



Autorità d'Ambito n. 5 Astigiano Monferrato



ASTI Servizi Pubblici S.p.A

Acquedotto della Piana S.p.A.

CARTA del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



ACQUEDOTTO VALTIGLIONE S.p.A.



Consorzio dei Comuni per l'Acquedotto del Monferrato

INDICE

Premessa	pag. 1
1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO	pag. 3
2. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	pag. 5
L'acqua potabile	pag. 6
I controlli	pag. 6
Le situazioni a rischio	pag. 7
Crisi qualitativa	pag. 7
Disponibilità giornaliera di acqua	pag. 8
Verifica del livello di pressione e/o dell'impianto interno	pag. 9
Servizio preventivo di Ricerca Programmata delle perdite.....	pag. 9
Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione	pag. 9
I casi di emergenza	pag. 10
Crisi idrica da scarsità	pag. 10
Avvio del Servizio	pag. 11
Cessazione della fornitura	pag. 12
L'allacciamento alla fognatura	pag. 12
Il servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue	pag. 13
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	pag. 15
Svolgimento delle pratiche	pag. 15
Rapporto con il Cliente	pag. 15
Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	pag. 16
Rispetto degli appuntamenti concordati	pag. 16
La richiesta di informazioni	pag. 16
Collaborazione tra i Gestori	pag. 17
Sistema di fatturazione	pag. 18
Affidabilità del sistema di fatturazione	pag. 18
Rettifiche di fatturazione	pag. 18
Morosità	pag. 19
Verifica del contatore	pag. 19
3. COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE	pag. 20
Strumenti o canali di comunicazione con i Clienti	pag. 20
La nota informativa sulla qualità dell'acqua distribuita	pag. 21
4. LA TUTELA DEI CLIENTI	pag. 22
Le risposte ai Clienti	pag. 22
La segnalazione dei reclami	pag. 22
Le risposte ai reclami	pag. 22
Conciliazione davanti all'Autorità d'Ambito	pag. 23
5. INDENNIZZI	pag. 24
6. LA RELAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO	pag. 25
Il sistema di monitoraggio	pag. 25
La Relazione Annuale sulla Qualità del Servizio	pag. 25
7. VALIDITA' DELLA CARTA	pag. 26

Premessa

L'acqua che usiamo per bere, cucinare, per l'igiene personale e la pulizia domestica non è soltanto un dono del cielo. Per poter utilizzare l'acqua disponibile in natura, infatti, è necessario predisporre e mantenere in efficienza un complesso sistema che comprende il prelievo, il trattamento, la distribuzione, l'impiego, la fognatura, la depurazione ed infine la restituzione dell'acqua all'ambiente naturale.

Nel caso dell'uso civile e domestico il sistema può essere descritto sinteticamente così:
l'acqua viene prelevata, nel nostro caso dalle falde acquifere e, se necessario, immessa nell'impianto di potabilizzazione dove viene opportunamente purificata. Poi, attraverso gli acquedotti, viene distribuita nelle case ed utilizzata, con appositi impianti idraulici, per l'alimentazione, l'igiene personale o altro. In seguito le acque reflue vengono raccolte nella rete fognaria e condotte sino all'impianto di depurazione. Qui l'acqua viene depurata ed infine restituita ai corsi d'acqua.

L'insieme di tutte le attività e competenze che concorrono al corretto funzionamento di questo sistema, e dunque contribuiscono a rendere l'acqua disponibile all'uso umano, è ciò che si intende per "**Servizio Idrico Integrato**" oggetto di trattazione in questa Carta.

• **La Carta del Servizio Idrico Integrato**

Le Carte dei Servizi sono **strumenti a tutela dei diritti dei cittadini in quanto fruitori di pubblici servizi**. Definiscono le regole riguardanti il rapporto tra il Gestore del servizio ed i propri clienti.

La presente **Carta del Servizio Idrico Integrato** fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e sottolinea l'attenzione alle necessità dell'utenza.

La Carta assicura la partecipazione dei cittadini e precisa le modalità per le segnalazioni da parte degli utenti e per le relative risposte da parte dei gestori.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è consegnata all'utente al momento della sottoscrizione del contratto ed in qualsiasi momento su richiesta dell'utente stesso.

• **Il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Astigiano Monferrato**

Occorre innanzi tutto spiegare che cos'è l'Autorità d'Ambito.

L'istituzione "Autorità d'Ambito" ha le basi normative nella legge 36/94 (denominata legge Galli).

Tale legge stabilisce che le amministrazioni locali (Comuni e Province) procedano a riorganizzare le competenze relative ai servizi pubblici inerenti il ciclo dell'acqua, in un unico servizio idrico integrato, e tale riorganizzazione deve interessare, al fine dell'omogeneità del servizio, un territorio ampio denominato Ambito Territoriale Ottimale.

Il servizio idrico integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque.

In Piemonte, con legge Regionale, sono stati individuati 6 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO). Quello di nostro interesse è l'Ambito n. 5 denominato Astigiano Monferrato.

Il territorio dell'Ambito n. 5 comprende 154 Comuni appartenenti a tre diverse province: 104 alla Provincia di Asti, 43 alla Provincia di Alessandria e 7 a quella di Torino.

L'Autorità d'Ambito ha il compito di soggetto regolatore a garanzia degli utenti e più in generale del servizio:

- individua chi deve erogare il servizio e sottoscrive un contratto con il gestore del servizio;
- approva il programma delle infrastrutture di acquedotto e fognatura e ne controlla la realizzazione;
- verifica la corretta erogazione del servizio;
- definisce la tariffa del servizio idrico integrato.

I numeri dell'ATO Astigiano Monferrato:

- 154 Comuni per un totale di circa 256.000 abitanti su 2.040 kmq di territorio;
- uno sviluppo di circa 4.400 km di rete idrica e 1.300 km di rete fognaria, più di 800 impianti di depurazione;
- ogni anno vengono erogati circa 20 milioni di mc. di acqua potabile.

L'Autorità d'Ambito è a disposizione di tutti gli utenti ai seguenti numeri:



Sede c/o Provincia di Asti;
Uffici in Via Antica Zecca n. 3 – 14100 ASTI
Tel 0141-351.442
Fax. 0141 – 592.263
e- mail ambito5.ato@reteunitaria.piemonte.it
www.ato5asti.it

I Gestori che erogano il servizio, raggruppati in Associazione Temporanea di Imprese, sono i seguenti:

 ASTI Servizi Pubblici S.p.A	C.so Don Minzoni n. 86 – 14100 Asti Tel. 0141-434611 – Fax. 0141-434666 e-mail info@asp.asti.it www.asp.asti.it
 Acquedotto della Piana S.p.A.	Via Carlo V n. 53 – 14019 Villanova d'Asti (AT) Tel. 0141-946609 – Fax. 0141-945105 e-mail acp@acquedottopiana.it www.acquedottopiana.it
 ACQUEDOTTO VALTIGLIONE S.p.A.	Loc. Bellangero n. 321 – San Marzanotto 14050 ASTI Tel. 0141-53260 – Fax. 0141-597832 e-mail covalti@tin.it www.provincia.asti.it/consorziovaltiglione
 Consorzio dei Comuni per l'Acquedotto del Monferrato	Sede legale c/o Municipio di Moncalvo Direzione: Via Ferraris n. 3 14036 Moncalvo (AT) Tel. 0141-911111 – Fax. 0141-911142 e-mail info@ccam.it www.ccam.it

• Gli standard

Delle prestazioni e dei livelli di servizio, descritti in questa Carta, solo alcuni sono precisamente quantificabili e definibili come “standard”. La cortesia del personale, ad esempio, per quanto importantissima è difficile da quantificare in termini numerici e per cercare di definire il relativo livello di servizio bisogna ricorrere a formalizzazioni verbali. Un altro genere di prestazione, invece, come la quantità dell’acqua garantita quotidianamente a ogni cittadino, è precisamente quantificabile e dunque formalizzabile in un vero e proprio standard di servizio.

Gli standard, inoltre, possono essere di due tipi:

- **standard generali:** relativi alle prestazioni globalmente rese nell’erogazione del servizio;
- **standard specifici:** relativi alle prestazioni rese al singolo Cliente e da lui direttamente verificabili.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

➤ **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO**

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, in qualsiasi parte del proprio bacino d'utenza siano ubicati.

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

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

➤ **CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO**

Il Gestore si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo. Il Gestore si impegna, inoltre, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti affinché siano limitati al massimo i disagi ai Clienti e l'intralcio alla circolazione stradale.

➤ **PARTECIPAZIONE**

Il Gestore garantisce ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio.

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

Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano.

Il Gestore s'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, ad intrattenere continui rapporti di collaborazione con le associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori.

➤ **CORTESIA**

Ogni misura è adottata per garantire che il personale si comporti sempre con rispetto e cortesia, in particolare per gli addetti al rapporto con il pubblico.

➤ **EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

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.

➤ **CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI**

Il personale aziendale a diretto contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con i Clienti una terminologia a tutti comprensibile, priva di termini burocratici o specialistici, ed 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 Cliente (lettere, contratti, fatture, altro) sono redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

➤ **CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA**

In un'ottica di correttezza e trasparenza del rapporto, i Clienti vengono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio.

2. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri.

Ma tutti convergono verso un fattore univoco, rappresentato dal livello di soddisfazione del Cliente. Misurare la qualità del servizio è un impegno che accomuna il Cliente ed il Gestore con l'obiettivo di offrire servizi migliori.

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

Tali fattori riguardano i diversi aspetti del servizio:

- QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA
- CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- TEMPESTIVITA' NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE LAVORI
- QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE
- ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI
- PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI
- COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE
- TUTELA DEI CLIENTI

2.1. QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA

L'acqua potabile

Per essere potabile l'acqua non deve contenere virus, batteri e sostanze chimiche nocive. Inoltre l'acqua deve anche essere gradevole al gusto e per quanto riguarda colore, odore e sapore accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale. Infine, per essere considerata perfettamente potabile, l'acqua deve contenere la giusta quantità di sali minerali.

Le caratteristiche che l'acqua deve necessariamente possedere per essere considerata potabile sono state definite dal **D.Lgs. (Decreto Legislativo) n. 31 del 2001** e s.m.i.

I controlli

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del **D.Lgs. 31/2001**, il **Gestore esegue sistematici controlli analitici** dei parametri **microbiologici** (coliformi totali, streptococchi fecali, ecc.), **chimico-fisici** (calcio, solfati, cloruri, ecc.) ed è attento ai parametri **organolettici** (sapore, odore, colore, ecc.). Tali verifiche vengono effettuate nei punti più significativi della rete di distribuzione dai tecnici aziendali, talvolta in collaborazione con strutture esterne. La frequenza dei controlli viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei **piani di intervento** volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge.

Il processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, è sempre definito in modo da assicurare la potabilità dell'acqua e nel contempo quantificato per ridurre l'incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche.

In caso di problemi sulla qualità dell'acqua il Gestore garantisce l'intervento di ripristino nell'arco delle 18 ore.

Come previsto dal D.Lgs. 31/2001, anche i servizi e presidi delle Aziende Sanitarie Locali eseguono prelievi e controlli analitici sulle acque destinate al consumo umano.

Oltre a verificare la qualità dell'acqua in distribuzione il Gestore esegue controlli sistematici su:

- **funzionalità degli impianti di potabilizzazione e depurazione**, attraverso sistemi di controllo a distanza (telecontrollo) oppure ispezioni a cura di personale del Gestore;
- **funzionalità delle infrastrutture di captazione** (vasche, pompe, condutture, ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale), di **adduzione** (pompe, condutture, ecc.) impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi, di **accumulo** (serbatoi) e di **distribuzione** (pompe, condutture ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna ai Clienti);
- **qualità dell'acqua immessa nelle fognature** (dalle attività produttive) e **negli impianti di depurazione**.

Le situazioni a rischio

Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali frangenti il Gestore **avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora ad informare la Clientela ed adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.**

Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza.

In ogni caso l'erogazione di acqua non potabile è subordinata al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

Il Gestore comunica altresì all'Autorità d'Ambito n. 5 "Astigiano-Monferrato", nonché alle Province e ai Comuni interessati, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

2.2. CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per assicurare la regolarità del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti i sistemi di captazione (vasche, pompe, condutture, ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale), adduzione (pompe, condutture, ecc.) impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi, potabilizzazione, accumulo (serbatoi) e distribuzione (pompe, condutture, ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna ai Clienti) vengono gestiti dal Gestore secondo rigorosi criteri di qualità tecnica.

L'adozione di questi criteri consente di assicurare ai Clienti il rispetto dei livelli minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g della Legge n. 36/94:

- **per le abitazioni:**

Standard Generale	Disponibilità giornaliera di acqua Disponibilità giornaliera di acqua per singolo abitante: non meno di 150 litri . <i>Per disponibilità giornaliera di acqua si intende il volume di acqua che il Cliente può attingere nell'arco delle 24 ore.</i>
Standard Generale	Portata minima Portata minima per ogni unità abitativa non meno di 0,10 l/s (un decilitro al secondo). <i>Per "portata" si intende la quantità di acqua che riesce a passare attraverso la sezione di una condotta in un determinato tempo. Il valore di portata succitato è riferito al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Gestore all'impianto del Cliente).</i>
Standard Generale	Pressione minima di esercizio (carico idraulico minimo) Pressione minima di esercizio di 0,5 Kg/cm² (0,5 bar) corrispondenti a un "carico idraulico" di 5 metri . <i>Questo valore di pressione minima è riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato.</i>
Standard Generale	Pressione massima di esercizio (carico idraulico massimo) Pressione massima di esercizio pari a 7 Kg/cm² (7 bar) , corrispondenti a un "carico idraulico" di 70 metri . <i>Questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale.</i>

Le misure delle pressioni minime e massime vengono effettuate al punto di consegna. In situazioni particolari, e limitatamente ad alcune aree poste in posizione sfavorevole rispetto alla rete di distribuzione, **sono ammesse delle deroghe**. In questi casi sono i Clienti a dover predisporre gli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili. Di tale necessità essi vengono informati dal Gestore al momento della stipula del contratto di fornitura.

- **per scuole, ospedali, edifici pubblici, caserme, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, ecc. (destinazioni civili non domestiche e altre destinazioni, escluse le strutture industriali)**

I livelli minimi di disponibilità giornaliera e di portata minima vengono definiti di volta in volta nel contratto di fornitura. Per quanto riguarda invece i livelli minimi e massimi di pressione sono validi i medesimi standard definiti per le abitazioni (destinazioni civili domestiche).

- **per le utenze industriali**

Il servizio sarà erogato compatibilmente con le capacità dell'impianto acquedottistico e gli standard saranno definiti, di volta in volta, nel contratto di fornitura.

Verifica del livello di pressione e/o dell'impianto interno

Su richiesta del Cliente, il Gestore esegue una verifica del livello di pressione della rete al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Gestore all'impianto del Cliente).

La verifica viene effettuata entro **cinque giorni lavorativi** dal momento della richiesta scritta.

Standard Specifico Tempo massimo per la verifica del livello di pressione in rete al punto di consegna:
cinque giorni lavorativi dal momento della richiesta scritta.

Nel caso tale verifica non evidenzia problemi di pressione, il Gestore fornisce le soluzioni tecniche che possono essere adottate sull'impianto interno al fine di risolvere i problemi di fornitura.

Servizio preventivo di Ricerca Programmata delle perdite

Il Gestore svolge un'attività di ricerca programmata delle perdite di acqua potabile che consente di verificare e tenere costantemente sotto controllo lo stato di efficienza delle reti di distribuzione.

Standard Generale **km di rete sottoposta a ricerca programmata in un anno in rapporto all'estensione complessiva della rete.**

Il valore numerico di questo standard viene reso noto nella Relazione sulla Qualità del Servizio, redatta dal Gestore entro il 31 marzo di ogni anno.

Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione

Al fine di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, il Gestore svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, i Clienti vengono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio nonché della durata complessiva della sospensione.

Se l'intervento programmato è di durata **inferiore alle 5 ore**, il Cliente viene preavvisato almeno **24 ore** prima. Se, invece, il tempo previsto per l'intervento è **superiore alle 5 ore** il Cliente viene preavvisato almeno **48 ore** prima.

I casi di emergenza

- Il Servizio Sostitutivo

Il servizio fornito dal Gestore è continuo e regolare. La sua eventuale interruzione può verificarsi per cause di forza maggiore, guasti imprevedibili o lavori di manutenzione necessari a garantire la qualità del servizio.

Qualora, per tali motivi, dovessero verificarsi carenze nel servizio di erogazione dell'acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, il Gestore attiverà tempestivamente un **Servizio Sostitutivo di Emergenza** nel rispetto di quanto previsto dal Piano di Gestione delle interruzioni del servizio di acquedotto, approvato dall'Autorità d'Ambito, nonché di quanto disposto dalle Autorità competenti.

- Il Pronto Intervento

Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, i Clienti possono ricorrere al **servizio telefonico di Pronto Intervento** che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno sull'intero territorio servito dal Gestore.

Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento è riportato in fattura e nella "scheda informativa" allegata e predisposta da ogni Gestore.

La tempestività di arrivo sul luogo dell'intervento è garantita dal seguente standard:

Standard Specifico

Tempo di arrivo sul luogo dell'intervento: entro **3 ore** dalla prima segnalazione.

Il valore è garantito in normali condizioni atmosferiche e di traffico.

Se l'intervento d'emergenza richiede una riparazione di guasti ordinari a impianti e tubazioni, il Gestore provvederà a ripristinare il servizio di erogazione dell'acqua potabile nel minor tempo possibile.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con il preavviso di 3 giorni di calendario, deve informare l'utenza, proponendo alle Autorità competenti le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure comprendono:

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

2.3. TEMPESTIVITA' NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE LAVORI

Il Gestore si impegna a eseguire i lavori richiesti dai Clienti **nel più breve tempo possibile e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard** qui riportati. In merito agli standard, tuttavia, si precisa che la rapidità di esecuzione dei lavori non può includere i tempi necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene al Gestore.

Più precisamente non sono inclusi:

- i tempi occorrenti per **il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi** (privati, Comune – Anas – Provincia – Ferrovie – ecc.);
- i tempi necessari per la **predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte del Cliente**;
- ogni eventuale **ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore**.

Entro 30 giorni il Gestore è tenuto ad informare il Cliente sulla procedura.

Inoltre, se il Cliente richiede esplicitamente variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati. Il Gestore è comunque orientato a personalizzare il servizio in relazione alle esigenze di ogni singolo Cliente.

Avvio del Servizio

- Subentro

Nel caso di “**subentro**”, quando cioè un nuovo Cliente succede ad un Cliente precedente quale fruitore del servizio idrico e si rende necessaria la riattivazione del contatore il Gestore garantisce l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile nei tempi indicati dallo standard.

Standard Specifico Tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico in caso di subentro che non comporti la modifica della portata del contatore o adeguamento dell'impianto: **7 giorni** di calendario.

I sette giorni di calendario vanno calcolati dal momento in cui il Gestore riceve il contratto di fornitura sottoscritto dal cliente. Qualora l'impianto interno non sia ancora adeguato i sette giorni di calendario vanno calcolati dal momento in cui il cliente comunica l'avvenuto adeguamento.

- Unità immobiliari non allacciate alla rete di distribuzione o modifiche ad impianti esistenti

Per le unità immobiliari non allacciate alla rete stradale o per modifiche ad impianti esistenti, il Gestore garantisce la comunicazione del corrispettivo, ovvero della somma richiesta al Cliente per l'esecuzione dei lavori, nei tempi indicati dal seguente standard:

Standard Specifico Tempo massimo per la comunicazione del corrispettivo: **30 giorni** di calendario. *I 30 giorni di calendario vanno calcolati dal momento in cui viene riscontrato il pagamento della quota “costi di preventivazione e sopralluogo”.*

Quando il Gestore riscontra l'avvenuto pagamento esegue i lavori entro i limiti di tempo garantiti dallo standard:

Standard Specifico Tempo massimo per l'esecuzione di nuovi allacciamenti o modifiche all'impianto: **30 giorni** di calendario.
I 30 giorni di calendario vanno calcolati dal momento in cui viene riscontrato il pagamento al momento dell'esecuzione dell'allacciamento.

Lo stesso standard è previsto per le riattivazioni che comportino adeguamenti della presa.

Lo standard di esecuzione dei nuovi allacciamenti è valido solo se il punto di consegna dell'acqua al Cliente è attivabile mediante allacciamento alla rete esistente.

Se invece il punto di consegna si trova distante dalla rete di distribuzione e occorre realizzare un'estensione o adeguamento della stessa, lo standard non è più valido ed il Gestore provvede a comunicare al Cliente le modalità ed i tempi necessari ad eseguire l'estensione o adeguamento di rete ed il nuovo allacciamento.

- Unità immobiliari già allacciate alla tubazione stradale

Per unità immobiliari già allacciate alla rete di distribuzione il Gestore garantisce l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile nei tempi indicati dallo standard.

Standard Specifico Tempo massimo per l'attivazione dell'erogazione di acqua potabile a unità immobiliare già allacciata alla tubazione stradale: **7 giorni di calendario.**

I sette giorni di calendario vanno calcolati dal momento in cui il Gestore riceve il contratto di fornitura sottoscritto dal cliente. Qualora l'impianto interno non sia ancora adeguato i sette giorni di calendario vanno calcolati dal momento in cui il cliente comunica l'avvenuto adeguamento.

Cessazione della fornitura

Quando il Cliente richiede la cessazione del servizio di erogazione dell'acqua potabile, il Gestore provvede alla chiusura del contatore ed alla risoluzione del contratto nei tempi garantiti dallo standard:

Standard Specifico Tempo massimo per la cessazione del servizio **7 giorni di calendario.**

I 7 giorni di calendario vanno calcolati dal momento in cui il Cliente presenta la richiesta, completa dei dati necessari, al momento in cui il servizio viene effettivamente interrotto.

L'allacciamento alla fognatura

Il Gestore si impegna ad eseguire i lavori di allacciamento dell'impianto del Cliente alla fognatura pubblica nel rispetto delle vigenti disposizioni e nei tempi garantiti dallo standard.

Standard Specifico Tempo massimo di allacciamento alla fognatura pubblica: **60 giorni di calendario.**

I 60 giorni di calendario vanno calcolati dal momento di presentazione della richiesta già autorizzata dal Comune al momento di effettiva conclusione dei lavori, al netto dei tempi di accettazione dell'offerta intercorrente tra la data di comunicazione del corrispettivo e la data di riscontro dei pagamenti.

2.4. QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

Il Gestore si impegna a perseguire i seguenti obiettivi nello svolgimento del servizio:

- fognature nere adeguate ad una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalle aree di drenaggio urbano;
- nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti sarà previsto, salvo ragioni contrarie di natura tecnica, economica o ambientale, il sistema fognario separato, con avvio delle acque di prima pioggia alla rete nera;
- gli scarichi della fognatura nei corpi ricettori devono essere conformi ai requisiti di qualità fissati dalla legge a tal fine gli impianti di depurazione devono essere strutturati in modo tale da consentire il raggiungimento degli obiettivi di qualità ambientale previsti dal Piano di Tutela delle acque di cui al D. Lgs. 152/99 e s.m.i.;
- impianti principali monitorati attraverso telecontrollo.

Il servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue

Il servizio è effettuato mediante la gestione delle reti fognarie. Il regolare funzionamento dei collettori è assicurato attraverso l'ordinaria e straordinaria manutenzione e mediante verifiche capillari e continue.

L'attività di verifica tiene costantemente sotto controllo il regolare fluire degli scarichi fognari verso gli impianti di depurazione in modo da assicurare l'efficace depurazione delle acque e prevenire la possibilità di guasti od interruzioni che avrebbero effetti negativi per il servizio, per l'ambiente e per la qualità delle acque trattate.

Il Gestore si impegna, inoltre, all'innovazione ed alla ricerca attraverso la messa in atto di servizi di gestione, monitoraggio, telecontrollo ed assistenza tecnica, supportati da strumenti informatici e da servizi per la verifica e l'ispezione.

La depurazione delle acque provenienti da pubbliche fognature è sempre ammessa per gli scarichi domestici, nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, mentre è soggetta a controllo ed autorizzazione per gli scarichi provenienti dagli insediamenti produttivi.

• Caratteristiche dell'acqua depurata

Il Gestore esegue adeguati controlli interni in modo da garantire che le caratteristiche delle acque depurate e scaricate rispettino i limiti di legge a salvaguardia dell'ambiente.

• Controlli e verifiche sugli scarichi degli insediamenti produttivi

Il Gestore controlla la qualità degli scarichi in fognatura degli insediamenti produttivi secondo quanto stabilito dalle leggi vigenti, dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato nonché da quanto previsto nell'autorizzazione allo scarico in fognatura rilasciata dal Gestore.

Senza alcun preavviso alle Ditte, le ispezioni sono effettuate al fine di verificare la quantità e la qualità dell'acqua scaricata. Un rappresentante della Ditta ha diritto di assistere al prelievo.

I campioni prelevati sono inviati a laboratori certificati che provvedono a fornire i risultati al Gestore. Un rappresentante della Ditta può comunque assistere all'analisi. Le analisi sono eseguite secondo le metodiche ufficiali delle acque di scarico.

Se i risultati delle analisi dimostrano il superamento dei limiti di emissione, il Gestore procederà

secondo la gravità:

- a) alla diffida, stabilendo un termine entro il quale devono essere eliminate le irregolarità;
- b) alla diffida e contestuale sospensione dell'autorizzazione per un tempo determinato, ove si manifestano situazioni di pericolo per la salute pubblica e l'ambiente;
- c) alla revoca dell'autorizzazione in caso di mancato adeguamento alle prescrizioni imposte con la diffida ed in caso di reiterate violazioni che determinano situazione di pericolo per la salute pubblica e l'ambiente.

Il superamento dei limiti di emissione previsti dagli articoli 54 e 59 del Decreto Legislativo 152/99 e s.m.i. comporterà altresì l'applicazione di sanzioni amministrative e penali.

Coloro che provocano un danno alle acque, al suolo, al sottosuolo ed alle altre risorse ambientali saranno tenuti a proprie spese al ripristino ambientale (articolo 58 del Decreto Legislativo 152/99 e s.m.i.).

2.5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI

E' molto importante il corretto e tempestivo rapporto tra il Gestore ed i Clienti che devono avere la possibilità di rivolgersi al Gestore direttamente, telefonicamente, a mezzo lettera o per e-mail per qualsiasi richiesta, informazione, segnalazione inerente al servizio.

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

La sede degli uffici del Gestore è aperta al pubblico per almeno **30 ore settimanali** nei giorni feriali.

Le indicazioni delle ore e dei giorni di apertura sono riportate sulla “Scheda informativa” allegata alla Carta.

In sede di revisione triennale della Carta del Servizio Idrico Integrato si valuteranno eventuali modifiche all’orario di apertura degli sportelli sulla base del gradimento espresso dagli utenti e di eventuali specifiche richieste.

Svolgimento delle pratiche

E' a disposizione dei Clienti il servizio di sportello sia presso gli uffici aperti al pubblico sia attraverso il “Servizio Telefonico Clienti”, il cui numero è indicato sull’elenco e sulla “Scheda informativa” allegata alla Carta.

Le pratiche possono essere svolte sia allo sportello che al telefono o per corrispondenza.

Sulla “Scheda informativa” allegata alla Carta sono riportate le pratiche che possono essere espletate per via telefonica o allo sportello, con i relativi giorni ed orari, nonché quelle che possono essere espletate tramite corrispondenza.

Il servizio informazioni per via telefonica è assicurato per un orario di almeno **30 ore settimanali** nei giorni feriali.

Il tempo medio di attesa agli sportelli è di 15 minuti, mentre il tempo massimo è di 45 minuti.

Rapporto con il Cliente

I dipendenti del Gestore (o le persone da questi incaricate) a contatto con il pubblico sono riconoscibili grazie all’esibizione del **tesserino di riconoscimento con fotografia** e, nel rapporto telefonico, grazie all’**enunciazione del nominativo o del codice identificativo**.

Il Gestore riserva particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del servizio, agli utenti presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura degli utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornato il Gestore in merito a dette situazioni.

I Clienti sono invitati a segnalare disservizi ed effettuare proposte e osservazioni relative al servizio presso gli sportelli, telefonando al Servizio Clienti, per lettera o fax.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il Gestore adotta forme e modalità differenziate di pagamento delle fatture:

- conto corrente postale;
- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria;
- domiciliazione bancaria;
- bonifico bancario.

Con i Clienti in situazione di grave e comprovata indigenza il Gestore concorda particolari modalità di riscossione del credito.

Nella “Scheda informativa” allegata alla Carta sono riportati i giorni e le ore nei quali è possibile effettuare il pagamento delle bollette presso gli sportelli aziendali abilitati.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda con il Cliente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento. **La fascia oraria massima è di 4 ore**, ovvero al Cliente non può essere richiesto di essere reperibile in casa propria per un periodo di tempo superiore a 4 ore del mattino o a 4 ore del pomeriggio.

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Cliente.

Se per motivi contingenti il Gestore si trova nella necessità di disdire un appuntamento concordato, provvede ad avvertire il Cliente **con almeno un giorno di anticipo**.

Il grado di affidabilità del Gestore in materia di rispetto degli appuntamenti concordati è indicato dal seguente standard:

**Standard
Generale**

N° di appuntamenti rispettati sul n° totale degli appuntamenti concordati.

Il valore numerico di questo standard viene reso noto nella Relazione sulla Qualità del Servizio pubblicata dal Gestore entro il 31 marzo di ogni anno.

La richiesta di informazioni

Per ottenere informazioni sul servizio idrico e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti loro richiesti, i Clienti possono recarsi presso lo sportello del Gestore, chiamare il Servizio Telefonico Clienti o inviare una lettera.

Oltre alla presente Carta del Servizio, presso lo sportello sono disponibili il Rapporto Annuale sulla Qualità del Servizio, opuscoli e altro materiale informativo.

Allo sportello o al telefono **le informazioni vengono fornite immediatamente**, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti. Alle richieste inoltrate a mezzo lettera, invece, viene data risposta nei limiti indicati dallo standard:

**Standard
Specifico**

Tempo massimo di risposta a quesiti inoltrati a mezzo lettera:
30 giorni di calendario dalla data di ricezione del Gestore.

Collaborazione tra i Gestori

I Gestori dell'ATO5: Asti Servizi Pubblici, Acquedotto della Piana, Acquedotto Valtiglione e Consorzio Acquedotto Monferrato si impegnano ad istituire progressivamente un meccanismo di interscambio delle informazioni in modo da permettere ad ogni Cliente di espletare, attraverso strumenti informatici, le pratiche ed avere informazioni sull'erogazione del Servizio Idrico Integrato nel territorio dell'Ambito Astigiano Monferrato.

2.6. PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI

Sistema di fatturazione

I consumi vengono rilevati almeno due volte l'anno dal personale del Gestore, da terzi regolarmente incaricati muniti di tesserino di riconoscimento o direttamente dal Cliente se i contatori sono posizionati in proprietà privata, oppure sono stimati dal Gestore.

Ai Clienti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

La comunicazione della lettura da parte del Cliente può essere effettuata:

- **telefonicamente – Servizio Telefonico di Autolettura;**
- **cartolina per autolettura** rilasciata dal personale addetto alla rilevazione;
- **per via informatica.**

In mancanza di una lettura diretta o comunicata dal Cliente, il Gestore esegue una **stima** sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza.

Affidabilità del sistema di fatturazione

In base ai consumi rilevati ed in base a quanto previsto nei contratti di fornitura, il Gestore provvede ad emettere le fatture con **cadenza di norma semestrale**. Il grado di affidabilità del sistema di fatturazione è definito da uno standard basato sul rapporto tra il numero delle rettifiche effettuate ed il numero complessivo delle fatture emesse ogni anno.

Standard Generale

Grado di affidabilità del sistema di fatturazione

Il valore numerico di questo standard viene reso noto nella Relazione sulla Qualità del Servizio, pubblicata dal Gestore entro il 31 marzo di ogni anno.

Rettifiche di fatturazione

Può accadere che il Cliente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate. In tal caso il Gestore esegue le opportune verifiche e, se la segnalazione del Cliente risulta esatta, provvede ad aggiornare i dati dell'archivio, annullare le fatture sbagliate e a emetterne di nuove. I tempi necessari all'esecuzione delle rettifiche sono definiti dal seguente standard:

Standard Specifico

Tempo massimo di esecuzione delle rettifiche di fatturazione:

- **immediato** (se non sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative);
- **30 giorni** dalla data di ricezione del Gestore (se sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative).

I reclami sulle bollette devono essere segnalati ai Gestori entro la scadenza della bolletta.

Se il Cliente ha già versato una somma superiore al dovuto il Gestore provvede a restituirla sottraendola dall'ammontare delle fatture successive oppure, qualora il Cliente lo richieda e la somma superi i 25,00 Euro, sarà restituita al cliente con le modalità indicate nella "Scheda Informativa".

Morosità

Quando il Cliente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, il Gestore applica una **penale per ritardato pagamento ed i relativi** interessi che vengono addebitati sulla fattura successiva.

Se il mancato pagamento si protrae nel tempo, al Cliente viene inviato un **messaggio di sollecito**, contenente il riepilogo dei dati essenziali relativi alla fattura scaduta, con invito a saldare il debito. Se tuttavia anche il sollecito si rivela inefficace, il Gestore **sospende l'erogazione dell'acqua** potabile avvisando il Cliente con almeno **20 giorni** di anticipo rispetto alla chiusura per mezzo di una lettera raccomandata.

Non appena il Cliente provvede a saldare il corrispettivo dovuto, il servizio di erogazione dell'acqua potabile viene riattivato nei tempi garantiti dallo standard:

Standard
Specifico

Tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico a Clienti morosi: **2 giorni** lavorativi.

I 2 giorni lavorativi vanno calcolati dal momento in cui il Cliente dimostra di aver provveduto al pagamento al momento di riattivazione del servizio.

Verifica del contatore

Il Cliente può richiedere una verifica della correttezza della misura del contatore, che viene effettuata prelevando il contatore e verificandone il funzionamento sul banco di prova di laboratorio (il Cliente è ammesso a presenziare). Se le misure del contatore risultano corrette, ovvero entro i limiti di tolleranza previsti nel Regolamento, le spese della verifica sono a carico del Cliente.

I tempi per il prelievo del contatore sono quelli garantiti dallo standard.

Standard
Specifico

Tempo massimo per il prelievo del contatore: **7 giorni** lavorativi dalla richiesta dell'utente.

Se le misure del contatore risultano non corrette, il Gestore provvede a **ricalcolare i consumi erroneamente misurati**.

3. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

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

Strumenti o canali di comunicazione con i Clienti

Per garantire ai Clienti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, sono a disposizione i seguenti strumenti:

- **La Carta del Servizio Idrico**

La presente Carta è in distribuzione presso gli uffici: dei Gestori, dell'Autorità d'Ambito, dei Comuni e presso le Associazioni dei Consumatori e di Categoria per chiunque ne faccia richiesta.

- **Il “Regolamento di utenza e condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato”**

Il Regolamento è in distribuzione presso gli uffici: dei Gestori, dell'Autorità d'Ambito, dei Comuni e presso le Associazioni dei Consumatori e di Categoria per chiunque ne faccia richiesta.

- **Gli opuscoli e depliant informativi**

Sono disponibili presso gli uffici aziendali opuscoli e depliant informativi sulle leggi e normative in vigore.

- **I messaggi in fattura**

Attraverso la fattura vengono fornite informazioni sulle modalità di fatturazione e di pagamento delle fatture, sulle tariffe applicate, sul servizio agli sportelli, ecc.

Il Gestore si impegna a:

- rendere note agli utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
- informare l'utenza circa le variazioni della tariffa;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione;
- rendere note, nei locali accessibili agli utenti e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicurare un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi adottando un linguaggio facile ed accessibile.

Il Gestore, inoltre, rende noto al Cliente i contenuti della Relazione Annuale sui risultati conseguiti.

Il Gestore si impegna a potenziare gli strumenti di comunicazioni ed informazioni informatici.

Il Gestore si attiva affinché le comunicazioni ed informazioni siano rese accessibili anche alle persone diversamente abili.

La nota informativa sulla qualità dell'acqua distribuita
--

Presso lo sportello del Gestore è disponibile una **nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita**, e precisamente:

- la **durezza totale**, ovvero presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in milligrammi per litro (gradi idrotimetrici, °f);
- **concentrazione ioni idrogeno**, ovvero grado di acidità, espressa in unità e decimi di pH;
- **residuo fisso**, ovvero presenza di sali minerali, a 180°C, espressa in milligrammi per litro;
- **presenza di nitrati** (NO₃), espressa in milligrammi per litro;
- **presenza di nitriti** (NO₂), espressa in milligrammi per litro;
- **presenza di ammoniaca** (NH₄), espressa in milligrammi per litro;
- **presenza di fluoro** (F), espressa in microgrammi per litro;
- **presenza di cloruri** (CL), espressa in milligrammi per litro.

4. LA TUTELA DEI CLIENTI

Le risposte ai clienti

Il Gestore garantisce un servizio informazioni per almeno 30 ore settimanali nei giorni feriali secondo gli orari della “Scheda informativa” allegata. Alle richieste verbali o telefoniche, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore, viene fornita risposta immediata. Negli altri casi valgono i tempi indicati dallo standard.

La segnalazione dei reclami

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un **diritto fondamentale per i Clienti**. Pertanto, qualora lo ritengano opportuno, i Clienti sono invitati ad inoltrarli al Gestore attraverso uno degli strumenti a loro disposizione:

- **Modulo di reclamo** disponibile presso lo sportello del Gestore;
- **Lettera** inviata al Gestore;
- **E-mail** inviata al Gestore;

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'accaduto.

Ricevuta la segnalazione, il Gestore compie i necessari accertamenti, ne comunica gli esiti al Cliente nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami (vedi sotto) e **si impegna a rimuovere al più presto le cause del disservizio**.

Le risposte ai reclami

Il Gestore gestisce e classifica i reclami inoltrati dai Clienti attraverso una procedura informatizzata. I tempi previsti di risposta ai reclami sono i seguenti:

Standard	Tempo massimo di risposta ai reclami
Specifico	30 giorni di calendario.

I 30 giorni di calendario vanno calcolati dalla data di protocollo del ricevimento del messaggio di reclamo da parte del Gestore al momento di spedizione della risposta scritta.

Se la complessità della pratica di reclamo non consente al Gestore di rispettare lo standard di risposta, il Cliente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta.

Annualmente il Gestore riferisce all'Autorità d'Ambito circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

Conciliazione davanti all'Autorità d'Ambito

Fatto salvo il diritto del ricorso alle seguenti Autorità competenti nelle materie a loro assegnate e precisamente:

Magistratura Tributaria (Comm. Trib. Provinciale in primo grado) – in materia di imposte e tasse;

Magistratura ordinaria, Giudice di pace, Tribunale Civile – in materia di diritto civile, commerciale ecc...

Magistratura amministrativa (T.A.R. in primo grado) – in materia di diritto amministrativo

qualora l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta fornitagli dal Gestore o comunque in caso di controversie non risolte nel termine previsto dalla presente Carta del Servizio Idrico Integrato, negli ulteriori 60 giorni di calendario sia il Cliente sia il Gestore possono attivarsi al fine di una conciliazione davanti all'Autorità d'Ambito.

5. INDENNIZZI

Assicurare un servizio di qualità significa anche addossarsi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri Clienti. Per questo il Gestore ha previsto che il Cliente che subisce un disservizio debba essere indennizzato per il disagio.

E' pertanto stabilito una somma di **26 Euro** qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause aziendali, dei seguenti standards:

- Ritardo su Tempi di rilascio dei preventivi;
- Ritardo su Tempi di esecuzione dei lavori di allacciamento;
- Ritardo su Tempi di attivazione/disattivazione della fornitura;
- Ritardo nella risposta ai reclami dei clienti.

Qualora il ritardo sia superiore al doppio del tempo previsto dallo standard si raddoppia l'indennizzo.

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

- Cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità di intervento del Gestore, ivi 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 norme e leggi che incidano sui tempi delle lavorazioni.

La richiesta di indennizzo deve essere presentata per iscritto al Gestore, "Servizio Clienti", il cui indirizzo è indicato sulla "Scheda Informativa", allegando tutta la documentazione e le informazioni che possano essere utili a motivare la richiesta, entro 30 giorni dal verificarsi del disservizio.

Quando la richiesta di indennizzo richiede una procedura di verifica e quindi non può essere accolta immediatamente, il Gestore comunica al Cliente l'esito delle verifiche compiute entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta.

Il rimborso sarà effettuato secondo le modalità ed i tempi indicati nella "Scheda Informativa".
In caso negativo il Gestore darà comunicazione scritta e motivata al Cliente.

6. LA RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il sistema di monitoraggio

Per effettuare la valutazione della qualità del servizio erogato, il Gestore adotta un sistema di monitoraggio attraverso il quale vengono periodicamente rilevati:

- **le prestazioni effettivamente rese (qualità erogata).** Un'apposita funzione aziendale è incaricata di raccogliere ed elaborare i dati relativi al livello di osservanza degli standard di servizio;
- **i reclami dei Clienti (qualità disattesa).** La gestione e classificazione dei reclami inoltrati dai Clienti è gestita dal Gestore attraverso un sistema informatizzato;
- **il giudizio dei Clienti sul servizio fornito (qualità percepita e attesa).** Per rilevarlo almeno ogni 3 anni un'azienda specializzata esegue, su incarico del Gestore, interviste su campioni statisticamente rappresentativi della Clientela.

La Relazione Annuale sulla Qualità del Servizio

A partire dal primo anno successivo alla pubblicazione della Carta del Servizio, sulla base delle informazioni ricavate dal sistema di monitoraggio, entro il 31 marzo di ogni anno il Gestore redige una Relazione sulla Qualità del Servizio nella quale vengono resi noti:

- **il livello di osservanza degli standard di servizio** conseguito nel corso dell'anno, con indicazione dei motivi all'origine delle eventuali inosservanze;
- **le azioni ed i programmi** attraverso i quali il Gestore intende migliorare il proprio servizio;
- **i giudizi sulla qualità del servizio espressi dai Clienti** raccolti in occasione delle rilevazioni triennali.

Questa Relazione viene presentata all'Autorità d'Ambito ed è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso lo Sportello del Gestore.

7. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato vale dal 1 GENNAIO 2006, e sarà sottoposta a revisione periodica (di norma triennale) per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai Clienti. Essa costituisce un impegno da parte del Gestore nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con il Gestore stesso un contratto per la fornitura di servizi e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio Idrico Integrato tramite gli strumenti indicati nel paragrafo “Comunicazione e Informazione”.

Scheda informativa **Asti Servizi Pubblici**

○ Numeri telefonici

Servizio Clienti: 0141/434.609-635-637-670
 Fax 0141/ 434.609 – e-mail: info@asp.asti.it – www.asp.asti.it
 Orario: dal Lunedì al Giovedì 8,30 – 16,30 / Venerdì 8,30 – 13,00
Pronto Intervento: 0141/ 21.39.31
 Orario continuato tutti i giorni feriali e festivi

○ Sportello aperto al pubblico

C.so Don Minzoni n. 86 Dal Lunedì al Giovedì orario 8,30-15,30 / Venerdì orario 8,30-12,00

○ Pratiche svolte

Tutti i giorni dal Lunedì al Giovedì orario 8,30-15,30 / Venerdì orario 8,30-12,00

	Servizio Telefonico Clienti (1)	Sportello aperto al pubblico	Mezzo lettera o e-mail
<u>Informazioni</u>	●	●	●
<u>Richiesta di allacciamento o modifica impianto</u>	●	●	●
<u>Richieste di attivazione</u>	●	●	●
<u>Richieste di voltura</u>	●	●	●
<u>Richieste di cessazione</u>	●	●	●
<u>Richieste di riattivazione</u>	●	●	●
<u>Comunicazione di variazione dati</u>	●	●	●
<u>Reclami</u>	●	●	●
<u>Richieste di rettifiche di fatturazione</u>	●	●	●
<u>Trasmissione lettura contatore</u>	●	●	●

(1) Dal Lunedì al Giovedì orario 8,30-16,30 / Venerdì 8,30-13,00

○ Pagamenti

Tutti i giorni dal Lunedì al Giovedì orario 8,30-15,30 / Venerdì 8,30-12,00

	Servizio Telefonico Clienti (1-2)	Sportello aperto al pubblico
<u>Incasso fatture</u>	(1-2)	●
<u>Incasso corrispettivi per nuovi allacciamenti o modifiche</u>	(1-2)	●

(1) Possibilità di effettuare il pagamento in contanti, mezzo assegni circolari o bancari; domiciliazione bancaria (R.I.D.); bollettino postale/ bancario.

(2) Dal Lunedì al Giovedì orario 8,30-15,30 / Venerdì 8,30-12,00

○ Rettifiche di fatturazione

Qualora il Cliente avesse già versato una somma superiore al dovuto il Gestore provvede a restituirla sottraendola dall'ammontare delle fatture successive oppure, qualora il Cliente lo richieda o l'utenza venga disdettata e/o volturata, sarà restituita al Cliente con una delle seguenti modalità:

- Rimborso in contanti se la somma non è superiore a euro 60,00;
- Bonifico bancario/postale e/o assegno circolare non trasferibile se l'importo è superiore a euro 60,00;
- In caso di morosità pregressa, compensando con la prima bolletta ancora da saldare.

○ Rimborsi fuori standard

Previa richiesta scritta del Cliente, potranno essere effettuati con una delle seguenti modalità:

- Bonifico bancario e/o Assegno circolare non trasferibile entro 30 gg dalla richiesta del Cliente.

Scheda informativa **Acquedotto della Piana**

○ Numeri telefonici

Servizio Clienti: 0141/94.66.09
Fax 0141/94.51.05 – e-mail acp@acquedottopiana.it
Internet www.acquedottopiana.it
Orario: dal Lunedì al Venerdì 8,00 – 13,00; Lunedì e Giovedì 15,00 – 18,00
Pronto Intervento: 0141/94.66.09
Orario continuato tutti i giorni feriali e festivi

○ Sportello aperto al pubblico

Via Carlo V, 53 – 14019 Villanova d'Asti

Orario: dal Lunedì al Venerdì 8,30 – 12,30; Lunedì e Giovedì 15,00 – 18,00; Martedì chiuso.
Oltre al suddetto orario gli operatori dell'Acquedotto della Piana sono disponibili per altre 8 ore settimanali previo appuntamento.

○ Pratiche svolte

Orario: dal Lunedì al Venerdì 9,00 – 12,30; Giovedì 15,00 – 18,00; Martedì chiuso

	Servizio Telefonico Clienti	Sportello aperto al pubblico	Mezzo lettera e-mail
<u>Informazioni</u>	●	●	●
<u>Richiesta di allacciamento o modifiche</u>	●	●	●
<u>Richieste di attivazione</u>	●	●	●
<u>Richieste di voltura</u>	●	●	●
<u>Richieste di cessazione</u>	●	●	●
<u>Richieste di riattivazione</u>	●	●	●
<u>Comunicazione di variazione dati</u>	●	●	●
<u>Reclami</u>	●	●	●
<u>Richieste di rettifiche di fatturazione</u>	●	●	●

○ Pagamenti

Incasso fatture: possibilità di effettuare il pagamento tramite conto corrente postale, domiciliazione bancaria e bonifico bancario;

Incasso corrispettivi per nuovi allacciamenti o modifiche: possibilità di effettuare il pagamento in contanti presso la tesoreria dell'Ente o tramite bonifico bancario;

○ Rettifiche di fatturazione

Qualora il Cliente avesse già versato una somma superiore al dovuto il Gestore provvede a restituirla sottraendola dall'ammontare delle fatture successive oppure, qualora il Cliente lo richieda e la somma superi 25,00 Euro, sarà restituita al cliente con una delle seguenti modalità:

- Assegno circolare non trasferibile;
- In caso di morosità pregressa, compensando con la prima bolletta ancora da saldare.

○ Rimborsi fuori standard

Previa richiesta scritta del Cliente, potranno essere effettuati con una delle seguenti modalità:

- Assegno circolare non trasferibile;
- Sulla prima bolletta in emissione.

Scheda informativa

Consorzio dei Comuni per l'Acquedotto del Monferrato

○ **Numeri telefonici**

Servizio Clienti: 0141/91.11.11 – 848.580.108 (numero verde solo da rete fissa)

Fax 0141/91.11.42 – e-mail: info@ccam.it – www.ccam.it

Orario: dal Lunedì al Venerdì 8,30 – 12,00 / 13,30 – 16,00

Pronto Intervento: 0141/91.11.91 – 800.91.55.52 (numero verde)

Orario continuato tutti i giorni feriali e festivi

○ **Sportello aperto al pubblico**

Moncalvo 14036 (AT)

8,30 – 12,00 / 13,30 – 16,00

Via Ferraris 3

Dal Lunedì al Venerdì

○ **Pratiche svolte**

Tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì orario 8,30-12,00 / 13,30-16,00

	Servizio Telefonico Clienti	Sportello aperto al pubblico	Mezzo lettera o e-mail
<u>Informazioni</u>	●	●	●
<u>Richiesta di allacciamento o modifica impianto</u>	●	●	●
<u>Richieste di attivazione</u>	●	●	●
<u>Richieste di voltura</u>	●	●	●
<u>Richieste di cessazione</u>	●	●	●
<u>Richieste di riattivazione</u>	●	●	●
<u>Comunicazione di variazione dati</u>	●	●	●
<u>Reclami</u>	●	●	●
<u>Richieste di rettifiche di fatturazione</u>	●	●	●
<u>Trasmissione lettura contatore</u>	●	●	●

○ **Pagamenti**

Tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì orario 8,30-12,00

	Servizio Telefonico Clienti	Sportello aperto al pubblico	Mezzo lettera e-mail
<u>Incasso fatture</u>	(1)	●	
<u>Incasso corrispettivi per nuovi allacciamenti o modifiche</u>	(2)	●	

(1) Possibilità di effettuare il pagamento: MAV pagabile in posta ed in banca, contanti, mezzo assegni circolari o bancari; carta bancaria; domiciliazione bancaria; bonifico bancario;

(2) Possibilità di effettuare il pagamento: contanti, mezzo assegni circolari o bancari; carta bancaria; bonifico bancario;

○ **Rettifiche di fatturazione**

Qualora il Cliente avesse già versato una somma superiore al dovuto il Gestore provvede a restituirla sottraendola dall'ammontare delle fatture successive oppure, qualora il Cliente lo richieda e la somma superi 25,00 Euro, sarà restituita al Cliente con una delle seguenti modalità:

- Assegno circolare non trasferibile;
- In caso di morosità pregressa, compensando con la prima bolletta ancora da saldare.

○ **Rimborsi fuori standard**

Previa richiesta scritta del Cliente, potranno essere effettuati con una delle seguenti modalità:

- Assegno circolare non trasferibile entro 30 gg dalla richiesta del Cliente;
- Sulla prima bolletta in emissione.

Scheda informativa Acquedotto Valtiglione

○ **Numeri telefonici**

Presidenza e Direzione

Fraz. San Marzanotto, Località Bellangero 321, 14100 Asti AT
Tel.: 0141/53.26.04 – Fax: 0141/59.78.32 – e-mail : covalti@tin.it
<http://provincia.asti.it/consorziovaltiglione/index.htm>
Orario: dal Lunedì al Venerdì 8,30 – 13,00
(Ricevimento solo su appuntamento)

Pronto Intervento tecnico: 0141/53.26.04

Orario continuato per tutte le 24 ore, tutti i giorni feriali e festivi

○ **Sportello aperto al pubblico**

Ufficio clienti: Fraz. San Marzanotto, Località Bellangero 321, 14100 Asti AT
Orario: Mattino: dal Lunedì al Venerdì 8,30/13,00, il Sabato 8.30/12.00
Pomeriggio: Martedì e Giovedì 14,30-16,30

Pratiche svolte

	Servizio Telefonico Clienti	Sportello aperto al pubblico (1)	Lettera Fax e-mail
<u>Informazioni</u>	●	●	●
<u>Pagamento fatture, preventivi, note spese ecc...(1)</u>	●	●	●
<u>Richieste di voltura</u>	●	●	●
<u>Richieste di cessazione</u>	●	●	●
<u>Richieste di riattivazione</u>	●	●	●
<u>Comunicazione di variazione dati</u>	●	●	●
<u>Reclami</u>	●	●	●
<u>Richieste di rettifiche di fatturazione</u>	●	●	●
<u>Trasmissione lettura contatore</u>	●	●	●

(1) Possibilità di eseguire il pagamento in contanti e a mezzo assegni circolari o bancari o postali; Si accetta la domiciliazione bancaria o postale.

Ufficio tecnico: Fraz. San Marzanotto, Località Bellangero 321, 14100 Asti AT
Orario: Mattino: dal Lunedì al Venerdì 8,30/13,00, il Sabato 8.30/12.00

Pratiche svolte

	Servizio Telefonico	Sportello aperto al pubblico	Lettera Fax e-mail
<u>Informazioni tecniche</u>	●	●	●
<u>Richiesta di allacciamento (attivazione nuovo contatore)</u>	●	●	●
<u>Richiesta di modifica impianto</u>	●	●	●

Altre informazioni

○ **Rettifiche di fatturazione**

Qualora il Cliente avesse già versato una somma superiore al dovuto il Gestore provvede a restituirla sottraendola dall'ammontare delle fatture successive oppure, qualora il Cliente lo richieda e la somma superi 25,00 Euro, sarà restituita al Cliente con una delle seguenti modalità:

- In contanti da ritirare presso lo sportello dell'ufficio Clienti, bonifico bancario o postale, assegno circolare non trasferibile;
- In caso di morosità pregressa, il debito del CAV è compensato con la prima bolletta ancora da saldare.

○ **Rimborsi fuori standard**

Previa richiesta scritta del Cliente, potranno essere effettuati con una delle seguenti modalità:

- Assegno circolare non trasferibile;
- Sulla prima bolletta in emissione.