

## **Estratto della Carta dei Servizi**

....(OMISSIS)....

### **STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

La presente Carta predispone standard specifici e generali di qualità che si riferiscono:

- all'accessibilità del servizio;
- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente nella fase di avvio del rapporto medesimo;
- alla gestione del rapporto contrattuale;
- alla continuità e servizio di emergenza;
- alla tutela dell'Utente attraverso la procedura di reclamo.

In caso di mancato rispetto di alcuni di essi, come di seguito specificato, sono previsti indennizzi all'Utente da parte del Gestore.

#### **4. Accessibilità al servizio**

I **livelli di qualità del servizio**, relativi ai tempi caratteristici riferiti all'accessibilità al servizio da parte dell'Utente, si riferiscono a:

- periodo di apertura al pubblico degli sportelli;
- modalità ed orari dello svolgimento di pratiche varie per via telefonica e/o per corrispondenza;
- differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento;
- facilitazioni per Utenti particolari;
- rispetto degli appuntamenti concordati;
- tempi di attesa agli sportelli;
- tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni e/o ai reclami scritti.

##### **4.1 Contattare il Gestore**

Il Gestore rende disponibili nel territorio di competenza sportelli (dedicati o partecipati) per il pubblico, nonché prevede ulteriori modalità per dare la possibilità agli Utenti di ricevere informazioni e comunicare con esso.

Nell'**Allegato A** sono riportati:

- ubicazione ed orario di apertura degli sportelli;
- recapiti postali e telefonici e le operazioni che si possono effettuare tramite tali canali, oltre la richiesta di informazioni, su elementi essenziali dei servizi e sulla presentazione dei reclami;
- sito Internet e numero verde.

Il Gestore rende noti i servizi effettuabili on-line e le relative modalità di esecuzione. In particolare, negli sportelli dedicati vengono espletate le seguenti pratiche:

- \_ Richiesta informazioni e chiarimenti;
- \_ Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- \_ Richiesta allacciamenti;
- \_ Stipulazione contratti di Utenza;
- \_ Effettuazione di variazioni dei contratti di Utenza;
- \_ Disdetta dei contratti di Utenza;
- \_ Inoltro reclami;
- \_ Richiesta di verifica contatori.

Negli sportelli partecipati si possono ottenere informazioni generali su Regolamento, Carta del Servizio e tariffe. Il tempo medio di attesa agli sportelli sarà di circa 15 minuti, mentre, nel caso di forte affluenza, questo non deve superare i 30 minuti. Ogni eventuale cambiamento relativo al servizio in questione verrà tempestivamente reso noto attraverso gli strumenti di informazione ritenuti più idonei.

#### *4.2 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento*

Il Gestore indica le modalità previste per effettuare il pagamento delle bollette, il quale può avvenire:

- tramite bollettino negli uffici postali,
- con domiciliazione bancaria,
- presso sportelli bancari convenzionati,
- presso gli sportelli del Gestore,
- presso ricevitorie Sisal.

I dettagli delle forme e modalità di pagamento sono indicati nell'**Allegato B** e saranno adeguatamente pubblicizzati sulle bollette.

#### *4.3 Facilitazioni per Utenti particolari*

A tutela di queste categorie di Utenti sono previste le seguenti **facilitazioni minime**:

- sportelli Utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate le attese, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti;
- tempi di allacciamento ed attivazione della fornitura ridotti per i portatori di handicap e per cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- un idoneo accesso alle infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura. In particolare sono realizzate rampe e servizi igienici per disabili, segnali tattili per non vedenti e servizi di comunicazione per non udenti. Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli Utenti particolari tramite la fattura ed apposite comunicazioni con gli strumenti informativi ritenuti, di volta in volta, più idonei. Nel caso di Utenti che si trovino in condizioni di difficoltà motorie, su motivata richiesta, per la stipula dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'Utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, in modo tale da evitare all'interessato di recarsi presso le sedi distaccate del Gestore. E' prevista l'attivazione di un numero verde, quale strumento di tutela aggiuntiva per gli utenti particolari, attraverso il quale è possibile rappresentare la propria specifica esigenza e fissare con il gestore appuntamenti riservati funzionali all'espletamento di tutti gli adempimenti di cui sopra. Del numero verde deve essere data evidenza attraverso gli strumenti ritenuti dal gestore più idonei.

#### *4.4 Rispetto degli appuntamenti concordati*

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti. Il Gestore rispetta l'appuntamento se il personale incaricato che deve effettuare il sopralluogo o altra prestazione richiesta si reca presso l'utenza al massimo entro 1 ora (fascia di puntualità) dall'orario concordato. L'Utente assicura la propria disponibilità a ricevere il personale del Gestore per tutta la fascia di puntualità. Il livello di qualità per la fascia di puntualità è di 1 ora. Nel caso di disdetta dell'appuntamento, il Gestore ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore. Per interventi di cui al paragrafo 7.5 non si applica l'obbligo di preavviso né vale la fascia di puntualità.

#### *4.5 Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte*

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata del Gestore all'Utente, quale risultante dal protocollo del Gestore 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 telefonico della persona incaricata dal Gestore per fornire all'Utente, 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 dal Gestore. In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, l'Utente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati concernenti sia le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia l'esecuzione delle prestazioni medesime.

In tutti questi casi il tempo massimo è di 25 giorni lavorativi, se vi è necessità di sopralluogo e/o verifiche complesse. Il tempo massimo di risposta a richieste di informazioni o reclami, se non vi è necessità di sopralluogo e/o verifiche complesse è di 15 giorni lavorativi. Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente deve essere informato entro 15 giorni lavorativi dello stato di avanzamento della pratica di reclamo e della fissazione di un nuovo termine.

### *5. Avvio del rapporto contrattuale*

I **livelli di qualità del servizio** relativi ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente si riferiscono al:

- tempo di preventivazione per l'allacciamento;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento;
- tempo di attivazione o riattivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura.

I tempi delle prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

#### *5.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento*

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta documentata del cittadino e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente. I livelli di qualità, quindi i tempi massimi che il Gestore si impegna a rispettare, sono:

- 15 giorni lavorativi dalla richiesta, nel caso non necessiti il sopralluogo;
- 30 giorni lavorativi dalla richiesta, nel caso sia necessario il sopralluogo;
- 40 giorni lavorativi dalla richiesta, nel caso di lavori complessi, lavori cioè per i quali sono necessari più sopralluoghi e/o interventi sulla rete.

#### **Il preventivo contiene:**

- a) 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 forfetario, il preventivo deve riportare 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;
- b) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'Utente;
- c) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, l'Utente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- d) l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'Utente;
- e) lo schema del contratto di fornitura.

Il preventivo costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a 90 giorni di calendario decorrenti dalla data di invio dello stesso all'utente. Entro il suddetto termine l'Utente, in caso di accettazione, deve far pervenire al Gestore il preventivo formalmente sottoscritto ed in caso di mancata accettazione il Gestore fatturerà i diritti di sopralluogo. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'Utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

### *5.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto*

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la formale accettazione del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento del lavoro richiesto.

Il livello di qualità è di 20 giorni lavorativi (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi). In caso di lavori complessi, che necessitano di interventi di estensione o adeguamento della rete, i tempi verranno comunicati all'Utente di volta in volta.

### *5.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura*

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte dell'Utente, di tutti i documenti necessari nonché del pagamento del preventivo, e l'attivazione della fornitura o la riapertura del contatore, senza modifica della sua portata, o la riattivazione della fornitura in caso di subentro.

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua alle riattivazioni in seguito a sospensione per morosità dell'Utente (per le quali il tempo di riattivazione non deve superare 1 giorno lavorativo), né alle variazioni di titolarità del contratto di Utenza che non richiedono intervento di attivazione (quali volture o subentri immediati).

Il livello di qualità è di 7 giorni lavorativi esclusi i casi in cui l'attivazione della fornitura è subordinata all'esecuzione di un nuovo allaccio.

### *5.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente*

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa. La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si effettua a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura, quali volture o subentri immediati.

Il livello di qualità è di 7 giorni lavorativi.

### *5.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità*

È il tempo intercorrente tra la data di esibizione del titolo di pagamento da parte dell'Utente al Gestore delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura. Il Gestore, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, può richiedere all'Utente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

Il livello di qualità è di 1 giorno lavorativo dalla esibizione del titolo di pagamento.

### *5.6 Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura*

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della richiesta documentata da parte dell'Utente e la data di completamento del lavoro richiesto, nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Il livello di qualità è di 30 giorni lavorativi (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi). In caso di lavori complessi, che necessitano di interventi di estensione o adeguamento della rete, i tempi verranno comunicati all'Utente di volta in volta.

....(OMISSIS)....