesorerie.	Generale
Facilitazioni per Utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di Utenti (ad es. handicappati)	- trascodifica in Braille della presente Carta; -traduzione in inglese del contratto di somministrazione; -tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno 1/3 più rapidi di quelli fissati per l'utenza ordinaria per l'esecuzione di allacciamenti, per l'attivazione e riattivazione della fornitura, per l'esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura; -presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS), anche di collegamento tramite Internet.; -tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 7 giorni rispetto a quello minimo ordinario di 20 giorni di calendario.	Generale
Rispetto degli appuntamenti concordati	Spostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta dal cliente	Appuntamenti concordati con utente. Fascia oraria di disponibilità e pari a 24 ore.	specifico
Attesa agli sportelli e al telefono	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Tempo medio 20 minuti agli sportelli Tempo medio al telefono 1,5 minuti	Generale
Risposta alle richieste scritte dei clienti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	n. 20 giorni di calendario senza sopralluogo n.30 con sopralluogo	Specifico
Risposta ai chiarimenti in merito alla fatturazione	Tempo massimo di risposta	n. 10 giorni lavorativi	Specifico
Risposta ai reclami	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	n. 10 giorni lavorativi senza sopralluogo n. 20 giorni lavorativi con sopralluogo	Specifico

2.8 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

2.8.1 Fatturazione e lettura dei contatori

La fatturazione, distinta per tipologia di utenza, verrà effettuata con periodicità **trimestrale** e decorre dal giorno in cui ha inizio l'erogazione del

servizio: Il Gestore applicherà con scrupolo ed imparzialità le disposizioni in materia e fa in modo che le bollette siano il più possibile 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 nessun onere aggiuntivo sia posto a suo carico.

La lettura dei contatori viene effettuata almeno **2** volte l'anno. E' assicurata all'utente la possibilità di autolettura, secondo le modalità indicate in bolletta e/o con ulteriori comunicazioni.

2.8.2 Rettifiche di fatturazione

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

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare una differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua fatturati sull'ultima bolletta, è facoltà del Gestore:

accettare la segnalazione, annullare la bolletta e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'utente;

effettuare opportune verifiche tecniche e amministrative.

Nel primo caso, dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, si provvederà all'immediato ricalcolo dei consumi con l'emissione di una nuova fattura.

Nel secondo caso, qualora sia necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento rimane sospeso fino a quando l'utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica.

Il tempo massimo per la rettifica di fatturazione è fissato in **20** giorni lavorativi in caso di sopralluogo, mentre è immediata nel caso in cui quest'ultimo non fosse necessario.

Il tempo massimo per la rettifica di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'utente e la data di comunicazione all'utente dell'esito positivo o negativo delle verifiche svolte dal Gestore. In quest'ultimo caso le date di arrivo e di partenza della corrispondenza sono certificate dal protocollo aziendale, mentre nel caso di segnalazione diretta da parte dell'utente fa fede la data di protocollo della comunicazione.

Qualora la bolletta sia esatta, l'utente risponderà oltre che del consumo, anche del pagamento delle indennità di mora nella misura per tempo stabilita.

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche svolte, Il Gestore comunichi all'utente l'accettazione della richiesta di rettifica di fatturazione, anche in misura diversa dalla richiesta, il pagamento dovrà essere effettuato nella prima bolletta utile, salvo espressa richiesta diversa da parte dell'utente il quale potrà richiedere il mezzo di pagamento ritenuto più adeguato alle proprie esigenze tra quelli messi a disposizione del Gestore.

Nel caso in cui l'utente abbia versato una somma superiore al dovuto, il Gestore provvede a restituirla sottraendola dall'ammontare delle fatture successive oppure rimborsando la somma attraverso un assegno circolare entro 50 giorni lavorativi.

2.8.3 Verifica del contatore

IL Gestore garantisce che la misurazione della fornitura avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'utente può richiedere, in ogni tempo, la verifica del corretto funzionamento del contatore installato, facendone formale richiesta.

La verifica viene seguita su appuntamento presso l'ubicazione del contatore entro il termine massimo di **15** giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente.

Qualora l'utente non sia concorde con la verifica effettuata dal Gestore, può richiederne una seconda che viene effettuata prelevando il contatore e verificandone il funzionamento sul banco di prova di laboratorio.

Se l'esito della verifica è negativo (all'interno della tolleranza di classe del contatore prevista), le spese di effettuazione della operazione sono a carico del richiedente.

Se dovesse, invece, risultare un errore superiore ai limiti di tolleranza stabiliti, Il Gestore si accolla i costi di tale operazione, provvede a sostituire il contatore, e a ricostruire i consumi.

Il Gestore comunicherà, comunque, per iscritto all'utente i risultati della verifica.

2.8.4 Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione in rete nei pressi del punto di consegna a monte del contatore.

La verifica viene effettuata alla presenza dell'utente entro **48** ore dalla richiesta..

A seguito del controllo il Gestore dovrà comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica. Se dalla verifica dovesse risultare che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il Gestore provvederà a risolvere il problema. Nei casi in cui il Gestore ritenga infondata la richiesta dell'utente e la verifica confermi la regolarità della pressione di fornitura, il Gestore potrà addebitare in bolletta un risarcimento in una misura tale da coprire almeno le spese vive sostenute da quest'ultimo.

Il Gestore dovrà comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE

(Riepilogo degli standard)

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valori)	Tipologia standard
Fatturazione	Fatturazione trimestrali	2 letture contatori/anno 4 trimestri	Generale
Rettifiche di fatturazione	Tempi massimi di rettifica della comunicazione del cliente e di restituzione dei parametri in eccesso	20 gg. Di calendario in caso di sopralluogo, immediato se necessario	Specifico
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta del cliente	15 gg. Di calendario	Specifico
Verifica del livello di pressione	Tempo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta del cliente	48 ore dalla richiesta	Specifico

2.9 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

2.9.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore fornirà un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni indispensabili e programmate per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle **48** ore, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

2.9.2 Rispetto dei livelli minimi di servizio

Il Gestore si impegna ad attuare interventi che consentano di raggiungere i seguenti livelli di servizio:

per gli usi civili e domestici

disponibilità giornaliera di acqua per singolo abitante: non inferiore a 150 litri

portata minima per ogni unità abitativa: non inferiore di 0,10 l/s

pressione minima di esercizio di 0,5 kg/cm² riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato

pressione massima di esercizio pari a 7 kg/cm² riferito al livello del piano stradale.

la misura del livello di pressione minima e massima viene effettuata al punto di consegna.

per usi civili non domestici e altri usi, esclusi quelli industriali

I livelli minimi di disponibilità giornaliera e di portata vengono definiti di volta in volta nel contratto di fornitura. Per quanto invece riguarda i livelli minimi e massimi di pressione sono validi i medesimi standard definiti per gli usi civili domestici.

2.9.3 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore avvisa gli utenti almeno con **48** ore di anticipo indicando il giorno e l'ora di inizio nonché la durata della sospensione.

2.9.4 Durata delle interruzioni programmate

Le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle **24** ore.

2.9.5 Pronto intervento

IL Gestore comunicherà la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Il Gestore risulterà infatti organizzato per fronteggiare gli interventi in emergenza e le riparazioni in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

Servizio di reperibilità **24 ore su 24** per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni da parte degli utenti e dei cittadini.

Il primo intervento in situazioni di emergenza è stabilito nel tempo massimo di **70'**, come indicato nella cartina allegata relativa alla copertura del territorio dell'ATO.

La riparazione di guasti ordinari avverrà entro **12** ore dalla segnalazione per gli impianti, entro **12** ore per le tubazioni sino a 300 mm. di diametro, entro le **24** ore per le tubazioni di diametro superiore.

Nel caso di esondazione di fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati entro **12** ore.

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa il Gestore fornirà adeguato preavviso della situazione al sindaco, all'ASL, all'utenza ed adotterà misure contenute nel Piano di gestione delle emergenze approvato dall'Autorità di Ambito.

Tali misure possono comprendere:

Informazione all'utenza; con adeguato preavviso;

Invito rivolto agli Utenti al risparmio dell'acqua ed alla limitazione degli usi non essenziali;

Utilizzo di risorse destinate ad altri usi;

Riduzione della pressione dell'acqua immessa nelle tubazioni per poter limitare i consumi;

Fornitura all'utenza secondo turni prestabiliti.

Continuità del servizio

(Riepilogo degli standard)

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valori)	Tipologia standard
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della	48 ore	Generale

Sospensioni programmate	fornitura Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24 ore	Specifico
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervallo	24 ore su 24 ore primo intervento entro 70'	generale

2.10 LA TUTELA

2.10.1 La gestione dei reclami

L'utente potrà segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente bozza di Carta attraverso un reclamo in forma scritta o verbale presso gli uffici indicati dal Gestore.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli elementi utili per ricostruire la criticità lamentata.

La risposta motivata contiene:

- il riferimento al reclamo dell'utente
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico interno.
- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo
- l'indicazione dei tempi entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal Gestore per evitare il ripetersi di tale situazione
- l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale e della possibilità di adire in giudizio il Gestore per l'eventuale richiesta di risarcimento di danni.

Semestralmente il Gestore riferisce al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici e all'Autorità di Ambito competente circa il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

Tali resoconti periodici saranno messi a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta.

2.10.2 Controlli esterni

L'utente, in caso di mancata o insufficiente risposta al reclamo entro i termini previsti può rivolgere reclamo con relativa documentazione allegata all'Autorità di Ambito.

2.10.3 Rapporto sulla qualità del servizio e del grado di soddisfazione dell'utente

Verranno effettuate, da parte del Gestore, rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza con le modalità indicate nel documento "controllo di qualità della gestione". Gli utenti potranno comunque far pervenire i propri suggerimenti verbalmente o per iscritto.

Ogni anno il Gestore pubblica un rapporto sulla qualità del servizio, rendendo noti i risultati delle ricerche di customer satisfaction del monitoraggio degli standard garantiti dalla Carta del servizio e del monitoraggio reclami.

I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicati in un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

2.10.4 Servizi di consulenza agli utenti

E' previsto dal Gestore un servizio di consulenza agli utenti a cui è possibile accedere sia verbalmente che per iscritto.

Il Gestore promuoverà a riguardo specifiche campagne promozionali finalizzate all'utilizzo razionale delle risorse idriche coinvolgendo le associazioni degli Utenti, ambientaliste, delle categorie interessate e delle scuole.

2.11 INDENNIZZI AUTOMATICI E PENALITA'

Nel caso in cui, per ragioni dipendenti dal Gestore, vi sia mancato rispetto o ritardo nella prestazione degli standard specifici di servizio, gli utenti, hanno diritto di ricevere un rimborso forfetario per ciascun contratto di utenza.

L'ammontare di tale rimborso varia a seconda della tipologia di standard non osservato e sarà definito in accordo con l'Autorità di Ambito.

Il Gestore accrediterà gli importi dovuti a titolo di rimborso sulla prima bolletta utile o adotterà altra forma di accredito, dandone comunicazione scritta all'utente avente diritto.

Nel caso in cui sia l'utente ad inoltrare la richiesta di rimborso per mancata osservanza degli standard ed il Gestore non la ritenga fondata, quest'ultimo è tenuto a fornire comunicazione scritta e motivata all'utente.

I rimborsi forfettari previsti non sono dovuti se il ritardo nell'esecuzione della prestazione soggetta a livelli specifici di qualità o il mancato rispetto dell'appuntamento con l'utente sono riconducibili ad almeno una delle seguenti condizioni:

- a) atti di autorità pubblica;
- b) eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- c) scioperi diretti o indiretti;
- d) cause imputabili all'utente, come ad esempio la mancata presenza dell'utente a un appuntamento preso con Il Gestore per interventi o sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta, o la richiesta di annullare o modificare un appuntamento o la data fissata per l'intervento.

2.12 ELENCO ASSOCIAZIONI A TUTELA DEI CONSUMATORI

ADICONSUM, Via Casilina Nord 70 03100 Frosinone 0775/5270719

ADOC, Via Adige 41 03100 Frosinone 0775/852008

FEDERCONSUMATORI, Via Piave 16 03100 Frosinone 0775/5853 641

LEGA CONSUMATORI, Via del Plebiscito 03100 Frosinone 0775/250289

3 LA GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

3.1 GESTIONE DEL TRANSITORIO

La Carta dei servizi proposta non vuole rappresentare nelle intenzione dell'ATI offerente un "contratto" di tipo statico, bensì costituire un elemento dinamico che trae origine e si modifica, non solo in funzione di norme/obblighi ma, soprattutto, in funzione delle reali aspettative del fruitore del servizio, "l'utente", inteso come cliente.

E' necessario disporre quindi di strumenti che consentano realmente di portare la "voce" degli Utenti all'interno della società di gestione.

Pertanto, unitamente alla bozza della Carta di servizi di cui al precedente capitolo, il Gestore propone, nelle pagine a seguire, lo sviluppo di un percorso nuovo attuativo che parte proprio dall'ascolto del fruitore del servizio "il cliente", capace di realizzare un processo di ulteriore affinamento di quanto proposto che conduca alla calibratura sul territorio e alla stesura finale della carta dei servizi.

Il processo di implementazione suggerito prevede lo svolgimento di una serie di fasi attuative quali:

- Il Customer satisfaction;
- la ricognizione della qualità gestionale erogata;
- la stesura e l'adozione finale della carta.

che si completeranno entro 8 mesi dall'avvio della gestione.

Si riporta di seguito la descrizione di ciascuna fase sopra elencata.

3.1.1 Customer Satisfaction

La motivazione di base sarà quella di disporre di uno strumento di indirizzo (ex ante) per la definizione finale del sistema di erogazione del servizio, in tutte le sue fasi e del livello di gradimento degli standard previsti nella Carta dei servizi.

La ripetizione annuale delle indagini consentirà di verificare (ex post) la soddisfazione dei clienti circa la qualità offerta dal nuovo Gestore.

Il progetto sarà reso noto all'utenza attraverso una comunicazione che il Gestore invierà all'atto dell'insediamento, unitamente alla prima fatturazione.

3.1.1.1 L'approccio metodologico

La prima fase sarà dedicata all'auditing interno con quadri e dirigenti delle varie funzioni, in particolare quelle a forte impatto sui processi dell'area utenza.

Attraverso le interviste si giungerà alla definizione sia delle macro aree del servizio, sia dei relativi aspetti di dettaglio in base ai quali si predisporrà la bozza del questionario di indagine.

Parallelamente, si avvieranno le procedure per la selezione dell'Istituto di ricerca che curerà le indagini.

L'Istituto dovrà rispettare, in ogni fase della rilevazione, precisi standard scientifici e deontologici previsti dal settore di riferimento a livello nazionale ed internazionale.

3.1.1.2 Le rilevazioni

La I° indagine sarà effettuata all'inizio della gestione (entro i primi sei mesi) ed avrà l'obiettivo di conoscere:

- il livello di soddisfazione, riferito al servizio nella sua interezza ed ai singoli aspetti, caratterizzanti il servizio stesso;
- le attese, riferite sia agli aspetti di cui sopra che gli standard previsti nella bozza della Carta dei Servizi;
- l'importanza, intesa come priorità, attribuita a ciascun aspetto indagato.

I risultati di questa indagine costituiranno la base per la stesura di una versione "evoluta" della Carta dei Servizi: i cui standard di qualità, saranno definiti il più possibile in linea con le attese e priorità della clientela.

La II° indagine, e così la successiva rispetto a questa, sarà effettuata a distanza di un anno dalla precedente ed avrà l'obiettivo di verificare la variazione del gradimento del servizio (soddisfazione) espresso dall'utenza, nel passaggio alla nuova gestione. Nel contempo sarà possibile valutare il raggiungimento di obiettivi qualitativi programmati e l'efficacia delle azioni di miglioramento realizzate.

Per le indagini successive alla prima non sarà necessario ripetere la fase propedeutica condotta inizialmente (auditing, impostazione questionario ecc.).

Dopo la realizzazione del primo ciclo (tre anni) di Customer Satisfaction sarà, molto probabilmente, necessario rivedere l'impianto di indagine.

L'utilizzo di tecniche metodologiche omogenee permetterà di confrontare nel tempo il trend nelle percezioni del servizio.

3.1.1.3 Analisi dei risultati

Dopo la prima indagine, oltre agli input per la stesura definitiva della Carta dei Servizi, si registreranno i risultati e si procederà ad una informativa all'utenza sui progetti avviati per migliorare lo stato del servizio, utilizzando i canali di comunicazione più opportuni.

Tale azione rappresenterà un preciso segnale del nuovo rapporto con i cittadini dell'Ambito. La comunicazione potrà assumere carattere di periodicità. Solo successivamente sarà possibile incrociare efficacemente i dati di origine esterna con gli indicatori di qualità erogata per verificarne gli eventuali gap ed intraprendere le relative opportune azioni.

3.1.2 Ricognizione della qualità gestionale erogata

Si procederà (entro sei mesi dall'inizio della gestione) ad una prima rilevazione della qualità gestionale erogata dalle realtà più rappresentative (per abitanti serviti, dimensione territorio, ecc.) attraverso l'analisi della documentazione e dati disponibili, in forma estesa o campionaria, al fine di valutare:

- le strutture organizzative, le tecnologie adottate ed i processi sottesi alle attività da garantire nella Carta dei servizi;
- i tempi tipici delle prestazioni nel loro complesso e nella loro articolazione per attività, sub-processi e per responsabilità;

3.1.3 Stesura e adozione della Carta Dei Servizi finale

Entro il primo semestre di gestione, sulla base dei seguenti elementi:

- input di progettazione della Carta;
- risultati della prima indagine di Customer Satisfaction;
- dati acquisiti dalla ricognizione sulla qualità gestionale erogata.

L'ATI procederà, in pieno accordo con l'Autorità d'Ambito a:

- definire ed adottare la Carta del servizio idrico integrato nella sua fase finale.
- stabilire, sia i livelli di qualità obiettivo temporali di riferimento esterni (standard per la futura revisione periodica della Carta dei servizi), sia

interni alla struttura dell'ATI (livelli qualità articolati per sub-processi e responsabilità) anche al fine della loro introduzione, quali parametri di riferimento, nei sistemi di incentivazione al personale.

Nella versione definitiva della Carta saranno curati con particolare attenzione il layout ed il linguaggio utilizzato, al fine di rendere gradevole il documento e soprattutto chiaro l'impegno che il Gestore assume nei confronti dell'utenza.

Il documento sarà, preliminarmente alla sua adozione, presentato alle Autorità competenti tra cui anche l'Associazione dei consumatori.

3.1.3.1 Comunicazione

Sarà realizzato ed inviato a tutti gli utenti un documento di sintesi della Carta dei servizi finale approvata dall'Autorità di Ambito.

In ogni caso il cliente potrà richiedere il documento in versione integrale contattando, anche telefonicamente, l'ufficio preposto ai numeri indicati sull'opuscolo.

Il documento sarà, inoltre, disponibile presso gli sportelli o uffici aperti al pubblico e sul sito web.

All'atto della richiesta di prestazioni garantite, il personale di contatto informerà il cliente, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi, dei tempi di attesa per l'erogazione della prestazione stessa e dei relativi indennizzi previsti in caso di inadempienza da parte dell'ATI.

3.1.3.2 Revisione

Gli input per la revisione saranno i medesimi considerati nella fase di definizione, così come le modalità di comunicazione. La struttura del documento per moduli/schede può consentire l'aggiornamento solo delle parti modificate con risparmio dei costi di stampa.

La Carta dei Servizi "acqua"

IN
BR
EV
E

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che l'Azienda assume nei confronti degli Utenti, circa il livello di qualità dei servizi forniti. I principi fondamentali, che caratterizzano il servizio, garantiscono:

- eguaglianza di trattamento fra tutti gli Utenti
- regolarità e continuità del servizio idrico
- partecipazione degli Utenti che possono produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio.
- trattamento rispettoso e cortese degli Utenti da parte del personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta
- miglioramento continuo del servizio
- un linguaggio chiaro ed efficace nei rapporti con l'Utente

Il gestore eroga il servizio idrico garantendo all'Utente degli "standard" di qualità per le diverse prestazioni richieste.

I tempi sono espressi in giorni di calendario, ove non diversamente indicato. Sono esclusi i tempi non imputabili al gestore (es. rilascio autorizzazioni, scioperi o stati di agitazione, lavori a carico dell'Utente).

Preventivazione		Cessazione della fornitura	x giorni
•	x giorni	Tempo medio di attesa agli sportelli	
•	x giorni	medio	x minuti
•	x giorni	massimo	x minuti
Esecuzione dei lavori		Risposta alle richieste scritte di informazioni	x giorni
•	x giorni	Letture dei contatori	ogni x mesi
•	x giorni	Emissione di fatture	
•	x giorni	utenze a contatore	ogni x mesi
Attivazione della fornitura	x giorni	utenze a bocca tarata	ogni x mesi

Riemissione della fattura errata	x giorni	Guasto su parti interrate o stradale	
Mancati pagamenti della bolletta (morosità)		• tempo medio di avvio ai lavori	x ore
riallaccio entro	1 x successivo al pagamento	• tempo massimo	x ore
Verifica delle caratteristiche del misuratore	x giorni	Tempo medio di ripristino del servizio	x ore
senza la presenza dell'Utente	x giorni	Preavviso in caso di sospensione programmata	x ore
con presenza dell'Utente		<p>In caso di inosservanza dei seguenti standard il gestore corrisponde automaticamente in bolletta un rimborso di €. xxxxxxxx</p> <p>→</p> <p>→</p> <p>→</p> <p>→</p> <p>→</p> <hr/>	
Sostituzione del contatore irregolare	x giorni		
Segnalazione guasti			
• pronto intervento attivo tutti i giorni dell'anno	24 ore su 24		
Ripristino in caso di manutenzione programmata	x ore		
Guasto al contatore: tempo massimo di avvio lavori			
• ore diurne	x ore		
• serali o notturne	x ore		

Sedi aziendali

NUMERI E INDIRIZZI UTILI

P (

Orario sportelli:
Segnalazione guasti 24 ore su 24 - tutti i giorni

Servizi telefonici

Telesportello: dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 19.00 ☎ **800/862134**
(informazione contratti idrici ed elettrici - stipula contratti elettrici e cimiteriali - reclami su bollette - verifica del pagamento bollette e loro duplicati)

Verifica bollette insolute: tutti i giorni 24 ore su 24 ☎ **800/020304**
(ottenimento informazioni sulle bollette insolute)

Aceatel: tutti i giorni 24 ore su 24 ☎ **16433**
(servizio di autolettura dei contatori elettrici - la lettura va comunicata nel periodo indicato in bolletta)

Televideo RAI 3

INFORMAZIONI UTILI

- ◆ Il servizio di televideo pag. - permette di conoscere aspetti e modalità dei servizi offerti oltre che avvisi di interruzioni del servizio ed altri eventi particolari.

Internet

- ◆ E' presente in Internet con il proprio sito www.

Per il pagamento delle bollette gli utenti possono avvalersi:

- ◆ Tesoreria presso la Sede di , aperta dal Lunedì al Venerdì orario
- ◆ (senza addebito di spese
- ◆ Uffici Postali o sportelli bancari
- ◆ Servizi di domiciliazione bancaria o postale

Facilitazioni per particolari categorie di Utenti:

- ◆ L'ATI prevede che il personale aziendale si rechi presso l'abitazione degli Utenti che si trovino in particolari difficoltà di spostamento e che dichiarino di essere privi di assistenza pubblica e/o familiare per operazioni non eseguibili telefonicamente.
- ◆ Per gli Utenti che utilizzano in modo continuativo apparecchiature elettromedicali necessarie per la vita l'ATI vengono avvisati singolarmente con almeno 24 ore di anticipo per sospensioni programmate e che siano assicurati particolari accorgimenti in caso di qualsiasi intervento sui misuratori.
- ◆ Per gli Utenti non vedenti è previsto l'invio della bolletta in linguaggio Braille

Diritto di accesso:

- ◆ Chiunque può richiedere informazioni cui è direttamente interessato in applicazione della Legge 7 agosto 1990 n° 241, telefonando al n°

Legge 46/90 sulla sicurezza degli impianti elettrici

- ◆ L'Ata fornisce informazioni sul tipo di applicazione della legge al numero dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 13.30