

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INDICE

[1.... PREMESSA.. 4](#)

[1.1 L'acqua: un bene prezioso. 4](#)

[1.2 L'azienda. 4](#)

[1.3 Il Servizio Idrico Integrato. 4](#)

[1.4 Perché una “Carta dei Servizi”?. 4](#)

[1.5 Riferimenti normativi 5](#)

[2.... PRINCIPI FONDAMENTALI 5](#)

[2.1 Eguaglianza. 5](#)

[2.2 Imparzialità. 5](#)

[2.3 Continuità. 5](#)

[2.4 Cortesia e partecipazione. 6](#)

[2.5 Efficacia ed efficienza. 6](#)

[2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 6](#)

[2.7 Corretto utilizzo della risorsa idrica. 6](#)

[2.8 Tutela ambientale. 6](#)

[3.... STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.. 7](#)

[3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente. 7](#)

[3.1.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici 7](#)

[3.1.2 Tempo di esecuzione di lavori semplici 8](#)

[3.1.3 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi 8](#)

[3.1.4 Tempo di esecuzione di lavori complessi 8](#)

- [3.1.5 Tempo di attivazione – riattivazione della fornitura. 8](#)
- [3.1.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente. 9](#)
- [3.1.7 Sospensione per morosità. 9](#)
- [3.1.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità. 9](#)
- [3.1.9 Verifica del contatore su richiesta del cliente. 10](#)
- [3.1.10 Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente. 10](#)
- [3.1.11 Tempo di risposta motivata di A.S.GA a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte 10](#)
- [3.1.12 Rispetto degli appuntamenti con l’Utente. 11](#)

- [3.2 Il servizio di fognatura e depurazione. 11](#)
- [3.2.1 Allacciamento alla pubblica fognatura. 11](#)
- [3.2.2 Utilizzo corretto della rete fognaria. 11](#)
- [3.2.3 Il servizio di depurazione. 11](#)

- [3.3 Continuità del servizio. 12](#)
- [3.3.1 Servizio di reperibilità. 12](#)
- [3.3.2 Sospensioni programmate. 12](#)
- [3.3.3 Tempi di preavviso. 12](#)
- [3.3.4 Durata delle sospensioni programmate. 12](#)
- [3.3.5 Crisi idrica da scarsità. 13](#)

- [3.4 Gestione del rapporto contrattuale. 13](#)
- [3.4.1 Fatturazione. 13](#)
- [3.4.2 Numero annuo di letture e autoletture per cliente finale. 13](#)

- [3.5 Accessibilità al servizio. 13](#)
- [3.5.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli 13](#)
- [3.5.2 Informazioni per via telefonica. 14](#)
- [3.5.3 Forme e modalità di pagamento. 14](#)

[3.5.4 Facilitazioni per clienti con problemi motori 14](#)

[3.5.5 Tempo di attesa agli sportelli e al telefono. 14](#)

[3.5.6 Risposta alle richieste scritte dei clienti 14](#)

[3.5.7 Risposta ai reclami scritti 14](#)

[3.6 Indennizzi automatici 15](#)

[3.6.1 Casi di indennizzo automatico. 15](#)

[3.6.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico. 15](#)

[3.6.3 Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico. 15](#)

[4.... INFORMAZIONI ALL'UTENTE.. 15](#)

[5.... MEZZI DI INFORMAZIONE.. 16](#)

[6.... TUTELA DELLA PRIVACY. 16](#)

[7.... RICONOSCIMENTO DI DIPENDENTI E ADDETTI 16](#)

[8. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO DA A.S.GA 17](#)

[9.... RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE.. 17](#)

[10. CARATTERISTICHE DI QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE.. 17](#)

[11. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 17](#)

[12. TUTELARSI NEI CONFRONTI DELLA CARTA DEI SERVIZI 18](#)

[13. DEFINIZIONI 18](#)

1. PREMESSA

1.1 *L'acqua: un bene prezioso*

L'acqua rappresenta un problema ambientale di straordinaria rilevanza e il suo razionale e corretto utilizzo costituisce un fattore determinante dello sviluppo sostenibile delle attività sociali ed economiche. E' quindi necessario assicurare la fornitura di acqua potabile e garantire l'idoneità delle risorse idriche (tanto sotto l'aspetto qualitativo che quantitativo) per le esigenze di ordine economico. Per raggiungere questi obiettivi occorrono risorse e strumenti adeguati.

L'acqua è un bene prezioso. Usiamola in modo corretto.

1.2 *L'azienda*

L'A.S.GA – Azienda Servizi Gaggiano S.r.l. è una società che opera dall'anno 2002 nel servizio idrico integrato e nel servizio gas metano sfruttando competenze e professionalità che nascono da lontano.

La rete distributiva dei servizi succitati si estende in tutto il territorio del Comune di Gaggiano servendo circa il 95% dei cittadini, i quali individuano in questa Azienda un'efficace soluzione ai problemi di gestione di servizi tecnologici conciliando un notevole risparmio in termini di costi e di risorse con un decisivo aumento della qualità dei servizi.

1.3 Il Servizio Idrico Integrato

Il servizio idrico integrato delle acque consiste nell'insieme dei servizi di captazione, trattamento, accumulo, adduzione e distribuzione di acqua potabile e dei servizi di fognatura e depurazione. Dal 2000 A.S.GA S.r.l. effettua questo tipo di servizio e, attualmente, tratta, nel complesso del ciclo idrico integrato, circa 5.000.000 m³ di acqua all'anno.

Il suo "bacino di utenza" si estende su circa 1500 utenze corrispondenti a circa 8200 cittadini.

Per tutelare i clienti, inoltre, A.S.GA farà il possibile per informare i singoli clienti su eventuali consumi eccessivi di acqua potabile rilevati, invitando gli stessi a compiere gli accertamenti del caso.

1.4 Perché una "Carta dei Servizi"?

La Carta dei servizi è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che definisce i principi che devono regolare la fornitura dei servizi pubblici, individuando gli strumenti per la loro attuazione e le modalità per la tutela dei clienti.

A.S.GA, azienda erogatrice di servizi pubblici, ha elaborato questa Carta dei Servizi, rivolta a tutti i suoi clienti ai quali viene somministrata l'acqua potabile. Questo documento, che è una vera e propria Carta dei Diritti dei clienti, contiene informazioni utili per conoscere le caratteristiche e i servizi forniti dall'A.S.GA – Azienda Servizi Gaggiano S.r.l.

L'impegno di A.S.GA a conciliare qualità ed efficienza nei confronti dei propri utenti ha lo scopo di offrire ai cittadini servizi sempre migliori e rispettosi del suo ambiente.

I servizi sono migliori quando l'utente si sente più soddisfatto. Per raggiungere tale obiettivo A.S.GA elabora questo documento al fine di garantire i diritti dei cittadini in quanto vengono descritte le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e le relazioni intercorrenti tra l'azienda e l'utente. E' un patto "carta alla mano" con i cittadini che l'A.S.GA si impegna a rispettare.

Tutte le caratteristiche dei servizi descritti nella presente carta sono alla base degli obiettivi che l'A.S.GA considera fondamentali nella conduzione delle sue attività ed al tempo stesso, attraverso la medesima carta, l'A.S.GA si impegna a fornire agli utenti una garanzia che si traduce in un impegno di pagamento di rimborso a fronte di proprie carenze nell'erogazione del servizio (Vedi punto 3.6 del presente documento).

1.5 Riferimenti normativi

Il presente documento viene elaborato con riferimento alle normative vigenti:

- Decreto presidente del Consiglio Dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi per l’erogazione dei Servizi pubblici”
- Decreto presidente del Consiglio Dei Ministri 4 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”
- Decreto presidente del Consiglio Dei Ministri 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio idrico integrato”
- Legge 36 del 5 gennaio 1994 “Disposizioni in materia di risorse idriche”
- Legge 273 dell’11 Luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”

E’ altresì fatto salvo il perfezionamento o revisione della Presente Carta dei Servizi in base ai risultati della sua gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica, e nel compito dell’Azienda.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza

A parità di condizioni del servizio prestato tutti gli utenti hanno diritto allo stesso trattamento senza discriminazioni di razza, lingua, religioni e opinioni.

2.2 Imparzialità

Nel comportamento verso gli utenti, A.S.GA, si attiene ai principi di obiettività, neutralità, imparzialità.

2.3 Continuità

L’impegno prioritario dell’A.S.GA è di garantire un servizio continuo e regolare senza interruzioni.

L’interruzione del servizio potrà essere imputabile soltanto a:

- guasti
- manutenzioni necessarie al corretto funzionamento dell’erogazione
- cause di forza maggiore

Nel caso in cui si verificano queste condizioni l’A.S.GA si impegna a limitare il disagio mediante interventi rapidi e tempestivi.

2.4 Cortesia e partecipazione

E' impegno dell'A.S.GA garantire a tutti gli utenti rispetto e cortesia da parte del proprio personale il quale darà tutte le informazioni necessarie per una corretta ed efficace fornitura del servizio.

Ogni cliente ha diritto di presentare in qualsiasi momento consigli, suggerimenti, richieste ed eventualmente reclami, ai quali A.S.GA ha il dovere di rispondere entro 30 giorni dall'avvenuta comunicazione.

La partecipazione con l'utente è fondamento per l'A.S.GA in quanto il miglioramento del servizio si basa sulle valutazioni e le aspettative dei cittadini.

2.5 Efficacia ed efficienza

A.S.GA aggiorna continuamente la propria attività al fine di raggiungere l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sfruttando al meglio ciò che la tecnologia offre ogni giorno sul mercato. Solo così è possibile offrire servizi sempre più economici, efficaci, sicuri e semplici da utilizzare.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

A.S.GA pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

2.7 Corretto utilizzo della risorsa idrica

L'acqua potabile è da considerarsi un bene prezioso ed utile all'intera collettività.

Al fine di evitare sprechi di questo bene, A.S.GA auspica la piena collaborazione di tutti i suoi utenti i quali, utilizzando il servizio fornito, sono tenuti a dare sempre la priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari.

2.8 Tutela ambientale

La tutela delle risorse a disposizione e l'adozione delle soluzioni di minimo impatto ambientale sono obiettivi primari dell'attività di A.S.GA.

Ed è su questo argomento che è auspicabile la piena e fattiva collaborazione da parte di tutti gli utenti.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Si definiscono “standard di qualità del servizio di erogazione dell’acqua fornito al cliente” gli indicatori qualitativi e quantitativi descritti nei prossimi punti. Si suddividono in:

- generali, cioè riferibili al complesso delle prestazioni rese da A.S.GA;
- specifici, ossia verificabili dal cliente stesso.

Gli standard inseriti in questo documento si riferiscono ai tempi del rapporto contrattuale (par. 3.1), alla gestione del rapporto contrattuale (par. 3.2), alla accessibilità al servizio (par. 3.4) e alla continuità del servizio (par. 3.5).

3.1 *Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l’utente*

I successivi punti descritti si basano sulla soddisfazione del cliente, nel senso che sono impegni scritti che A.S.GA pone come fondamento per il proseguo di un rapporto cordiale con l’utente.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al cliente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, A.S.GA comunica tempestivamente al cliente il nuovo termine.

3.1.1 Tempo di preventivazione per l’esecuzione di lavori semplici

1. Il tempo di preventivazione per l’esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di A.S.GA S.r.l. della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente. A.S.GA garantisce un tempo massimo per il rilascio del preventivo formale di spesa a seguito di richiesta scritta allo sportello da parte del cliente, pari a 20 giorni lavorativi.

2. Il preventivo per l’esecuzione dei lavori viene predisposto gratuitamente da A.S.GA per essere poi comunicato al cliente, con esclusione dei casi previsti nel comma 4 del presente punto, indipendentemente dall’ammontare del contributo richiesto da A.S.GA al cliente.

Tale preventivo contiene:

- l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo riporta le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
 - l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del cliente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso cliente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
 - l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
 - la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dal cliente;
 - l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente direttiva, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto da A.S.GA S.r.l. al cliente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
3. Il preventivo per l'esecuzione dei lavori costituisce un'offerta irrevocabile con validità pari a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso da A.S.GA nei confronti del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

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

3.1.2 Tempo di esecuzione di lavori semplici

1. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento, è il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente, mediante il pagamento del corrispettivo monetario, e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura. A.S.GA garantisce un tempo massimo di esecuzione della presa, per lavori di allacciamento a rete distributrice esistente con adeguata potenzialità, di 30 giorni lavorativi a partire dalla data di pagamento del contributo di allacciamento.

3.1.3 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi

1. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi verrà comunicato di volta in volta.

2. Il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi viene predisposto da A.S.GA e comunicato al cliente per ogni richiesta di lavori complessi, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto al cliente.

3.1.4 Tempo di esecuzione di lavori complessi

Il tempo di esecuzione di lavori complessi verrà comunicato di volta in volta in relazione alla tipologia dei lavori da eseguire

3.1.5 Tempo di attivazione – riattivazione della fornitura

1. Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte del cliente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e la data di attivazione della fornitura. A.S.GA garantisce un tempo massimo per l'attivazione della fornitura pari a 7 giorni lavorativi.

2. Per l'attivazione della fornitura a seguito di cambio d'intestazione, subentro o nuova utenza con allacciamento alla rete già predisposto, A.S.GA garantisce un tempo massimo di 5 giorni lavorativi.

3.1.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

1. Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente è il tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura da parte del cliente e la data di disattivazione della fornitura stessa. Il tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente viene stabilito in 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta.

2. La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura.

Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali volture o subentri immediati.

3.1.7 Sospensione per morosità

In caso di morosità, il cliente viene avvertito dell'insolvenza mediante la bolletta successiva, la quale riporta gli importi precedentemente fatturati e non pagati. Qualora il cliente non regolarizzi la sua posizione è prevista, oltre all'applicazione degli interessi legali e di mora, la sospensione del servizio. Prima di effettuare tale operazione il cliente viene avvisato con almeno 20 giorni di preavviso tramite avviso notificato o raccomandata R.R. recante la specifica delle fatture morose. Con la trasmissione del preavviso si informa l'utente circa le modalità da seguire per evitare la parziale sospensione, gli oneri e i tempi per la riattivazione della fornitura. Viene inoltre indicato entro quando verrà sospesa la fornitura del servizio.

E' ovviamente fatto salvo il diritto del cliente di evitare la sospensione del servizio dimostrando l'avvenuto pagamento delle bollette considerate morose.

Non è addebitabile al cliente subentrante la morosità pregressa determinata dal precedente cliente.

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

1. Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo intercorrente tra la data di pagamento da parte del cliente presso A.S.GA delle somme dovute, ovvero di comunicazione da parte del cliente, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura.

2. E' diritto di A.S.GA, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, richiedere al cliente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute. Il tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità viene stabilito in 3 giorni lavorativi dall'avvenuto pagamento.

3.1.9 Verifica del contatore su richiesta del cliente

Il tempo per l'effettuazione della verifica del contatore su richiesta scritta del cliente è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura e la data di comunicazione al

cliente dell'esito della verifica.

Il tempo massimo di intervento per la sostituzione e verifica del contatore, qualora non sussistano impedimenti tecnici, è fissato in 30 giorni a partire dalla richiesta del cliente. Per l'effettuazione della verifica il contatore verrà inviato presso laboratori specifici.

I risultati della prova verranno comunicati al richiedente mediante risposta scritta.

Nel caso in cui a seguito di verifica la misura della portata nominale risulta entro la tolleranza prevista dalla casa costruttrice e dalle normative tecniche vigenti, A.S.GA provvederà ad addebitare all'utente la spesa sostenuta per la verifica del misuratore. In caso contrario le spese per le verifiche saranno a carico di A.S.GA che provvederà inoltre ai rettifiche e conguagli degli importi fatturati.

3.1.10 Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente

L'utente ha la facoltà di richiedere ad A.S.GA , tramite richiesta scritta, la verifica della pressione di fornitura.

Nei casi in cui, ai fini della verifica della pressione di fornitura, sia necessaria l'installazione di apparecchi di registrazione, A.S.GA invia al cliente una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto di A.S.GA, nonché i tempi previsti per l'effettuazione della verifica stessa.

A.S.GA nel caso in cui tali verifiche conducano all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi tra quelli normalmente erogati dalla rete di distribuzione, provvederà all'eliminazione dell'anomalia.

3.1.11 Tempo di risposta motivata di A.S.GA a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

Nell'eventualità della presenza di reclami scritti per disservizi nella fornitura, problemi vari o qualsiasi altro motivo che sia oggetto di reclamo, A.S.GA nell'interesse del miglioramento continuo del proprio operato prevede un tempo massimo di risposta a tali reclami pari a 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta quale risultante dal protocollo di A.S.GA o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata da A.S.GA per fornire al cliente, ove

necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere da A.S.GA.

Le richieste di informazioni e gli eventuali reclami vanno indirizzati all'Ufficio Amministrativo dell'A.S.GA.

3.1.12 Rispetto degli appuntamenti con l'Utente

A.S.GA si impegna a rispettare gli appuntamenti con l'utente. Gli appuntamenti vengono concordati di volta in volta a seconda della tipologia dell'intervento. La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente è di 4 ore.

3.2 *Il servizio di fognatura e depurazione*

3.2.1 Allacciamento alla pubblica fognatura

1. L'allacciamento in pubblica fognatura deve essere provvisto di un sistema di ispezione secondo gli schemi previsti dal "Regolamento di fognatura", dal "Regolamento locale d'Igiene" e le normative vigenti;

2. L'allacciamento viene effettuato direttamente dall'utente previa richiesta scritta di allacciamento alla rete.

L'utente è obbligato a segnalare ad A.S.GA la data di esecuzione dell'allacciamento per la verifica delle modalità di allacciamento e per il coordinamento dei lavori di scavo in proprietà pubblica con preavviso di almeno 5 giorni lavorativi;

3. A.S.GA ha la facoltà e il diritto di verificare i metodi di allacciamento in fognatura e in caso di non corrispondenza con i parametri stabiliti dalla normativa può richiedere la modifica di tale allacciamento secondo quanto stabilito.

3.2.2 Utilizzo corretto della rete fognaria

La rete fognaria è uno strumento indispensabile al fine di recapitare acque reflue domestiche e industriali nel rispetto delle norme tecniche e dei valori limite stabiliti dalle normative vigenti. E fatto divieto di scaricare in pubblica fognatura utilizzando scarichi diversi da quelli autorizzati (ad esempio caditoie, pozzetti stradali o pozzetti

di proprietà privata.

A.S.GA ha la facoltà di controllare in qualsiasi momento la qualità e la quantità degli scarichi in pubblica fognature. Qualsiasi difformità rilevata verrà comunicata agli enti competenti.

3.2.3 Il servizio di depurazione

1. La quasi totalità degli scarichi allacciati alla rete di fognatura vengono collettati agli impianti di depurazione.

3.3 Continuità del servizio

3.3.1 Servizio di reperibilità

1. A.S.GA fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

2. A.S.GA garantisce un servizio di reperibilità 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno al fine di assicurare un pronto intervento in caso di guasto o situazioni critiche dell'impianto di distribuzione.

3. Il servizio previsto al precedente comma si può richiedere chiamando negli orari lavorativi direttamente gli uffici dell'A.S.GA oppure per le emergenze fuori orario lavorativo è disponibile un numero di emergenza (servizio comunque attivo 24 ore su 24) attraverso il quale verrà attivato tempestivamente l'intervento in emergenza.

E' altresì possibile contattare il centralino telefonico del Comune di Gaggiano (Ufficio vigilanza) tra le ore 7,30 e le ore 23,00, il quale provvederà a comunicare al tecnico di turno il problema esposto dall'utente per garantire un intervento tempestivo.

L'intervento avviene di norma entro 60 minuti.

3.3.2 Sospensioni programmate

Tutte le reti presenti nel territorio di Gaggiano sono state progettate per garantire una continua e regolare fornitura del servizio.

Quando però si verificano casi di guasti, modifiche, manutenzione periodica un tratto di tubazione ecc. e non vi è possibilità di fornire il servizio ad alcune utenze nel periodo di esecuzione del lavoro, il servizio viene temporaneamente sospeso previo preavviso ai cittadini interessati.

Nel caso in cui fosse necessario effettuare la sospensione del servizio, l'A.S.GA, provvede perciò a segnalare l'interruzione dell'erogazione direttamente agli utenti interessati e, a lavori ultimati provvede alla riattivazione della fornitura accertandosi che tutte le utenze interessate non abbiano problema alcuno al proprio impianto.

3.3.3 Tempi di preavviso

Nell'esecuzione di lavori programmati sarà impegno di A.S.GA avvisare tutti gli utenti interessati alla sospensione con almeno 24 ore di anticipo.

Le modalità di comunicazione sono le seguenti:

- Avviso "porta a porta"
- Avviso scritto lasciato nei singoli edifici interessati.

3.3.4 Durata delle sospensioni programmate

L'impegno di A.S.GA è garantire sempre il benessere dei propri utenti, quindi prevede un tempo massimo della sospensione del servizio pari a 12 ore.

3.3.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori generati dall'intervento umano, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, A.S.GA, con adeguato preavviso, si impegna ad informare il cliente proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico e 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.

3.4 Gestione del rapporto contrattuale

3.2.1 Fatturazione

1. A.S.GA effettua una fatturazione trimestrale a seguito di lettura diretta del contatore d'utenza oppure a seguito di autolettura effettuata dall'utente e comunicata ad A.S.GA.

Nel caso in cui non venga effettuata la lettura del contatore verrà effettuata una lettura d'ufficio basata sul consumo riferito allo stesso periodo dell'anno precedente.

2. Nella bolletta inviata all'utente è presente l'importo relativo al consumo di acqua potabile e la relativa quota prevista per il servizio di fognatura e depurazione. Tale quota è da corrispondere con riferimento al prelievo di acqua potabile dall'acquedotto.

3.2.2 Numero annuo di letture e autoletture per cliente finale

1. Il numero annuo di letture e autoletture per cliente finale è, per ogni singolo cliente, la somma del numero di letture effettuate in un anno, comprese le autoletture comunicate dal cliente finale stesso

3.5 Accessibilità al servizio

3.4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Tutte le pratiche quali la stipula, la risoluzione dei contratti di fornitura e qualsivoglia altra richiesta inerente al servizio potrà essere effettuata, nei giorni e negli orari di apertura al pubblico, sotto indicati, presso gli sportelli

aziendali.

Lo sportello è presente in Via Roma 36 in Gaggiano e ha i seguenti orari:

Da Lunedì a Giovedì	08.30 – 12.30
Martedì e Giovedì	14.00 – 17.45
Venerdì	08.30 – 12.30
Sabato	09.00 – 12.00

3.4.2 Informazioni per via telefonica

Tutte le informazioni e i chiarimenti a riguardo della documentazione utile per l'attivazione della fornitura possono essere richiesti anche per via telefonica o a mezzo fax presso lo sportello dell'A.S.GA ai seguenti numeri:

- tel. 02 / 908.992.52
- fax. 02 / 908.992.64

3.4.3 Forme e modalità di pagamento

I pagamenti delle bollette potranno effettuarsi tramite:

- utilizzo dello sportello aziendale presso la sede di Gaggiano, via Roma 36 con la possibilità di effettuare i pagamenti in contanti, mediante assegni o tramite bancomat;
- addebito diretto su conto corrente del cliente che ha provveduto a dare specifica disposizione al proprio Istituto di Credito (RID);
- utilizzo degli sportelli bancari, accreditando il conto corrente indicato in fattura;

3.4.4 Facilitazioni per clienti con problemi motori

Per i portatori di handicap, per i cittadini segnalati dai servizi sociali e i clienti con particolari difficoltà motorie, sono previste facilitazioni di accesso ai servizi quali:

- accessibilità a tutti gli uffici tramite rampe di accesso, piattaforma mobile per salita e discesa da scale;

3.4.5 Tempo di attesa agli sportelli e al telefono

A.S.GA è impegnata a ridurre i tempi di attesa agli sportelli per effettuare operazioni di natura commerciale e amministrativa o per la richiesta di informazioni.

Attualmente i tempi medi di attesa su base annua sono i seguenti:

- Allo sportello: 10 minuti

- Al telefono: 5 minuti

3.4.6 Risposta alle richieste scritte dei clienti

A.S.GA S.r.l. si impegna a rispondere alle richieste di informazione dei clienti pervenute per iscritto, entro 30 giorni di calendario decorrenti dall'arrivo della richiesta del cliente (fa fede il timbro postale o la data di protocollo aziendale).

Le richieste di informazioni vanno indirizzate presso l'ufficio amministrativo A.S.GA

3.4.7 Risposta ai reclami scritti

A.S.GA si impegna a rispondere ai reclami dei clienti pervenuti per iscritto, entro 30 giorni decorrenti dal loro ricevimento in azienda.

Se la complessità del reclamo, anche in relazione ad eventuali necessità di sopralluogo, non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

I reclami vanno indirizzati, come nel punto precedente, all'Ufficio Amministrativo A.S.GA

3.6 *Indennizzi automatici*

3.6.1 Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto dei livelli qualità descritti nel punto 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.6, verrà corrisposto all'utente un indennizzo automatico, determinato in misura forfettaria pari a 25,82 €

3.6.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

1. A.S.GA non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 3.6.1 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente punto 3.1, sia riconducibile a cause imputabili all'utente o a causa di forza maggiore (atti dell'autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi).
2. A.S.GA non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente punto 3.6.1 qualora il cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti ad A.S.GA per l'effettuazione della prestazione richiesta;

3.6.3 Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico

1. Gli indennizzi automatici di cui al precedente punto 3.6.1, ove non esclusi ai sensi del precedente punto 3.6.2, possono essere richiesti dall'utente integrando tale richiesta con informazioni e documenti utili per l'accertamento dell'accaduto.
2. Le richieste devono essere inviate, a pena di decadenza, tramite richiesta scritta entro e non oltre 30 giorni dalla presunta rilevazione del disservizio.
3. L'eventuale pagamento dell'indennizzo verrà effettuato tramite rimessa diretta al richiedente.

4. INFORMAZIONI ALL'UTENTE

E' compito e dovere dell'A.S.GA fornire nel modo più chiaro ed esaustivo possibile a chiunque ne avesse bisogno informazioni che possono riferirsi a:

- tariffe
- modalità di erogazione del servizio

- condizioni di fornitura
- modalità di fatturazione
- ogni altra informazione che possa essere utile per agevolare e assicurare un servizio di qualità ed efficienza.

5. MEZZI DI INFORMAZIONE

L'A.S.GA, al fine di divulgare tutte le informazioni previste al punto precedente, utilizza modalità diverse:

- Al momento della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura acqua potabile rende nota all'utente l'esistenza della presente "Carta dei Servizi" e fornisce copia di essa;
- Informa direttamente l'utente che si presenta presso gli uffici o che richiede telefonicamente le modalità di pagamento delle bollette, sulla frequenza e sui metodi di lettura dei contatori, sulle agevolazioni esistenti, sulle procedure per la sottoscrizione di un nuovo contratto, per un subentro o per un cambio di intestazione.
- L'A.S.GA prevede un apposito spazio sulle bollette al fine di fornire informazioni immediate al cliente circa la tariffa vigente dell'acqua potabile, sulle modalità di formulazione delle bollette e su qualsiasi altra informazione si renda necessaria in fase di fatturazione;
- Utilizza mezzi di comunicazione quali giornali locali, opuscoli, lettere, apposito sito internet ecc. con lo scopo di informare i propri utenti sulle attività e sugli eventi che è utile conoscano.

6. TUTELA DELLA PRIVACY

A.S.GA garantisce che i dati personali che vengono acquisiti sono trattati per esclusivi fini istituzionali. Essi sono necessari per consentire la trascrizione delle bollette e/o fatture di spettanza. Ai sensi della Legge n° 675 del 31/12/1996 l'autorizzazione al trattamento dei dati personali è facoltativo: l'eventuale rifiuto comporterà però ad A.S.GA l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare il servizio di cui è fornitrice.

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

L'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, può comunque esercitare i diritti di cui all'art. 13 Legge n. 675 del 31/12/1996 (diritto di accesso, rettifica, ecc.).

7. RICONOSCIMENTO DI DIPENDENTI E ADDETTI

Nella società moderna ciò che risulta indispensabile nella propria casa è la certezza di essere sicuri e tutelati rispetto a chi, per varie ragioni, deve entrare nella propria dimora. Al fine di garantire questa sicurezza l'A.S.GA fornisce a tutti i dipendenti e a tutti gli addetti un tesserino di riconoscimento con riportate una foto di riconoscimento, le generalità, la qualifica nell'azienda e un timbro di riconoscimento dell'azienda.

Tutto il personale dell'A.S.GA ha il dovere di trattare tutti gli utenti con rispetto e cortesia ed agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

8. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO DA A.S.GA

Ciò che spinge l'A.S.GA a rendere migliore il servizio è da ricercare nella garanzia della sicurezza per i propri utenti e nella soddisfazione che essi traggono dal servizio fornito.

Al fine di verificare tale soddisfazione e per migliorare eventuali problemi presenti analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con gli utenti (direttamente presso gli uffici)
- I contenuti dei reclami pervenuti
- Eventuali questionari informativi.

9. RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE

Al fine di garantire maggiore sicurezza ai cittadini L'A.S.GA effettua sistematicamente ogni anno un controllo programmato della rete al fine di individuare eventuali perdite d'acqua in rete.

Tale ricerca viene effettuata sul 15% della rete ogni anno.

10. CARATTERISTICHE DI QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

A.S.GA gestisce in modo completo ciò che riguarda il ciclo delle acque ponendo particolare attenzione al processo di distribuzione che inizia dalla captazione della stessa e arriva tramite la rete di distribuzione nelle case dei cittadini.

Alla base della corretta fornitura di acqua restano i parametri di potabilità previsti dalla normativa vigente. Ed è per questo motivo che A.S.GA si avvale di laboratorio di analisi per l'effettuazione e verifica della qualità dell'acqua distribuita.

A.S.GA prevede controlli nei punti di prelievo, negli impianti di adduzione e alle reti di distribuzione;

11. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Le normative di riferimento per quanto riguarda la qualità delle acque e l'utilizzo adeguato di un bene limitato sono in continua evoluzione, pertanto eventuali modifiche alla presente carta dei servizi che risultino fondamentali per il miglioramento del servizio verranno tempestivamente comunicate agli utenti per mezzo degli strumenti informativi previsti alla voce "MEZZI DI INFORMAZIONE"

Si ribadisce il fatto che gli standard di continuità, di tempestività e di regolarità di erogazione risultano validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo pertanto circostanze straordinarie che si possono individuare per esempio in: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, atti dell' autorità pubblica.

Il presente documento viene approvato dal Consiglio di Amministrazione A.S.GA in data 26 Febbraio 2003 e prevede verifiche annuali (se necessarie) o comunque un ammodernamento generale entro tre anni dalla data di approvazione.

12. TUTELARSI NEI CONFRONTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Chiunque riscontri inadempienze più o meno sostanziali rispetto agli obblighi previsti nel presente documento ha la facoltà di rivolgersi ad organismi istituzionali competenti preposti alla tutela del cittadino.

13. DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta dei Servizi, si applicano le seguenti definizioni:

"A.S.GA" è l' esercente il servizio di gestione del ciclo idrico integrato;

"Cliente" è il cliente finale o il consumatore, allacciato alla rete, che ha sottoscritto apposito contratto di fornitura del servizio;

"Misuratore o contatore" apparecchiatura posta al confine tra la rete di distribuzione e l' impianto interno al cliente;

"Attivazione della fornitura" è l' avvio dell' alimentazione del punto di consegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l' eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo;

"Giorno lavorativo, feriale e festivo" Si definisce:

- Giorno lavorativo: un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì

- Giorno feriale: un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato;

- Giorno festivo: oltre alla domenica e alle feste nazionali viene considerato festivo anche il giorno della festa patronale del Comune di residenza.

"Lettura" è la rilevazione da parte di A.S.GA dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, al fine di quantificare a consuntivo i consumi del cliente finale;

"Autolettura" è la rilevazione da parte del cliente finale e la conseguente comunicazione a A.S.GA dei dati

espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura;

"Organo di presa" è la parte di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento dell'allacciamento interrato alla condotta stradale ed il prelievo del gas;

"Punto di consegna" è il punto di confine tra l'impianto di proprietà di A.S.GA e l'impianto di proprietà del cliente finale;

"Verifica del gruppo di misura" è l'accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

"Verifica della pressione di fornitura" è l'accertamento del livello di pressione nel punto di consegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

"Rete" sistema di distribuzione, escluse le prese ed i misuratori, che alimenta più utenze;

"Esecuzione di lavori semplici" è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento acqua potabile, che sia di proprietà di A.S.GA o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

"Esecuzione di lavori complessi" è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà di A.S.GA o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.