

asm Vigevano e Lomellina Spa

Viale Petrarca 68
27029 – Vigevano (PV)
cod.fisc. e p.iva 01471630184
telefono (0381) 697211

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

COPIA CONTROLLATA N.

EDIZIONE N.1 DEL 08.10.2002

Emissione
Il Direttore

Verifica
Assicurazione Qualità

Approvazione
Comitato Guida

Carta del Servizio Idrico integrato	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N.1</u>

1. PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in conformità al Decreto legge 12.5.1995 n.163, convertito in legge 11 luglio 1995 n.273 e al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29.04.1999.

Il quadro normativo relativo al servizio idrico è molto complesso ed ha subito di recente cambiamenti non ancora giunti a compimento; si cita in particolare la legge 5 gennaio 1994 n.36, recante disposizioni in materia di risorse idriche, che si configura come una vera e propria legge di riforma e di riordino dell'intero settore.

La Carta del Servizio Idrico Integrato si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ? miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- ? miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

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

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

La carta del servizio idrico integrato assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio idrico integrato è gestito da ASM Vigevano e Lomellina Spa, d'ora innanzi chiamata ASM, nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed in particolare:

2.1 Eguaglianza ed imparzialità del trattamento

A parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito del territorio di competenza, i clienti hanno diritto allo stesso trattamento.

Il personale è impegnato a tenere lo stesso comportamento verso tutti i clienti senza alcuna differenza. I clienti devono avere tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

Carta del Servizio Idrico Integrato

Data Emissione: 08.10.2002

Edizione N. 1

2.2 Continuità del servizio

ASM si impegna a ridurre al minimo le interruzioni del servizio causate da guasti o manutenzione degli impianti. Quando si verificano queste condizioni, limita il disagio dei clienti e l'intralcio alla circolazione stradale mediante interventi rapidi e tempestivi.

2.3 Partecipazione

Il cliente ha diritto di richiedere ed ottenere da ASM le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

ASM garantisce la identificabilità del personale e l'individuazione dei responsabili delle strutture.

2.4 Cortesia

ASM si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, con la certezza che in questo caso ci sarà altrettanta cortesia da parte degli interlocutori.

2.5 Efficacia ed Efficienza

L'ASM aggiorna continuamente la propria attività mediante la ricerca, la sperimentazione e l'applicazione di tecnologie e sistemi gestionali innovativi adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

ASM porrà la massima attenzione alla chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate nell'allegato al contratto di fornitura di cui è parte integrante.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

3. FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

Per **fattori di qualità** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Lo **Standard** (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte dell'Azienda, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo Standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico e generale.

E' **specifico** quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente (gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza).

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

Lo Standard può essere formulato sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (es. cortesia del personale).

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

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio.

Mediante monitoraggio interno ASM il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio.

I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi saranno pubblicati periodicamente affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della carta del servizio (responsabile assicurazione qualità) possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati.

Entro il 31 marzo di ciascun anno, ASM predisporrà una relazione annuale sulla qualità del servizio.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o 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, ASM comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio. Non si terrà conto dei giorni riferiti alle tre settimane centrali del mese di agosto.

3.1.1 Tempo di preventivazione

E' per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda che si tratti di lavori semplici o complessi.

3.1.2 Tempo di esecuzione per lavori semplici o complessi

E' il tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo e l'esecuzione di lavori semplici o complessi.

Per lavori semplici si intende: realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento che sia di proprietà di ASM, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

Per lavori complessi si intende: la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà di ASM Vigevano, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

Per atti di terzi si intende: la concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di ASM, escluse la concessioni, autorizzazioni o servitù' la cui richiesta spetta all'utente. Cause di forza maggiore (neve, maltempo) comporteranno l'allungamento del tempo di esecuzione. Sono prioritari gli allacciamenti a servizio di famiglie rimaste totalmente senza acqua.

<i>Carta del Servizio Idrico Integrato</i>	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

3.1.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica (per allacciamenti esistenti)

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente fra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte dell'utente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e la data di attivazione della fornitura stessa.

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità dell'utente e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di pagamento da parte dell'utente presso ASM delle somme dovute, ovvero di comunicazione da parte dell'utente, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura. ASM Vigevano, 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.

3.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

Il 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 su richiesta dell'utente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, 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.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

PARAMETRI DI ANALISI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO E TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD
Tempo di preventivazione		
? Per lavori semplici	12 giorni	
? Per lavori complessi	40 giorni	Specifico
-----	-----	-----
Tempo di esecuzione		
? Per lavori semplici	15 giorni	
? Per lavori complessi	Sarà comunicato nel preventivo e comunque non oltre i 60 giorni lavorativi	Specifico

Tempo per l'attivazione della fornitura	4 giorni	Specifico
Tempo per la disattivazione della fornitura	4 giorni	Specifico
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni	Specifico

Carta del Servizio Idrico Integrato

Data Emissione: 08.10.2002

Edizione N.1

3.2 Accessibilità al servizio

3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli ASM, situati in Viale Petrarca 68 - angolo Via Ristori, telefono numero 0381 - 697211 e fax numero 0381- 82794, sono aperti nei giorni dal lunedì al giovedì dalle ore 8,30 alle ore 13.00 e dalle ore 14,00 alle ore 15,30, il venerdì l'orario di apertura degli sportelli è il seguente: dalle ore 8,30 alle ore 14.00. Gli orari di apertura dell'ufficio ASM ubicato negli altri comuni sono indicati in bolletta.

L'accesso al settore operativo acqua, situato in Viale Leopardi 42 - angolo Viale Beatrice D'Este, per informazioni di natura tecnica e per notizie sulla esecuzione dei lavori, è limitato dalle ore 11,20 alle ore 11,50 e dalle ore 17.00 alle ore 17,30 nei giorni feriali dal lunedì al giovedì e dalle ore 13.00 alle 14.00 nella giornata feriale di venerdì.

Il giorno e l'orario di apertura degli sportelli ASM, presso i paesi in Concessione/Convenzione è indicato nell'estratto della presente Carta del Servizio regolarmente distribuito all'utenza.

Eventuali modifiche saranno rese note all'utenza con i mezzi di diffusione che ASM riterrà più idonei.

3.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica

Per via telefonica vengono date informazioni rapide su casi non complessi.

Le informazioni saranno fornite dagli uffici di competenza nei giorni e negli orari sopra indicati, con l'aggiunta, per gli sportelli amministrativi, dell'ora compresa tra le 15,30 e le 16,30.

3.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

I pagamenti potranno essere effettuati mediante addebito salvo buon fine su c/c, presso gli sportelli bancari operanti nelle località dove viene erogato il servizio.

Il pagamento delle bollette potrà essere effettuato anche mediante M.A.V. elettronico presso qualsiasi sportello bancario sul territorio nazionale senza alcuna spesa per commissioni a carico dell'utente.

L'utente potrà recarsi per il pagamento delle bollette anche presso gli uffici postali con oneri a proprio carico, previa compilazione di apposito bollettino di c/c postale, reperibile presso le agenzie delle Poste Italiane.

Gli oneri di contratto o le prestazioni di servizio dovranno essere pagati presso la cassa aziendale in contanti, con assegno o mediante bancomat o carta di credito.

Eventuali modifiche saranno rese note all'utenza con i mezzi di diffusione che ASM riterrà più idonei.

<i>Carta del Servizio Idrico Integrato</i>	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

3.2.4 Facilitazioni per utenti particolari

In caso di particolari e segnalate difficoltà, alcune operazioni (vedi stipula contratto di fornitura) potranno essere effettuate presso l'abitazione dell'utente.

ASM è provvista di rampe, servizi igienici, porte automatiche per facilitare l'accesso ai servizi aziendali dei portatori di handicap.

In questi casi i tempi di allacciamento o ripristino saranno inferiori rispetto agli standard previsti.

Sono previsti percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap o per cittadini con malattia o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

3.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

ASM concorda con gli utenti data ed ora massima, con tolleranza fino a quindici minuti per:

- ? le operazioni di apertura e chiusura dei contatori;
- ? la preventivazione di interventi (allacciamenti, spostamenti contatori etc....) richiesti dall'utente.

3.2.6 Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli non può superare:

- ? il tempo medio di 15 minuti;
- ? il tempo massimo di 45 minuti.

3.2.7 Risposta alle richieste scritte degli utenti

ASM risponderà ad eventuali richieste scritte degli utenti per informazioni o notizie, entro 12 giorni naturali continui e consecutivi dalla data di protocollo ASM della richiesta stessa.

In casi particolari, quando sono richiesti sopralluoghi da parte di ASM, tale termine è portato a tre settimane.

La corrispondenza porterà l'indicazione del referente dell'utente ed il numero telefonico interno.

<i>Carta del Servizio Idrico Integrato</i>	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

3.2.8 Risposta ai reclami scritti

ASM risponderà ad eventuali reclami da parte degli utenti entro 12 giorni naturali continui e consecutivi dalla data di protocollo ASM dei reclami stessi. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica del reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

3.3 Gestione del rapporto contrattuale

3.3.1 Fatturazione

La fatturazione (bollettazione) viene effettuata con periodicità diversa in relazione alla tipologia di utenza, così come indicato nelle tabelle sotto riportate. Viene pure indicata la modalità di rilevazione che va dalla lettura effettiva alla autolettura con acconti in alcuni periodi dell'anno. Nel caso di autolettura, l'utente è tenuto a compilare la cartolina ricevuta rispedendola (o consegnandola direttamente) ad ASM, con oneri postali a carico di ASM. Nel caso di lettura effettiva e di assenza dell'utente viene lasciata una cartolina sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal suo contatore trasmettendoli poi ad ASM. In caso di mancata comunicazione da parte dell'utente, ASM provvederà a fatturazione in acconto da conguagliarsi alla prima fatturazione eseguita su lettura.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Carta del Servizio Idrico Integrato

Data Emissione: 08.10.2002

Edizione N. 1

PICCOLI UTENTI: consumi inferiori a 350 mc/anno

BOLLETTAZIONI SEMESTRALI

Gennaio/Giugno lettura effettiva (conguaglio)

luglio/Dicembre lettura o autolettura

MEDI UTENTI: consumi compresi tra 350 e 1500 mc/anno

BOLLETTAZIONI TRIMESTRALI

Gennaio/Marzo Lettura effettiva (conguaglio)

Aprile/Giugno Acconto

Luglio/Settembre Lettura effettiva (conguaglio)

Ottobre/Dicembre acconto

GRANDI UTENTI: consumi superiori a 1500 mc/anno

BOLLETTAZIONI TRIMESTRALI

Gennaio/Marzo Lettura effettiva (conguaglio)

Aprile/Giugno Lettura effettiva

Luglio/Settembre Lettura effettiva

Ottobre/Dicembre acconto

BOCCHE ANTINCENDIO

Bollettazione annuale

Gennaio/Dicembre

3.3.2.Rettifiche di fatturazione

Qualora vengano rilevati errori di fatturazione in difetto o in eccesso si provvederà, dopo le verifiche del caso, alle note di addebito o di accredito.

Nel caso di errore segnalato dall'utente il tempo massimo di rettifica della fatturazione è stabilito in 12 giorni naturali continui e consecutivi dalla data di protocollo ASM della richiesta scritta oppure dal giorno della comunicazione verbale presso gli sportelli.

Il tempo massimo per la restituzione dei pagamenti in eccesso o per il conguaglio dei pagamenti in difetto è sempre fissato in giorni 12, calcolati come sopra indicato.

Per cifre inferiori a € 25,82 la rettifica viene effettuata sulla fatturazione successiva.

Nel caso la rettifica coinvolga altro ente i dodici giorni decorrono dalla data di decisione dell'ente stesso.

<i>Carta del Servizio Idrico Integrato</i>	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

3.3.3 Morosità

ASM invierà agli utenti morosi del servizio acqua un sollecito di pagamento mediante Raccomandata A.R. nel quale verrà indicato l'importo delle bollette non saldate con riferimento al periodo di fatturazione

Agli utenti morosi sarà inviato, in caso di mancato pagamento dopo il primo, un secondo sollecito sempre mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, sul quale si preavvisa la sospensione del servizio trascorsi 30 giorni dalla data di ricevimento del sollecito.

In caso di inadempienza da parte dell'utente ASM provvederà a sospendere senza ulteriore preavviso l'erogazione del servizio.

L'utente moroso non può pretendere alcun risarcimento di danno derivante dalla sospensione dell'erogazione. La riattivazione sarà effettuata entro due giorni lavorativi, se il pagamento di quanto dovuto comprensivo di tutte le fatturazioni scadute e tutte le altre spese sostenute da ASM, avverrà entro 30 giorni dalla data di sospensione dell'erogazione.

Trascorso il termine di 30 giorni dalla data di sospensione dell'erogazione, la sospensione sarà intesa disattivazione con disdetta automatica del contratto di fornitura da parte di ASM, l'utente sarà tenuto alla stipula di un nuovo contratto di fornitura, al pagamento di tutte le spese sostenute da ASM per l'interruzione ed il ripristino della fornitura, oltre alle spese per il recupero dei crediti.

La procedura per il recupero dei crediti una volta disdettato il contratto di fornitura, continuerà con la emissione di documento ingiuntivo e con incarico al legale di fiducia di ASM.

Gli eventuali reclami non esimono gli utenti dal pagamento integrale dell'importo delle fatture, eccezion fatta per i casi di richiesta di verifica del contatore o di evidente errore di fatturazione.

3.3.4 Verifica funzionalità del contatore

Quando un utente ritenga irregolare il funzionamento del misuratore, ASM, a seguito di richiesta scritta, dispone le opportune verifiche da effettuarsi a mezzo

di misuratore campione, a mezzo di altra idonea apparecchiatura o a mezzo di struttura esterna specializzata.

L'utente o persona dallo stesso delegata, potrà presenziare alle prove in argomento.

Il tempo massimo per l'attivazione di ASM alla verifica del contatore è fissato in giorni 7 naturali continui e consecutivi a partire dalla data di richiesta scritta dell'utente.

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

Nel caso la verifica dimostri un irregolare funzionamento, le spese delle prove e delle riparazioni necessarie sono a carico di ASM, la quale inoltre provvederà al rimborso di eventuali errate fatturazioni per un periodo non superiore ad anni uno.

Se invece la verifica comprova l'esattezza di funzionamento del misuratore entro i limiti di tolleranza previsti, (nella misura del 5% in più o in meno), ASM provvederà ad addebitare all'utente le spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica richiesta.

Nel caso di pratica impossibilità alla verifica del contatore, oppure nel caso ASM ed utente ritengano congrua questa soluzione, ASM provvederà a sue spese alla sostituzione dello stesso, ricostruendo i consumi dell'interessato, tenendo in considerazione tutti gli elementi utili ed idonei - sulla base dei consumi precedenti o di quelli appena seguenti - atti ad una corretta definizione del problema.

3.3.5 Verifica del livello di pressione

Le verifiche richieste potranno riguardare punti appena a valle del contatore e dovranno essere motivate o da carenze del servizio o da altre cause di interesse dell'utente.

In caso di constatata carenza del servizio la verifica sarà gratuita e ASM si impegna a risolvere i problemi tecnici riguardanti la erogazione del servizio. Per le altre motivazioni ed in caso di accertato corretto funzionamento delle reti ASM, l'intervento sarà fatturato secondo il prezzario ASM.

Le verifiche saranno effettuate in presenza dell'utente o di un suo delegato e dovranno essere effettuate entro 7 giorni naturali continui e consecutivi dalla data di richiesta.

3.3.6 Livelli normali della pressione di erogazione del servizio

La pressione di erogazione dell'acqua, misurata a livello stradale, varia da un minimo di 0,22 MPa (pari a 2,2 bar o a circa 2,2 kg/cm²) a 0,5 MPa (pari a 5 bar o a circa 5 kg/cm²).

3.3.7 Qualità dell'acqua destinata al consumo umano

L'acqua destinata al consumo umano dovrà essere conforme alle prescrizioni di cui al DPR 236/88, con successive modifiche, deroghe ed integrazioni.

<i>Carta del Servizio Idrico Integrato</i>	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

3.4 Sospensioni programmate

3.4.1 Tempo di preavviso per interventi programmati

Nel caso di sospensioni programmate acqua per interruzioni del servizio che interessino tutti i residenti di una strada o di un quartiere il tempo minimo di preavviso, da effettuarsi con cartelli segnaletici ben leggibili e mediante manifesti da affiggere in zona o presso le abitazioni, è di giorni tre lavorativi indicando la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta dell'interruzione.

Nel caso di sospensione programmata acqua per interruzione del servizio ad un solo allacciamento, anche condominiale, il tempo minimo di preavviso è di giorni uno. L'avviso dovrà essere esposto in portineria o comunque in posizione ben visibile in modo da essere visto dagli interessati, indicando la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta della interruzione.

3.4.2 Durata delle sospensioni programmate

La durata delle sospensioni programmate non supererà di norma le otto ore. In via eccezionale potrà arrivare a 24 ore. La durata verrà di norma indicata nei manifesti che preavvisano la sospensione.

3.4.3 Continuità del servizio

ASM fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio sarà imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

ASM si impegna comunque a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze tali da creare pericolo per la salute pubblica o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore a 42 ore ASM attiverà un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto delle disposizioni dell' autorità sanitaria competente.

3.5 Sicurezza del servizio

3.5.1 Reperibilità o pronto intervento

La centrale telecontrollo di Viale Leopardi è presidiata ventiquattro ore su ventiquattro in tutti i giorni dell' anno.

ASM garantisce il servizio di reperibilità con squadre di pronto intervento in ogni momento della giornata, per tutti i giorni dell' anno.

<i>Carta del Servizio Idrico Integrato</i>	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

Per richiedere l' intervento bisogna telefonare al centralino di Viale Leopardi telefono 0381 - 697211 a ricerca automatica e solo in caso di estrema emergenza al numero 0381 - 83455.

Il cittadino o l' utente che segnalano anomalie o richieste di intervento dovranno:

- ? fornire le loro generalità;
- ? indicare il tipo di guasto, la precisa localizzazione e, se possibile, a grandi linee anche l' entità ;
- ? precisare, per i guasti in casa propria, se l' intervento è urgente o se è differibile;
- ? rispondere alle ovvie richieste di chiarimento che potranno essere fatte dall' addetto aziendale, tenuto a fornire le sue generalità a chi telefona.

Per il servizio acqua Il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell' acqua nocive per la salute umana, è di ore una.

Per il servizio fognatura il tempo massimo di intervento in caso di situazioni di pericolo è di ore 2.

In caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i tecnici forniranno agli utenti le prime indicazioni comportamentali del caso.

Il tempo massimo di intervento in caso di guasto di contatori o di altri apparecchi accessori installati fuori terra che non comportino disagi all' utente è di 30 giorni.

Il tempo massimo di intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata acqua è di 24 ore.

Il tempo massimo per il ripristino del servizio acqua , interrotto a seguito di guasto è di 24 ore.

Il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo sulla fognatura a seguito di esondazioni e rigurgiti è di 7 giorni

3.5.2 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

ASM effettua secondo un proprio piano di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua.

I risultati della ricerca saranno raccolti nella relazione annuale sulla qualità del servizio.

<i>Carta del Servizio Idrico Integrato</i>	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

3.5.3 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali comunque non dipendenti dall'attività di gestione, ASM con adeguato preavviso informerà l'utenza sulle misure adottate per coprire il periodo di crisi.

Tali misure potranno comprendere:

- ? 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 di rete;
- ? turnazione delle utenze.

4 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Le informazioni all'utente saranno fornite, per quanto di competenza:

- ? dagli sportelli aziendali e dagli uffici amministrativi di Viale Petrarca 68;
- ? dagli uffici tecnico-operativi di Viale Leopardi 42 – angolo Viale Beatrice D'Este.

Gli orari sono quelli precedentemente indicati.

Informazioni di carattere generale saranno fornite tramite locali organi di stampa, tramite manifesti o tramite comunicazioni dirette agli utenti sugli spazi appositamente riservati negli stampati delle bollettazioni.

ASM assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge. Su richiesta di quest'ultimo verranno forniti i seguenti

parametri relativi all'acqua distribuita: durezza totale, concentrazione ioni idrogeno, residuo fisso, nitrati, nitriti, ammoniacale, fluoro, cloruri.

ASM, provvedendo attraverso diffusi giornali locali:

- ? informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
- ? informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- ? informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- ? informa l'utenza circa l'andamento del servizio fognatura e depurazione; in particolare è tenuta a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- ? informa l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;

<i>Carta del Servizio Idrico Integrato</i>	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

- ? rende note le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- ? informa l'utente sulla predisposizione di servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, etc.);
- ? rende noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

Per esercitare il diritto di visione e l'estrazione di copie di documenti non soggetti a pubblicazione, l'utente effettuerà una richiesta agli uffici aziendali. Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta ovvero sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse alla stregua delle informazioni e delle documentazioni fornite o sulla accessibilità del documento, il richiedente sarà invitato a presentare richiesta formale al Direttore Generale. Il procedimento di accesso agli atti aziendali deve concludersi nel termine di 30 giorni decorrenti dalla data di presentazione della richiesta.

5 TUTELA

5.1 Gestione dei reclami

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta puo' essere segnalata ad ASM dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso gli uffici ASM.

Nel caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente.

Il responsabile della gestione dei reclami scritti analizza il contenuto del reclamo, verificando che sia inerente al mancato rispetto dei requisiti definiti dalla specifica del servizio. Trasmette quindi copia del reclamo alla funzione interessata che dopo aver effettuato una valutazione provvede alla risposta scritta al reclamo entro 12 giorni naturali continui e consecutivi dalla data di protocollo interno.

Semestralmente l'ASM, riferirà al Comitato per la Vigilanza sull'uso delle risorse idriche, il numero di reclami ed il seguito dato ad essi.

Una volta all'anno il Responsabile per la gestione dei reclami prepara un resoconto di tutti i reclami scritti ricevuti. Tale resoconto verrà trasmesso al Direttore Generale e rimarrà a disposizione degli utenti che ne faranno richiesta tramite lettera o fax.

<i>Carta del Servizio Idrico Integrato</i>	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

5.1.1 Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo con la relativa documentazione al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche presso il Ministero dei Lavori Pubblici.

Il reclamo stesso è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito, con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art. 21 comma 5, legge 5 gennaio 1994 n.36.

6 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

ASM raccoglie le valutazioni dei clienti sulla qualità dei servizi erogati. Le valutazioni possono essere raccolte mediante:

- ? customer satisfaction;
- ? monitoraggio reclami: una volta l'anno il Responsabile per la gestione dei reclami scritti prepara un resoconto di tutti e reclami ricevuti, tale resoconto
- ? rimane a disposizione degli utenti, che lo possono richiedere con lettera e/o fax, per almeno 2 anni;
- ? suggerimenti scritti da parte degli utenti.

Tutte le valutazioni raccolte concorrono a definire gli obiettivi di miglioramento del servizio e dei relativi standard di prestazione, annualmente ASM pubblicherà un rapporto sulla Qualità del Servizio e valutazione grado di soddisfazione utente, copia del quale sarà esposta negli uffici aperti al pubblico della propria sede.

7. SERVIZIO DI CONSULENZA AGLI UTENTI

Il servizio di consulenza agli utenti riguarderà:

- ? la scelta del tipo di contratto e delle condizioni contrattuali più logiche e congrue per il cliente;
- ? la convenienza tecnico-economica nel caso siano possibili soluzioni diverse dello stesso problema tecnico.

Per questo servizio ci si potrà rivolgere agli uffici di cui al punto 4.

<i>Carta del Servizio Idrico Integrato</i>	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

8. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Quando i termini per la esecuzione di pratiche e lavori vengono superati sono previsti i seguenti rimborsi:

- ? tempo di preventivazione €25,82 (da scontarsi sull'importo dei lavori);
- ? tempo di esecuzione lavori €25,82;
- ? tempo di riattivazione della fornitura €25,82;
- ? tempo di attivazione della fornitura €25,82;
- ? nel caso di erronea azione per morosità dovuta a negligenza di ASM Vigevano indipendentemente da cause di forza maggiore o negligenza dell'utente, ASM Vigevano rimborserà all'utente la somma di € 10,33, da scontarsi in bolletta.

Le richieste di rimborso corredate delle informazioni e dei documenti che servono per la ricostruzione dell'accaduto, debbono essere inviate o consegnate per iscritto alla Segreteria Direzione ASM, Viale Petrarca 68 - Vigevano, entro trenta giorni dalla scadenza del termine fissato dalla Carta del Servizio per le singole operazioni (fa fede la data di spedizione o del protocollo ASM in caso di recapito diretto).

Nel caso venga riconosciuta la validità della richiesta l'Azienda accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile.

Si fa riferimento, per ogni valutazione, alle note contenute al punti 3.1 di questa Carta dei Servizi.

Non possono essere soggetti a rimborso, in caso di mancato rispetto, gli standard non indicati nel sopracitato elenco, in tal caso verrà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

9 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludano situazioni straordinarie.

Questa "Carta del Servizio Idrico Integrato" annulla e sostituisce integralmente la precedente Carta del Servizio Idrico Integrato adottata dal 27.03.2001 ed ha validità dal 08.10.2002

Approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 08.10.2002

Carta del Servizio Idrico Integrato	
Data Emissione: 08.10.2002	<u>Edizione N. 1</u>

GLOSSARIO

- ? "utente": è il cliente finale o il consumatore, allacciato alla rete
- ? "livello specifico di qualità": è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
- ? "livello generale di qualità": è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- ? "servizio": è il servizio di distribuzione e di vendita dell'acqua e di gestione della fognatura e del depuratore;
- ? "pressione": è la pressione di erogazione dell'acqua;
- ? "condotta": è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione dell'acqua;
- ? "organo di presa": è la parte di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento dell'allacciamento interrato alla condotta stradale ;
- ? "impianto di derivazione di utenza o allacciamento": è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori costituenti le installazioni necessarie a fornire l'acqua all'utente; esso ha inizio dall'organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso); in assenza del gruppo di misura, l'impianto di derivazione di utenza finisce all'organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa;
- ? "allacciamento interrato": è la parte di impianto di derivazione di utenza o di impianto di allacciamento, prevalentemente interrata, compresa tra l'organo di presa e l'uscita dal terreno in corrispondenza del fabbricato da servire;
- ? "gruppo di misura": è la parte dell'impianto di alimentazione dell'utente che serve per l'intercettazione, per la misura dell'acqua e per il collegamento all'impianto interno dell'utente; il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;
- ? "punto di consegna": è il punto di confine tra l'impianto di proprietà dell'esercente o gestito dall'esercente e l'impianto di proprietà dell'utente;

Carta del Servizio Idrico Integrato

Data Emissione: 08.10.2002

Edizione N. 1

- ? “esecuzione di lavori semplici” è:
la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte, su richiesta dell’utente, dell’allacciamento, che non necessiti dell’installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà dell’esercente 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 dell’utente, dell’allacciamento e/o di condotte di proprietà dell’esercente o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all’esecuzione di lavori semplici;
- ? “completamento del lavoro richiesto”: è la realizzazione, a regola d’arte, del lavoro richiesto dall’utente, comprese l’installazione del gruppo di misura e l’attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente;
- ? “atti di terzi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l’esecuzione della prestazione da parte dell’esercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta all’utente;
- ? “tempo per l’ottenimento degli atti di terzi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell’atto presentata per ultima e la data di ricevimento dell’atto perfezionatosi per ultimo, quale essa risulta dal protocollo dell’esercente;
- ? “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;
- ? “disattivazione della fornitura su richiesta dell’utente o disattivazione della fornitura per morosità” : è la sospensione dell’alimentazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto da parte dell’utente con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- ? “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell’alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte dell’utente moroso delle somme dovute.

Carta del Servizio Idrico Integrato

Data Emissione: 08.10.2002

Edizione N. 1

- ? “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;
- ? “reclamo scritto”: è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell’esercente con la quale l’utente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente ed utente;
- ? “richiesta di informazioni scritta”: è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell’esercente, con la quale l’utente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto o alle caratteristiche dell’acqua fornita;
- ? “lettura”: è la rilevazione da parte dell’esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dall’eventuale correttore dei volumi misurati, al fine di quantificare a consuntivo i consumi dell’utente;
- ? “autolettura”: è la rilevazione da parte dell’utente e la conseguente comunicazione all’esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dell’eventuale correttore dei volumi misurati;
- ? “data di ricevimento della richiesta” è:
- per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo dell’esercente;
- per le richieste avanzate per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell’esercente;
- per le richieste presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall’esercente, ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell’esercente;
- ? “data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura dell’utente” è:
- per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell’esercente;
- per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’esercente;
- per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall’esercente ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’esercente;
- ? “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura”: è l’accettazione da parte dell’utente degli oneri previsti dall’esercente per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente;

Carta del Servizio Idrico Integrato

Data Emissione: 08.10.2002

Edizione N. 1

- ? “conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura”: è l'accettazione da parte dell'utente degli oneri previsti dall'esercente per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- ? “data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica” è:
- per le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell'esercente;
- per le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell'esercente
- per le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell'esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall'esercente;
- ? “tipologia di utenza”: è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato.
- ? “appuntamento personalizzato” è l'appuntamento fissato, su richiesta dell'utente, in data successiva a quella proposta dall'esercente.