



**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE
OTTIMALE N.6 ALESSANDRINO**

c/o Provincia di Alessandria - Assessorato Ambiente
Via Galimberti, 2 - 15100 Alessandria
Segreteria: tel. 0131/304584 - Sportello Utenti: tel. 0131/304748
Fax 0131/304588 - ato6@ato6alessandrino.it - www.ato6alessandrino.it

**Carta del Servizio Idrico Integrato
dell'ATO6 alessandrino**



INDICE

I Principi fondamentali del Servizio Pubblico	5
Fattori di qualità	7
1. Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio	7
2. Qualità dell'acqua distribuita	10
3. Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori	12
4. Qualità del servizio di fognatura e depurazione	13
5. Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con i clienti	14
6. Precisione nella fatturazione dei consumi	17
7. Comunicazione e informazione	18
8. La tutela dei Clienti	20
 La Relazione sulla Qualità del Servizio	 22
 Impegno dell'A.ato6 a favore degli utenti del Servizio	 23

Questa Carta del Servizio Idrico Integrato è stata realizzata dall'Autorità d'Ambito in collaborazione con i Gestori, le Associazioni dei Consumatori e le Organizzazioni Sindacali

Agli Utenti del Servizio Idrico Integrato dell'ATO6

L'evoluzione culturale e politica di questi ultimi anni ha prodotto l'esigenza di ripensare il concetto di "servizi pubblici", alla luce di nuovi obiettivi che devono caratterizzare il rapporto Gestore/ Utente, al fine di garantire ai destinatari del servizio qualità, procedure rapide e semplici, facilità ed interscambio delle informazioni.

Il rapporto contrattuale che connota la fornitura di un servizio da parte di un Gestore localmente monopolista per caratteristiche fisiche ed impiantistiche, non deve più essere elemento di inerzia in termini di efficienza ed efficacia gestionale; mediante appropriate procedure, tra le quali le Carte dei Servizi, l'Utente/Cliente assume, contrattualmente, dei diritti circa il modo in cui il servizio gli viene erogato con conseguente titolo ad un rimborso in caso di non raggiungimento degli standard, ed inoltre può disporre di informazioni che gli possono consentire di rivestire un ruolo attivo di iniziativa e di proposta. L'obiettivo è il concetto di "servizio di qualità", non più frutto quindi di una buona disposizione, ma uno STANDARD vincolante, al quale il Gestore deve riferirsi per definire la sua politica d'impresa.

In base a tali considerazioni l'Autorità d'Ambito n° 6 "Alessandrino", con il fattivo contributo fornito dalle parti interessate, promuove la presente iniziativa di divulgazione agli utenti della Carta con lo scopo di realizzare il miglioramento della qualità dei servizi forniti ed il miglioramento del rapporto contrattuale tra utenti e fornitori dei servizi idrici.

La presente iniziativa per l'Autorità d'Ambito "Alessandrino" rappresenta il primo passo di un lungo percorso che intende intraprendere a favore ed a garanzia dei cittadini fruitori del Servizio Idrico Integrato.

In questo contesto la Carta del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale "Alessandrino" è un impegno che i Gestori dei servizi assumono nei confronti dei propri utenti/clienti; l'Autorità d'Ambito per il tramite dell'Ufficio Sportello Utenti si impegna a vigilare sul corretto e puntuale adempimento di quanto previsto ed è a disposizione per ogni iniziativa di tutela degli utenti.

Il Direttore dell'A.ato6
Dott. Renzo Tamburelli

Il Presidente dell'A.ato6
On. Renzo Penna

I Principi fondamentali del Servizio Pubblico

■ EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Le regole riguardanti il rapporto fra il Gestore ed 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, a tutti i 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.

■ CONTINUITÀ E REGOLARITÀ 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 perché vengano 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 e a ricevere in ogni caso una risposta. Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ai sensi della legge 241/90. Il Gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni degli Clienti, raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

■ CORTESIA

Ogni misura è adottata per garantire che il personale di contatto con il pubblico si comporti sempre con rispetto e cortesia.

■ 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

In ogni circostanza ai Clienti vengono fornite notizie corrette, complete e comprensibili.

■ CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

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



Fattori di qualità

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 dato univoco, che è il livello di soddisfazione del Cliente. Misurare la qualità del servizio è importante per il cittadino, al fine di poter far valere i suoi diritti di Cliente del servizio, ma anche per il Gestore che li fornisce, al fine di offrire servizi migliori.

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

Tali fattori riguardano:

1. Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio
2. Qualità dell'acqua distribuita
3. Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori
4. Qualità del servizio di fognatura e di depurazione
5. Accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con i clienti
6. Precisione nella fatturazione dei consumi
7. Comunicazione e informazione
8. Tutela dei Clienti

1. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per assicurare la regolarità del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti i sistemi di captazione, adduzione, potabilizzazione, accumulo e distribuzione, vengono curati 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.

PER LE ABITAZIONI

Disponibilità giornaliera di acqua

Standard generale: non meno di 150 litri per singolo abitante.

Per disponibilità giornaliera di acqua si intende il volume di acqua che il Cliente può attingere nell'arco delle 24 ore.

Portata minima

Standard generale: non meno di 0,10 l/s (un decilitro al secondo) per ogni unità abitativa.

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 dalla Società all'impianto del Cliente).

Pressione minima di esercizio (carico idraulico)

Standard generale: 0,5 Kg/cm² corrispondenti a un "carico idraulico" di 5 m.

Questo valore di pressione minima è riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

Pressione massima di esercizio (carico massimo)

Standard generale: 7 Kg/cm², corrispondenti a un "carico idraulico" di 70 m.

Questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale.

Le misure delle pressioni minime e massime vengono effettuate al punto di consegna. In situazioni particolari, e limitatamente ad alcune aree poste in posizione sfavorevoli rispetto alla rete di distribuzione, sono ammesse deroghe.

In tali 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 GLI EDIFICI PUBBLICI

(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).

Verifica del livello di pressione

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 48 ore dal momento della richiesta.

Standard Specifico: 48 ore per la verifica dal momento della richiesta.

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 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.

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.

Per quanto riguarda il tempo minimo di preavviso e la durata massima della sospensione valgono i seguenti standard:

Standard specifico: 2 giorni è il tempo minimo di preavviso per la sospensione del servizio a seguito di lavori di manutenzione programmata.

Standard specifico: 24 ore è la durata massima della sospensione del servizio per lavori di manutenzione programmata.

I CASI DI EMERGENZA**Servizio Sostitutivo**

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

Se per questi motivi dovessero verificarsi carenze nel servizio di erogazione della acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, il Gestore attiva tempestivamente (e comunque non oltre 48 ore dall'inizio della sospensione) un Servizio Sostitutivo di Emergenza nel rispetto di quanto disposto dalle Autorità Sanitarie competenti. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale servizio si fa ricorso ad unità mobili di potabilizzazione e autobotti.

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 del Gestore.

Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento è riportato in fattura e sull'elenco telefonico.

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

Standard specifico: arrivo entro 2 ore dalla segnalazione.

Se l'intervento d'emergenza richiede una riparazione di guasti ordinari a impianti e tubazioni, i tempi di ripristino del servizio di erogazione dell'acqua potabile sono garantiti da:

Standard specifico: riparazioni di emergenza:

- entro 12 ore dalla segnalazione per condutture sino a 300 mm di diametro
- entro 24 ore dalla segnalazione per condutture di diametro superiore.

Crisi idrica di 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 adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente 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. QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA

Potabilità dell'acqua distribuita

Le caratteristiche che l'acqua deve necessariamente possedere per essere considerata potabile sono state definite dal Decreto Legislativo 31/2001 s.m.i.

Controlli sulla potabilità dell'acqua distribuita

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia conforme ai dettami del Dlgs. 31/2001, il Gestore esegue sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici, chimico-fisici e organolettici.

Tali verifiche vengono effettuate nei punti più significativi della rete di distribuzione dai tecnici aziendali, anche 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 e ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati 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 parametrato alla minor incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche.

Su segnalazione al Servizio Assistenza Clientela, in caso di problemi sulla qualità dell'acqua, il Gestore garantisce l'intervento nell'arco delle 12 ore e, ove necessario, l'attivazione di una unità mobile di analisi.

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, di adduzione, di accumulo e di distribuzione;
- qualità dell'acqua immessa nelle fognature e negli impianti di depurazione.

Crisi qualitative

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 a informare la Clientela e adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.

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, nonché alle Province e ai Comuni che detengono il potere di controllo sull'attività della stessa, 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.

3. TEMPESTIVITÀ' NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE DEI 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. I tempi di esecuzione dei lavori garantiti non includono quelli necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene al Gestore, e precisamente:

tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (privati, Comune - Anas - Provincia - Ferrovie - ecc.); 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.

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

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

I sette giorni di calendario vanno calcolati dal momento in cui il Cliente stipula il contratto al momento della fornitura.

Subentro

Gli stessi tempi sono garantiti nei casi di "subentro", quando cioè un nuovo Cliente succede quale fruitore del servizio idrico a un Cliente precedente e si rende necessaria la riattivazione del contatore.

Standard specifico: 7 giorni di calendario è il tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico in caso di subentro che non comporti la modifica della portata del contatore.

I 7 giorni di calendario vanno calcolati dal momento in cui il Cliente stipula il contratto al momento di avvio dell'erogazione.

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

Per le unità immobiliari non allacciate alla rete 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: 30 giorni di calendario è il tempo massimo per l'esecuzione di nuovi allacciamenti o modifiche all'impianto.

I 30 giorni di calendario vanno calcolati dal momento in cui viene riscontrato il pagamento al momento dell'esecuzione dell'allacciamento.

Standard specifico: 30 giorni di calendario è il tempo massimo per la comunicazione del corrispettivo.

I 30 giorni di calendario vanno calcolati dal momento in cui il Cliente presenta la domanda al momento in cui gli viene comunicato il corrispettivo dovuto per l'esecuzione dei lavori.

Quando il Gestore ha riscontrato il pagamento, i lavori vengono eseguiti entro i limiti di tempo garantiti dallo standard.

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 e il Gestore provvede a comunicare al Cliente i tempi necessari ad eseguire l'estensione o adeguamento di rete e il nuovo allacciamento.

Cessazione della fornitura

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

Standard specifico: 7 giorni di calendario è il tempo massimo per la cessazione del servizio. 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.

4. QUALITÀ' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

Il Gestore si impegna ad utilizzare gli impianti in dotazione con la massima diligenza e secondo le migliori tecnologie a disposizione, al fine di garantire il rispetto dei

limiti previsti dalle norme legislative e per una sempre migliore qualità ambientale. Il Gestore si impegna inoltre a mettere in atto un piano di investimenti che garantisca a regime le seguenti modalità di 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;
- le fognature nere o miste dotate di pozzetti di allaccio sifonati ed areati per evitare l'emissione di cattivi odori. Il posizionamento della fognatura dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti da utenze site fino a 1,0 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento;
- fognature bianche e miste strutturate in modo da garantire che non si verifichino fenomeni di rigurgito sul piano stradale con frequenza superiore a una volta ogni dieci anni per singola rete;
- 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 e una rete bianca dotata di grigliatura dimensionata sulla base di valori di portata calcolati con un tempo di ritorno pari a 15 anni;
- gli scarichi della fognatura nei corpi ricettori devono essere conformi ai requisiti di qualità fissati dalla legge. Gli impianti di depurazione devono essere strutturati in modo tale da garantirne il rispetto;
- impianti monitorati attraverso telecontrollo, con verifica delle grandezze caratteristiche nei modi significativi della rete fognaria e delle stazioni di sollevamento.

Allacciamento alla fognatura

Il Gestore si impegna ad eseguire i lavori di allacciamento dell'impianto del Cliente alla fognatura pubblica nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali e nei tempi garantiti dallo standard:

Standard specifico: 45 giorni di calendario è il tempo massimo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura pubblica.

5. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI

Particolare importanza viene riservata al corretto e tempestivo rapporto con i Clienti garantendo loro la possibilità di rivolgersi al Gestore direttamente o telefonicamente o a mezzo lettera o tramite l'utilizzo di sistemi informatici, per qualsiasi richiesta, informazione, segnalazione inerente al servizio, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro doveri.

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

La sede degli uffici del Gestore è aperta al pubblico per 8 ore giornaliere nell'intervallo 8-18 nei giorni feriali e per 4 ore giornaliere nell'intervallo 8-13 il sabato.

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". Le pratiche possono essere svolte sia allo sportello che al telefono o per corrispondenza o tramite l'utilizzo di sistemi informatici.

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 10 ore al giorno nei giorni feriali e per almeno 5 ore il sabato.

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 essa 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 codice identificativo. Il Gestore si adopera per facilitare i Clienti attraverso la limitazione degli adempimenti richiesti per la fornitura del servizio: in particolare per i Clienti portatori di handicap e anziani o malati con difficoltà motorie vengono effettuate, su richiesta, visite a domicilio.

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

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

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

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

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

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 non può superare le 4 ore, ovvero al Cliente non può essere richiesto di essere reperibile in casa propria per un periodo di tempo superiore alle quattro ore del mattino o alle quattro ore del pomeriggio.

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

Nel caso di sopralluoghi per l'attivazione, riattivazione e cessazione del servizio, gli appuntamenti vengono concordati al momento di presentazione della richiesta da parte del Cliente o al massimo entro 2 giorni lavorativi.

In caso di assenza del Cliente nel giorno e nella fascia oraria convenuti, gli viene lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento. 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.

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 dei Servizi, 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: 30 giorni di calendario è il tempo massimo di risposta a quesiti inoltrati a mezzo di lettera.

6. PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI

Sistema di fatturazione

I consumi vengono rilevati almeno due volte l'anno da parte del personale del Gestore, di 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.

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. 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: N° di rettifiche su N° fatture emesse.

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, aggiorna i dati dell'archivio, provvedendo alle opportune rettifiche. 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 (se sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative)

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 25,82 Euro, attraverso un assegno circolare.

Morosità

Quando il Cliente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, il Gestore applica una sanzione per il ritardo del 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 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 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: 2 giorni di calendario è il tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico a Clienti morosi.

Verifica del contatore

Il Cliente può richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore installato, che viene effettuata nei tempi garantiti dallo standard:

Standard specifico: 7 giorni di calendario è il tempo massimo per la verifica del contatore.

Se le misure del contatore risultano effettivamente errate, il Gestore provvede a ricalcolare i consumi erroneamente misurati. Tale calcolo viene effettuato sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza e di ogni altro elemento utile.

7. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Il Gestore considera fondamentale 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, il Gestore ha predisposto i seguenti strumenti:

- La Carta del Servizio Idrico Integrato;
- Il "Regolamento per la fornitura del servizio idropotabile" e le "Condizioni generali di somministrazione del servizio idropotabile";
- Gli opuscoli e depliant informativi;

- I messaggi in fattura;
- L'informazione ai mass media;
- Informazione finanziaria.

Il Gestore si impegna a:

- rendere note agli utenti, tramite appositi opuscoli, 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. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il Gestore si impegna ad informare annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informare l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utili degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
- rendere note, nei locali accessibili agli utenti e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- 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;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze del Cliente in questo campo.
- Il Gestore, inoltre, rende noto al Cliente i contenuti della Relazione Annuale sui risultati conseguiti.

Qualità dell'acqua distribuita

Presso lo sportello del Gestore è disponibile, per chiunque ne faccia richiesta, una nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita in quella zona, 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.

8. LA TUTELA DEI CLIENTI

La segnalazione dei reclami

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un diritto fondamentale per i Clienti e un'importante occasione di miglioramento per il Gestore. Pertanto, ogni volta che lo ritengano opportuno, i Clienti sono invitati a inoltrare al Gestore attraverso uno dei tre strumenti a loro disposizione:

- modulo di reclamo disponibile presso lo sportello del Gestore;
- Servizio Telefonico Clienti, il cui numero è indicato sia sull'elenco del telefono sia sulla Scheda Informativa allegata alla presente Carta dei Servizi;
- Lettera inviata al Gestore.

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

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

Le risposte ai reclami

Il Gestore controlla e classifica i reclami inoltrati dai Clienti attraverso una procedura informatizzata. Ai reclami verbali o telefonici, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore, viene fornita risposta immediata.

Negli altri casi valgono i tempi indicati dallo standard.

Standard specifico: 30 giorni di calendario è il tempo massimo di risposta ai reclami inviati a mezzo lettera o ai reclami verbali e telefonici che richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore.

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

Semestralmente il Gestore riferisce al Comitato circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

Annualmente il Gestore predispone un resoconto, a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta, contenente, oltre alle informazioni circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Controlli esterni

Il Cliente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine di 30 giorni dalla presentazione dei reclami, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità d'Ambito e/o al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori Pubblici.

RIMBORSI

Assicurare un servizio di qualità significa anche assumersi 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 subito.

E' pertanto stabilito un rimborso di 25,82 Euro qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause aziendali, dei seguenti standard:

- Durata massima di interruzione della fornitura;
- Preavviso minimo di interruzione della fornitura in caso di manutenzione programmata;
- Tempi di rilascio dei preventivi;
- Tempi di esecuzione dei lavori;
- Tempi di attivazione/disattivazione della fornitura;
- Tempi di risposta alle richieste di informazione;
- Tempi di risposta ai reclami dei clienti.

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

- Cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle sue possibilità di intervento, 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 incidono sui tempi delle lavorazioni.

La richiesta di rimborso deve essere presentata per iscritto dal Gestore, "Servizio Clienti", il cui indirizzo è indicato sulla "Scheda Informativa" entro 20 giorni dal verificarsi del disservizio. Qualora, fatte le più opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, il Gestore comunicherà al cliente entro 30 giorni dal ricevimento l'accoglimento della domanda di rimborso. Il risarcimento sarà quindi effettuato direttamente agli sportelli aziendali o mediante accredito.

In caso negativo il Gestore darà comunicazione scritta e motivata al Cliente.

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:
- il giudizio dei Clienti sul servizio fornito (qualità percepita e attesa). Per rilevarlo ogni anno una società specializzata esegue su incarico del Gestore, approfondite interviste su campioni statisticamente rappresentativi della Clientela;
- 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 organizzata dal Gestore attraverso un sistema informatizzato.

La Relazione Annuale sulla Qualità del Servizio

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

- i giudizi sulla qualità del servizio espressi dai Clienti nelle rilevazioni periodiche;

- il livello di osservanza degli standard di servizio conseguito nel corso dell'anno, con indicazione dei motivi all'origine delle eventuali inosservanze;
- le azioni e i programmi attraverso i quali il Gestore intende migliorare il proprio servizio.

Questa Relazione viene presentata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, agli Enti concedenti il servizio, alle Associazioni dei Consumatori ed è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso lo Sportello del Gestore.

Impegno dell'Ato6 a favore degli utenti del servizio idrico integrato

L'Autorità d'Ambito si impegna a vigilare sul corretto e puntuale adempimento di quanto previsto dalla presente Carta del Servizio Idrico Integrato ed è a disposizione per ogni iniziativa di tutela degli utenti.

In particolare l'A.to6 si impegna:

- a rendere noto a tutti i soggetti organizzati interessati la relazione generale annuale sullo stato dei servizi idrici d'Ambito, redatta anche sulla base delle relazioni formulate, su appropriata modulistica informatizzata, dai gestori in adempimento degli standard generali;
- ad istituire, compatibilmente con le proprie risorse disponibili, un servizio di sportello rivolto all'utenza del servizio idrico, eventualmente anche dislocato sul territorio;
- a rendere note, per via informatica, tutte le principali informazioni sul servizio medesimo. Nelle more di attivazione di tale servizio informatico all'utenza, le informazioni potranno essere richieste su semplice istanza secondo i sistemi tradizionali.

Lo Sportello Utenti dell'Autorità d'Ambito n°6 "Alessandrino" (A.to6) ha sede presso l'Assessorato Ambiente della Provincia di Alessandria, via Galimberti n. 2 - Alessandria.

Lo Sportello Utenti è aperto tutti i giorni, dal lunedì al giovedì, dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30; venerdì dalle 8.30 alle 13.00.

- **Tel. 0131/304584**
- **Fax. 0131/304588**
- **Indirizzo e-mail: ato6@ato6alessandrino.it**
- **Indirizzo Internet: www.ato6alessandrino.it**