"Attività di pronto intervento diurno e notturno, feriale e festivo nonchè realizzazione di lavori e manutenzioni straordinarie di reti, allacciamenti ed accessori di acquedotto e fognatura"

PROGETTO DEFINITIVO

Elab. F.1 Carta dei servizi adottata

Progettazione:

ETRA S.p.A. Direzione servizio idrico integrato

Il Direttore

Dott. Ing. Marco Bacchin

REVISIONE: 00			
ESEGUITO da: Geom. Giancarlo Baldan	Data	codice ATO	*File*
CAPOCOMMESSA: Geom. Giancarlo Baldan	Maggio 2011		H001S00FDEF01R0 pdf
CONTROLLATO Responsabile PRO: Geom. Giancarlo Baldan			
APPROVATO Responsabile ING: Ing. Mario Passarini			

ETRA S.p.A. - Energia Territorio Risorse Ambientali
Largo Parolini, 82/b - 36061 Bassano del Grappa (VI) - tel. 049 8098000 fax 049 8098001
Sede operativa di Cittadella (PD), Via del Telarolo, 9
Internet: www.etraspa.it e-mail: info@etraspa.it

ETRA S.p.A. si riserva la proprieta' del disegno, vietandone la riproduzione e la divulgazione senza autorizzazione a' sensi delle vigenti leggi

Etra S.p.A.
Energia Territorio Risorse Ambiente

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvato dall'Assemblea di ATO Brenta il 26 aprile 2010
con deliberazione n. 2

I N D I C E

1. CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 4
1.1 – Politica della qualità 4
1.2 – Riferimenti normativi 4
1.3 – La Carta del servizio idrico integrato 5

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI 5
2.1 – Eguaglianza e imparzialità 5
2.2 – Partecipazione 5
2.3 – Continuità 5
2.4 – Cortesia 5
2.5 – Efficienza ed efficacia 5
2.6 – Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 6
2.7 – Condizioni principali di fornitura dei servizi erogati 6

3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (Scheda n. 1) 6
3.1 – Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente 6
3.2 – Tempi per il rilascio del preventivo 7
3.3 – Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza 7
3.4 – Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura 7
3.5 – Tempo per la cessazione della fornitura 7
3.6 – Tempo per il contratto di fornitura del servizio di fognatura e depurazione 8
3.6.1 – Scarichi domestici 8
3.6.2 – Scarichi industriali 8

4. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO (Scheda n. 2) 8
4.1 – Periodo di apertura al pubblico degli sportelli 8
4.2 – Svolgimento di pratiche on line e per telefono 8
4.3 – Modalità di pagamento 9
4.4 – Facilitazioni per Clienti particolari 9
4.5 – Rispetto degli appuntamenti concordati 9
4.6 – Tempo di attesa agli sportelli 9
4.7 – Risposta alle richieste dei Clienti 9

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE (Scheda n. 3) 10
5.1 – Lettura dei contatori 10
5.2 – Fatturazione dei consumi 10
5.3 – Rettifiche di fatturazione 10
5.4 – Morosità 11
5.5 – Verifica del misuratore (contatore) 11
5.6 – Verifiche del livello di pressione 11

6. – CONTINUITÀ DEL SERVIZIO (Scheda n. 4) 11
6.1 – Continuità e regolarità del servizio 12
6.2 – Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite 12
6.3 – Sospensioni programmate per la manutenzione degli impianti e delle reti 12

6.4 - Servizio di emergenza 12
6.5 – Crisi idrica da scarsità 12
6.6 – Pronto intervento 13
6.7 – Interventi su segnalazione 13

7. COMUNICAZIONI AI CLIENTI 13
7.1 – I mezzi d'informazione verso i Clienti 13
7.2. – Indicazione sulla qualità dell'acqua distribuita 14
7.3 – Comportamento del personale 14

8. LA TUTELA DEI CLIENTI (Scheda n. 5) 14
8.1 – La gestione dei reclami 14
8.2 – Controlli esterni 15
8.4 – Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente 15
8.5 – Indennizzo per il mancato rispetto degli impegni 15
8.6 – Validità della Carta del servizio idrico integrato 16

SCHEDA N. 1:
AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 18

SCHEDA N. 2:
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO 18

SCHEDA N. 3:
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE 19

SCHEDA N. 4:
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO 19

SCHEDA N. 5:
LA TUTELA DEI CLIENTI 20

1. CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1.1 – Politica della qualità

ETRA S.p.A. ha per oggetto lo svolgimento di tutte le attività riconducibili ai servizi pubblici locali previsti in materia ambientale, di risorse idriche integrate, di servizi urbani e territoriali, consentiti dalla legge.
In particolare ETRA S.p.A. si propone di: consolidare la leadership sul mercato locale anche attraverso l'acquisizione di nuovi clienti e la diversificazione ed integrazione di nuovi servizi .

La Società persegue l'eccellenza delle proprie attività salvaguardando:

- La soddisfazione del cliente;
- L'ambiente;
- La salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro;
- I requisiti di responsabilità sociale;
- La conformità di tutte le attività alle leggi dello Stato e alle Direttive Comunitarie, in particolare a quelle relative al rispetto dell'Ambiente, alla Sicurezza ed alla Salute dei lavoratori.

A questo scopo la Direzione si è dotata di uno strumento strategico di gestione quale un Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza.

ETRA S.p.A. si impegna pertanto a:

- Assicurare più elevati standard di qualità del servizio erogato, di sicurezza per gli impianti e gli addetti e di salvaguardia ambientale, in un rapporto costi-benefici economicamente sostenibile,
- Seguire puntualmente l'evoluzione legislativa e normativa in tema di sicurezza ed ambiente ed adeguarsi tempestivamente alle nuove prescrizioni;
- Adottare criteri atti ad un uso sostenibile delle risorse;
- Ricercare il miglioramento continuo attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso alle migliori tecnologie disponibili, ove economicamente compatibili con il budget societario;
- Comunicare all'interno e all'esterno dell'azienda la politica, gli obiettivi, i programmi e le prestazioni in materia di Qualità, Ambiente, Sicurezza, mantenendo uno stretto dialogo con le parti interessate;
- Ridurre i rischi per la salute e la sicurezza del personale mediante lo sviluppo e l'attuazione di appropriati programmi di formazione, l'adozione di istruzioni di lavoro e l'utilizzo di appropriate misure operative di organizzazione del lavoro;
- Valutare in anticipo gli impatti ambientali e di sicurezza di eventuali nuove attività, processi e prodotti;
- Costruire e gestire impianti a supporto del territorio, per lo sviluppo e l'evoluzione dello stesso;
- Promuovere il massimo impegno nella formazione, sensibilizzazione, coinvolgimento del personale.

1.2 – Riferimenti normativi

La Carta del servizio idrico integrato è redatta con riferimento alle seguenti disposizioni:

- Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994, "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. 4 marzo 1996, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- L.R. 27 marzo 1998, n. 5, " Disposizioni in materia di risorse idriche, istituzione del servizio idrico integrato ed individuazione degli ambiti territoriali ottimali, in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n. 36";
- D.P.C.M. 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";

❖ D. Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 “norme in materia ambientale”.

1.3 – La Carta del servizio idrico integrato

La Carta del Servizio idrico integrato è un documento predisposto dal Gestore, sulla base del modello proposto dall’Autorità d’Ambito, con cui s’impegna a soddisfare pienamente il Cliente, garantendo un servizio di elevata qualità, nel rispetto dell’equilibrio ambientale e dell’ecosistema.

L’Azienda si obbliga, quindi, a operare in conformità ai contenuti della presente Carta, nel rispetto delle normative vigenti e nell’intento di migliorare il rapporto con il Cliente favorendo la partecipazione, la trasparenza e garantendo il rispetto degli standard di qualità del servizio.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 – Eguaglianza e imparzialità

Il Gestore s’ispira a principi di eguaglianza, giustizia e imparzialità verso la propria Clientela. Garantisce, pertanto, la parità di trattamento dei Clienti stessi, a parità di condizioni.

Il Gestore s’impegna, inoltre, ad assumere le opportune iniziative per agevolare la fruizione del servizio ai Clienti diversamente abili o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali o sociali.

2.2 – Partecipazione

Il Cliente ha diritto di accesso a tutti i documenti e le informazioni aziendali che lo riguardano in possesso dell’Azienda, può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio.

Negli interventi di miglioramento del servizio, il Gestore deve tener conto delle osservazioni dei Clienti, raccolte durante i contatti diretti e in occasione delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione dei Clienti stessi.

2.3 – Continuità

Il Gestore s’impegna a garantire un servizio continuo e regolare cercando di evitare eventuali disservizi ovvero riducendone la durata ai tempi strettamente necessari all’intervento tecnico.

Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio programmate, l’Azienda s’impegna a informare i Clienti, tramite idonei mezzi di comunicazione, ad adottare gli opportuni accorgimenti per limitare al massimo i disagi e ad attivare, ove necessario, servizi sostitutivi di emergenza.

2.4 – Cortesia

Il personale del Gestore è tenuto a curare, in modo particolare, il pieno rispetto e la massima cortesia nei confronti del Cliente. Per questo fornisce a tutti i propri dipendenti gli strumenti e le opportune istruzioni affinché operino in tal senso.

2.5 – Efficienza ed efficacia

Il Gestore s’impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

Il Gestore provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti ai Clienti.

È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

2.6 – Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con i Clienti.

2.7 – Condizioni principali di fornitura dei servizi erogati

Le condizioni di fornitura dei servizi recepiscono lo spirito della presente Carta e costituiscono parte integrante dei rispettivi contratti di fornitura.

Etra spa si impegna ad assicurare i seguenti livelli minimi di servizio per le utenze domestiche:

1. una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
2. un carico idraulico minimo garantito pari a 5 metri sul livello del contatore. Sono ammesse deroghe in casi particolari, per i quali il Gestore dichiara in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per edifici aventi altezze superiori a quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati (edifici non conformi, anche se sanati o in deroga) il sollevamento eventualmente necessario sarà a carico del cliente)

In un'ottica di correttezza e trasparenza, i Clienti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione dei servizi.

2.8 –Tempi di misurazione degli standard

I tempi sono espressi in giorni lavorativi (max. 5 gg. per settimana) e decorrono dalla data della richiesta del servizio da parte del Cliente, se non diversamente precisato.

3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (Scheda n. 1)

3.1 – Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente

Il Gestore adotta alcuni "standard di qualità del servizio", che indicano il livello di prestazione che s'impegna a garantire.

Gli interventi richiesti dai Clienti devono essere eseguiti nel più breve tempo possibile e, comunque, nei limiti indicati degli standard di seguito riportati. I tempi massimi garantiti non includono quelli necessari all'esecuzione di opere o allo svolgimento di pratiche non di competenza del Gestore, quali:

- i tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni, permessi o nulla osta da parte di terzi (privati, Regione, Provincia, Comune, ANAS, FF.SS., ecc.);
- i tempi necessari per la predisposizione di scavi, l'esecuzione di lavori edili o impiantistici da parte del Cliente o di terzi;
- ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite, già comunicate al Cliente, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, il Gestore comunica tempestivamente al Cliente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

Se il Cliente richiede e concorda con l'Azienda variazioni nei tempi d'esecuzione indicati negli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi concordati.

3.2 – Tempi per il rilascio del preventivo

I tempi per il rilascio del preventivo intercorrono fra la data di ricevimento della richiesta di un nuovo allacciamento o dello spostamento di un allacciamento esistente e la data di spedizione del preventivo e sono così determinati:

– SENZA SOPRALLUOGO	– TEMPO MASSIMO	– PREVENTIVO IMMEDIATO (in caso di richiesta effettuata allo sportello)
– CON SOPRALLUOGO	– TEMPO MASSIMO	– 30 GIORNI

Per situazioni più complesse in cui devono essere effettuati più sopralluoghi o è prevista la posa di tubazioni stradali o si devono ottenere autorizzazioni, permessi o nulla osta da parte di terzi, l'azienda s'impegna a fornire tempestivamente risposta scritta precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

3.3 – Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo intercorrente fra la data di accettazione del preventivo (accertamento dell'avvenuto pagamento del costo di allacciamento) e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'esecuzione della presa ed è cosi determinato:

– TEMPO MASSIMO	– 30 GIORNI – 40 GIORNI se necessarie specifiche richieste di autorizzazioni verso altri enti.

Restano esclusi i tempi per l'esecuzione di opere o svolgimento di pratiche non di competenza del Gestore come precisato al paragrafo 3.1.

3.4 – Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura

È il tempo intercorrente fra la data di stipula del contratto e l'avvio della relativa fornitura mediante intervento di personale dell'azienda, salvo diversa richiesta da parte del Cliente, ed è così determinato:

– TEMPO MASSIMO	– 10 GIORNI

Restano esclusi i tempi per l'esecuzione di opere o svolgimento di pratiche non di competenza del Gestore come precisato al paragrafo 3.1.

Sono qui compresi anche i casi di subentro, quando cioè un nuovo Cliente succede al Cliente precedente e si rende, quindi, necessaria la riattivazione del contatore, fatto salvo quanto previsto dall'art.5 del Regolamento di fornitura del servizio idrico.

3.5 – Tempo per la cessazione della fornitura

Il tempo di cessazione della fornitura intercorre fra la data di ricevimento presso l'azienda della richiesta da parte del Cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del personale dell'azienda ed è così determinato, salvo particolari esigenze del Cliente stesso:

– TEMPO MASSIMO	– 10 GIORNI

Se la fornitura è resa obbligatoria da disposizioni igienico sanitarie, la sua cessazione è disciplinata dalle norme regolamentari e contrattuali.

3.6 – Tempo per il contratto di fornitura del servizio di fognatura e depurazione

È il tempo massimo decorrente per la stipula del contratto per la fornitura del servizio di fognatura e depurazione

3.6.1 – Scarichi domestici

Il tempo necessario per la stipula del contratto per la fornitura del servizio di fognatura e depurazione degli insediamenti domestici o assimilati è così determinato:

– TEMPO MASSIMO – 40 GIORNI

dall'acquisizione della documentazione necessaria (escluso il tempo impiegato dal cliente per il versamento delle spese di istruttoria)

3.6.2 – Scarichi industriali

Il tempo necessario per il rilascio dell'autorizzazione allo scarico e relativo contratto per la fornitura del servizio di fognatura e depurazione per gli allacciamenti industriali, inclusi i tempi necessari per i prelievi e le analisi eventualmente necessarie nel rispetto del regolamento di fognatura e depurazione, è così determinato:

– TEMPO MASSIMO – 60 GIORNI

dall'acquisizione della documentazione necessaria (escluso il tempo impiegato dal cliente per il versamento delle spese di istruttoria)

In presenza di scarichi originati da operazioni lavorative complesse o di richiesta di deroga dai limiti d'immissione in fognatura i tempi sono concordati dall'Azienda e dal Cliente.

4. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO (Scheda n. 2)

4.1 – Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

La stipulazione, la risoluzione dei contratti di fornitura e qualsivoglia altra richiesta inerente il servizio possono essere effettuate, nei giorni e negli orari di apertura al pubblico, presso gli sportelli aziendali aperti nelle diverse sedi come riportato nell'allegato n. 1.

Gli operatori del Gestore hanno l'obbligo di servire, anche oltre il normale orario di lavoro, i Clienti che sono entrati nei locali destinati a sportelli prima dell'orario di chiusura.

4.2 – Svolgimento di pratiche on line e per telefono

In alternativa agli sportelli tradizionali, le pratiche meno complesse possono essere svolte anche telefonicamente . Dal sito Internet è garantita la possibilità di scaricare i moduli necessari. L'orario di funzionamento degli sportelli telefonici e telematici è così fissato:

- SPORTELLO TELEMATICO	- SITO: WWW.ETRASPA.IT	- 24 ORE AL GIORNO
- SPORTELLO TELEFONICO INFO	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ	- DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 20.00 (CONTINUATO)
	- SABATO	- DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 13.00
- SPORTELLO TELEFONICO CONTRATTI	- DAL LUNEDÌ AL GIOVEDÌ	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE 14.30 ALLE 17.00
	- VENERDÌ	-DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00
- NUMERO SPORTELLO TELEFONICO	-	- 800/566766

NUMERO GUASTI attivo 24 ore al giorno, 800/013027.

4.3 – Modalità di pagamento

I pagamenti delle fatture possono essere effettuati con le seguenti modalità:

- presso qualsiasi ufficio postale, con il bollettino di c/c postale inviato al Cliente unitamente alla fattura;
- tramite addebito in conto corrente, incaricando la Banca presso la quale l'utente intrattenga rapporto di conto corrente;
- presso il sito www.posteitaliane.it tramite conto Bancoposta e carte di credito;
- gratuitamente presso tutti gli sportelli della Banca cassiera del Gestore esistenti nel territorio di competenza.

4.4 – Facilitazioni per Clienti particolari

Il Gestore presta particolare attenzione alle categorie più disagiate di Clienti (anziani, disabili, ecc.). Ove possibile sono, pertanto, adottate facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati dall'Azienda, quali: rampe d'accesso, porte automatiche, ascensori, adeguati servizi igienici. In casi eccezionali è possibile effettuare l'erogazione di alcuni servizi direttamente a domicilio del Cliente.

4.5 – Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Gestore s'impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Cliente e a fissarli in tempi ragionevoli. I tempi massimi sono così determinati:

– ESECUZIONE DEL SOPRALLUOGO	– ENTRO 10 GIORNI DALLA RICHIESTA
– TEMPO D'ATTESA SUL LUOGO DELL'APPUNTAMENTO	– TEMPO MEDIO 15 MIN
– TEMPO D'ATTESA SUL LUOGO DELL'APPUNTAMENTO	– TEMPO MASSIMO NON SUPERIORE A 30 MIN

I tempi massimi sono aumentabili su espressa richiesta del Cliente.

4.6 – Tempo di attesa agli sportelli

Il Gestore s'impegna a ridurre i tempi d'attesa agli sportelli, necessari per effettuare le operazioni di natura commerciale e amministrativa o per la richiesta di informazioni, e a contenerli entro i seguenti limiti:

– TEMPO MEDIO	– 15 MINUTI
– TEMPO MASSIMO	– 60 MINUTI

4.7 – Risposta alle richieste dei Clienti

Il Gestore s'impegna a rispondere alle richieste d'informazione, pervenute per iscritto, entro i seguenti limiti, calcolati dalla data di arrivo:

– TEMPO MASSIMO	– 30 GIORNI

Se la complessità della richiesta, anche in relazione alla necessità di eventuali sopralluoghi, non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sulla fissazione del nuovo termine.

Tutta la corrispondenza inviata del Gestore riporterà l'indicazione dell'ufficio competente e il numero telefonico interno cui il Cliente si può rivolgere.

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE (Scheda n. 3)

5.1 – Lettura dei contatori

La lettura dei contatori è affidata al personale incaricato dall'Azienda, munito di apposita tessera di riconoscimento e avrà luogo con le seguenti modalità:

– LETTURA DEI CONTATORI	– ALMENO UNA VOLTA ALL'ANNO

Ai Clienti assenti al passaggio del personale incaricato viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la lettura del proprio contatore. La comunicazione della lettura può avvenire tramite restituzione dell'apposita cartolina lasciata o inviata a domicilio, telefax, e-mail, comunicazione diretta o comunicazione telefonica.

5.2 – Fatturazione dei consumi

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe in vigore che vengono rese note attraverso vari strumenti d'informazione: pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Veneto (B.U.R.), comunicazione nella prima bolletta interessata, ecc..

In base ai consumi rilevati e a quanto previsto dai contratti di fornitura, il Gestore provvede a emettere le relative fatture con le seguenti modalità:

– NUMERO DI FATTURE EMESSE ANNUALMENTE	– ALMENO 2

L'Azienda si riserva la facoltà di emettere fatture d'acconto sulla base dei consumi in precedenza rilevati.

Il Cliente può rivolgersi all'azienda per qualsiasi informazione o chiarimento sui dati riportati nella fattura (letture, consumi, tariffe, ecc.).

5.3 – Rettifiche di fatturazione

Il processo di fatturazione è realizzato con moderni sistemi informatici ed è assoggettato a numerosi controlli. Qualora nel processo di fatturazione vengano rilevati errori, in eccesso o in difetto, direttamente o su segnalazione del Cliente, il Gestore provvede alla loro correzione, alla rettifica della fatturazione e del calcolo dei corrispondenti addebiti o accrediti. Le segnalazioni di errori e le richieste di revisione e verifica delle fatture devono essere presentati entro i termini previsti dalla normativa.

Le suddette richieste non comportano la revisione dei termini di pagamento, fatto salvo consumi anormalmente alti e comunque superiori al doppio del consumo medio rilevato negli ultimi tre anni. In quest'ultimo caso, il gestore può concedere una proroga di 30 giorni rispetto alla scadenza della fattura, affinché il cliente possa eseguire le opportune verifiche e produrne le risultanze.

L'accredito o l'addebito degli importi dovuti a conguaglio viene eseguito con la fattura successiva nel rispetto dei seguenti termini:

ACCREDITO O ADDEBITO DEGLI IMPORTI DOVUTI A CONGUAGLIO	– FATTURA SUCCESSIVA

Il grado di affidabilità del sistema di fatturazione è definito da uno standard basato sul rapporto tra il numero delle rettifiche effettuate, escluse quelle originate dalle perdite occulte d'acqua, e il numero complessivo delle fatture emesse ogni anno.

5.4 – Morosità

In caso di ritardato pagamento, sono addebitati al Cliente, nelle bollette successive, gli interessi per ritardato pagamento nella misura prevista dal Decreto Legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, oltre alle spese di accertamento ed esazione fissate forfetariamente.

La Società può sospendere temporaneamente la fornitura dell'acqua in caso di mancato pagamento di quanto dovuto, previa diffida e preavviso comunicati, per mezzo di lettera raccomandata A.R. o tramite notifica, nel rispetto del seguente termine:

– TEMPO MINIMO – 10 GIORNI

La fornitura può essere riattivata dopo il pagamento del credito della Società, maggiorato delle spese sostenute per la riattivazione, determinate forfetariamente dalla Società, nel rispetto del seguente termine:

– TEMPO MASSIMO – 2 GIORNI

5.5 – Verifica del misuratore (contatore)

Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore installato, che dovrà essere effettuata nel rispetto del seguente termine:

– BANCO PROVA – TEMPO MASSIMO – ENTRO 60 GIORNI DALLA RICHIESTA

Il Cliente ha la facoltà di assistere alla prova di verifica. Se all'atto della verifica il contatore funziona regolarmente, il costo del controllo è addebitato al Cliente. I risultati della verifica sono comunicati al Cliente, tramite lettera, telefax, posta elettronica, telefono, nel rispetto del seguente termine:

– TEMPO MASSIMO – 10 GIORNI DALLA VERIFICA

Se dalla verifica risultasse una differenza superiore a quanto stabilito dal Regolamento di fornitura del servizio idrico, si procederà al rimborso nella prima fattura utile dei consumi erroneamente misurati secondo le modalità previste da Regolamento.

5.6 – Verifiche del livello di pressione

Il Cliente può richiedere, per iscritto al Gestore o personalmente agli sportelli o per via telefonica, la verifica del livello di pressione della rete nei pressi dei punti di consegna, indicando le anomalie di funzionamento che richiedono tale verifica.. La verifica da parte degli operatori aziendali avviene nel rispetto del seguente termine:

– TEMPO MASSIMO – 20 GIORNI

La verifica viene fatta con registrazione continua per un periodo di tempo al massimo di 24 ore a condizione che si individui un luogo idoneo e al riparo da furti e manomissioni in cui alloggiare il manografo per il periodo temporale suesposto.

Il Cliente ha la facoltà di assistere alla verifica. Nel caso la verifica non metta in evidenza anomalie di funzionamento, il costo del controllo è addebitato al Cliente. Il primo intervento per ogni utenza è comunque in ogni caso senza oneri per l'utente. I risultati della verifica sono comunicati al Cliente, tramite lettera, telefax, posta elettronica, telefono, nel rispetto del seguente termine:

– TEMPO MASSIMO – 10 GIORNI

6. – CONTINUITÀ DEL SERVIZIO (Scheda n. 4)

6.1 – Continuità e regolarità del servizio

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solamente a eventi di forza maggiore, guasti, interventi programmati e manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia della qualità e della sicurezza del servizio.

6.2 – Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore, nell'ambito delle attività di manutenzione preventiva delle reti, effettua sistematicamente una ricerca programmata delle dispersioni d'acqua e la conseguente loro eliminazione.

6.3 – Sospensioni programmate per la manutenzione degli impianti e delle reti

Il Gestore, allo scopo di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori, si rendesse necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile per un tempo superiore alle 2 (due) ore, i Clienti sono avvisati nel rispetto del seguente termine:

– TEMPO MINIMO – ALMENO 2 GIORNI PRIMA

Le interruzioni programmate dell'erogazione dell'acqua non possono superare il seguente termine:

– TEMPO MASSIMO – 24 ORE

Le interruzioni e la loro durata presunta sono rese note ai Clienti utilizzando uno o più dei seguenti mezzi: avvisi scritti lungo le vie o presso i singoli caseggiati interessati, diffusione vocale con automezzo dotato di altoparlanti, posta elettronica, comunicati diffusi dai mezzi di informazione locali (giornali, radio e televisioni).

6.4 - Servizio di emergenza

Se dovessero verificarsi sospensioni dei servizi erogati per più di 24 ore consecutive, l'Azienda provvede ad attivare un servizio sostitutivo d'emergenza, secondo le disposizioni impartite dalla competente Autorità sanitaria.

In ogni caso, l'Azienda s'impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. L'Azienda provvede, inoltre, a fornire adeguate e tempestive informazioni ai Comuni e ai Clienti.

6.5 – Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori generati dall'intervento umano e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, l'Azienda, con adeguato preavviso, s'impegna a informare i Clienti e l'Autorità concedente circa le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Queste misure possono comprendere:

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

Il Gestore deve assicurare, per quanto possibile, le condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.

6.6 – Pronto intervento

Il Gestore garantisce la disponibilità di un servizio continuo di reperibilità, funzionante tutti i giorni dell'anno e 24 ore su 24, al fine di assicurare il pronto intervento in caso di guasti o situazioni critiche. Il servizio è assicurato entro il seguente termine dalla richiesta:

– TEMPO MASSIMO PER IL PRIMO SOPRALLUOGO	– 2 ORE

Qualora si verificasse un numero consistente di richieste concomitanti e un conseguente aumento dei tempi necessari per effettuare l'intervento, verranno comunque fornite, genericamente, al Cliente le prime indicazioni di comportamento.

6.7 – Interventi su segnalazione

Nel caso di interruzioni dovute a guasti o ad altre cause di forza maggiore, l'Azienda interviene con modalità coerenti con la valutazione del pericolo e il contenimento del tempo di sospensione dell'erogazione del servizio. È assicurata, comunque, nei limiti del possibile, una tempestiva informazione alla Clientela.

7. COMUNICAZIONI AI CLIENTI

7.1 – I mezzi d'informazione verso i Clienti

Il Gestore garantisce la costante informazione ai Clienti con particolare riferimento a:

- generalità dei servizi offerti e attività di Etra;
- le condizioni di somministrazione dei servizi e le regole del rapporto tra le due parti;
- le modalità di lettura dei contatori e di pagamento delle fatture;
- le eventuali iniziative promozionali e le agevolazioni concesse;
- i provvedimenti dell'AATO in ordine alla composizione delle tariffe e le relative variazioni.
- la presentazione di proteste e reclami;
- la procedura predisposta per la rilevazione e la segnalazione dei consumi anomali (perdite occulte);
- le principali modalità di funzionamento degli impianti (centrali idriche e impianti di depurazione) e i relativi effetti sull'ambiente;
- gli standard qualitativi e le loro variazioni nel tempo;
- i risultati conseguiti.

L'informazione è assicurata attraverso i seguenti strumenti:

- la consegna al Cliente, in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura, dell'estratto del regolamento e della carta dei servizi; i documenti integrali sono disponibili sul sito internet www.etraspa.it;
- i regolamenti aziendali;
- le note esplicative e le comunicazioni allegate alle fatture per informazioni di carattere generale (modalità di pagamento; lettura e fatturazione; struttura dei prezzi; numeri telefonici per accedere ai vari servizi, ecc.);
- opuscoli, notiziari e altro materiale informativo in caso di iniziative particolari;
- l'informazione attraverso la stampa, le radio e le televisioni locali;
- il sito Internet "www.etraspa.it".

In ogni attività di comunicazione l'Azienda s'impegna ad adottare criteri di chiarezza e comprensibilità, ricercando sempre un linguaggio facile e accessibile a tutti. Reiterate richieste d'informazione potranno essere oggetto di campagne informative specifiche da parte del Gestore qualora siano ritenute d'interesse per la collettività.

Su richiesta sono a disposizione dei clienti i risultati delle indagini svolte sulla soddisfazione del cliente in merito ai servizi erogati.

7.2. – Indicazione sulla qualità dell'acqua distribuita

Presso tutti gli sportelli e nel sito Internet del Gestore è messo a disposizione dei Clienti che ne facciano richiesta una nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita e precisamente:

- la durezza totale, ovvero la presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in mg/l (gradi idrometrici, °F);
- concentrazione ioni di idrogeno, ovvero grado di acidità, espressa in unità e decimi di pH;
- residuo fisso, ovvero presenza di sali minerali, a 180° C, espresso in mg/l;
- presenza di nitrati (NO3), espressa in mg/l;
- presenza di nitriti (NO2), espressa in mg/l;
- presenza di ammoniaca (NH4), espressa in mg/l;
- presenza di fluoro (F); espressa in μg/l;
- presenza di cloruri (Cl); espressa in mg/l.

I valori sopra indicati sono periodicamente aggiornati

7.3 – Comportamento del personale

Tutto il personale del Gestore è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

I dipendenti sono tenuti a indicare le propria generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche. Il Gestore garantisce l'identificabilità del personale mediante cartellino di riconoscimento o altre modalità analoghe d'identificazione.

8. LA TUTELA DEI CLIENTI (Scheda n. 5)

8.1 – La gestione dei reclami

I reclami rappresentano un diritto fondamentale dei Clienti nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Pertanto qualsiasi violazione dei principi indicati nella presente Carta dei Servizi può essere segnalata dal diretto interessato tramite colloquio con il personale, telefono, comunicazione scritta per mezzo posta, telefax o posta elettronica.

Nel presentare reclamo il Cliente deve fornire le proprie generalità e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, onde consentire al Gestore gli accertamenti necessari e l'adozione dei conseguenti provvedimenti. Per agevolare i Clienti è messo a disposizione, in tutti gli sportelli e nel sito Internet, un apposito modulo.

L'azienda s'impegna a riferire al Cliente l'esito degli accertamenti e a rimuovere al più presto le eventuali cause del disservizio, nel rispetto dei seguenti termini:

- RISPOSTA AL RECLAMO - TEMPO MASSIMO - 30 GIORNI

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

8.2 – Controlli esterni

Il Cliente, in caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto, può rivolgere reclamo, allegando la relativa documentazione, all'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale e all'Autorità di Vigilanza sulle risorse idriche e sui rifiuti, presso il Ministero dell'Ambiente.

8.3. –Risarcimento per copertura perdite

Il cliente che rileva un consumo anomalo per perdita occulta d'acqua può accedere al fondo copertura perdite secondo quanto previsto dal Regolamento del servizio idrico.

8.4 – Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

Il Gestore, con l'intento di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi per il miglioramento dello stesso, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione della Clientela. Gli strumenti utilizzati sono i seguenti:

- informazioni raccolte attraverso i suggerimenti dei Clienti;
- monitoraggio dei reclami pervenuti;
- indagini di Customer satisfaction;
- audit interno.

La sintesi di queste rilevazioni è inserita nella Relazione annuale sui risultati conseguiti, che deve, tra l'altro contenere:

- il numero e il tipo di reclami ricevuti, il confronto con i dati dell'anno precedente e gli eventuali suggerimenti e segnalazioni ricevuti più significativi;
- il livello di rispetto degli standard di servizio raggiunto nel corso dell'anno, con l'indicazione sommaria dei motivi all'origine di eventuali scostamenti;
- i programmi di miglioramento e le azioni da predisporre per conseguirli.

Questa Relazione è presentata all'Autorità d'Ambito e al Comitato consultivo degli Utenti, se costituito dall'A.T.O., ed è a disposizione dei Clienti presso gli sportelli e nel sito Internet.

8.5 – Indennizzo per il mancato rispetto degli impegni

Gli standard soggetti a rimborso sono i seguenti:

- tempi di risposta alle richieste scritte, non ripetute nella sostanza, dei Clienti;
- tempi di risposta ai reclami scritti, non ripetuti nella sostanza, dei Clienti;
- tempi di preventivazione;
- tempi di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza;
- tempo per l'attivazione di una nuova fornitura;
- tempo per la riattivazione della fornitura;
- tempo per la cessazione della fornitura;
- tempo di verifica del contatore;
- tempo per la verifica del livello di pressione.

Il Gestore riconosce, su richiesta scritta del Cliente, un indennizzo forfetario fissato in €. 30,00 (trenta/00) per ogni mancato rispetto degli standard di qualità suindicati. L'importo dell'indennizzo è accreditato sulla prima fattura utile o con assegno di traenza.

Le richieste scritte d'indennizzo vanno spedite o consegnate direttamente al Gestore. L'accoglimento della richiesta viene comunicato per lettera entro i seguenti termini dal ricevimento della richiesta:

– TEMPO MASSIMO – 30 GIORNI

Gli standard sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio. Nessun risarcimento è dovuto al Cliente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalla volontà del Gestore, ivi comprese le condizioni climatiche che possano condizionare l'esecuzione dei lavori;
- mancato rilascio di permessi o autorizzazioni da parte di terzi;

– mancata esecuzione di lavori di competenza del Cliente o di terzi;
– eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica;
– emanazione di norme che influiscano sui tempi delle istruttorie o delle lavorazioni.

8.6 – Validità della Carta del servizio idrico integrato

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità al D.P.C.M. 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi idrico integrato". Può essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Limitate modifiche agli orari degli sportelli possono essere eseguite previa semplice comunicazione all'Autorità d'Ambito.

Le revisioni e gli aggiornamenti sono comunicati ai Clienti e la nuova versione della Carta dei servizi è resa disponibile a tutti presso gli sportelli e nel sito Internet.

ALLEGATO N. 1 – APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

- VIGONZA	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 17
	- APERTURA A SABATI ALTERNATI	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12..30
- RUBANO	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 17
	- APERTURA A SABATI ALTERNATI	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12..30
- CITTADELLA	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 17
	- APERTURA A SABATI ALTERNATI	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12..30
- BASSANO	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 17
	- APERTURA A SABATI ALTERNATI	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12..30
- ASIAGO	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00
	- SABATO	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12.30

Per l'apertura del sabato viene predisposto uno specifico calendario

SCHEDA N. 1:
AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

RIF. AL TESTO	FATTORI	INDICATORI	STANDARD	UNITÀ MISURA	QUANTITÀ
3.2	Rilascio del preventivo:				
	• senza sopralluogo	tempo massimo	specifico	giorni	immediato
	• con sopralluogo	tempo massimo	specifico	giorni	30
3.3	Esecuzione dell'allacciamento	tempo massimo	specifico	giorni	30*
3.4	Attivazione e riattivazione della fornitura	tempo massimo	specifico	giorni	10**
3.5	Cessazione della fornitura	tempo massimo	specifico	giorni	10**
3.6	Allacciamento alla rete fognaria:				
	• contratto scarichi domestici	tempo massimo	specifico	giorni	40
	• contratto scarichi industriali	tempo massimo	specifico	giorni	60

* 40 giorni se necessarie specifiche richieste di autorizzazioni verso altri enti

** i previsti tempi sono derogati in caso di utenze morose come previsto dall'art. 5 reg. servizio idrico ultimo comma.

SCHEDA N. 2:
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

RIF. AL TESTO	FATTORI	INDICATORI	STANDARD	UNITÀ MISURA	QUANTITÀ
4.1	Apertura settimanale degli sportelli	tempo	generale	ore	39
4.2	Funz. giornaliero dello sportello telematico	tempo	generale	ore	24
4.2	Funz. settimanale dello sportello telefonico (info)	tempo	generale	ore	64
4.2	Funz. settimanale dello sportello telefonico contratti	tempo	generale	ore	32.5
4.5	Rispetto degli appuntamenti concordati				
	• esecuzione del sopralluogo	tempo massimo	specifico	giorni	10
	• tempo di attesa sul luogo dell'appuntamento	tempo medio	specifico	minuti	15
	• tempo di attesa sul luogo dell'appuntamento	tempo massimo	specifico	minuti	30
4.6	Attesa agli sportelli	tempo medio	generale	minuti	15
		tempo massimo	generale	minuti	60
4.7	Risposta alle richieste dei Clienti	tempo massimo	specifico	giorni	30

SCHEDA N. 3:
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE

RIF. AL TESTO	FATTORI	INDICATORI	STANDARD	UNITÀ MISURA	QUANTITÀ
5.1	Lettura dei contatori	numero minimo	generale		almeno una volta all'anno
5.2	Fatturazione dei consumi	numero minimo	generale	numero	2
5.3	Rettifica delle fatture	tempo massimo	specifico	giorni	30
5.4	Sospensione della fornitura per morosità	tempo minimo	specifico	giorni	10
5.4	Riattivazione della fornitura dopo il pagamento del credito della Società	tempo massimo	specifico	giorni	2
5.5	Verifica degli strumenti di misura				
	• banco prova	tempo massimo	specifico	giorni	entro 60 gg dalla richiesta
	• comunicazione da dare al cliente	tempo massimo	specifico	giorni	entro 10 gg dalla verifica
5.6	Verifica del livello di pressione	tempo massimo	specifico	giorni	20
5.6	Comunicazione dei risultati della verifica	tempo massimo	specifico	giorni	10

SCHEDA N. 4:
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

RIF. AL TESTO	FATTORI	INDICATORI	STANDARD	UNITÀ MISURA	QUANTITÀ
6.3	Preavviso delle sospensioni programmate	tempo minimo	generale	giorni	2
6.3	Durata delle sospensioni programmate	tempo massimo	generale	ore	24
6.4	Attivazione del servizio di emergenza	tempo massimo	generale	ore	24
6.6	Pronto intervento: tempo massimo per il primo intervento	tempo massimo	specifico	ore	2

SCHEDA N. 5:
LA TUTELA DEI CLIENTI

RIF. AL TESTO	FATTORI	INDICATORI	STANDARD	UNITÀ MISURA	QUANTITÀ
8.1	Risposta ai reclami presentati dai Clienti:	tempo massimo	specifico	giorni	30
8.5	Indennizzo per mancato rispetto impegni	tempo massimo	specifico	giorni	30