Azienda Multizervizi Casalese S.p.A.

CARTA DEI SERVIZI

CICLO IDRICO INTEGRATO

INDICE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

1.0 PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO 1

2.0 IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 2

2.1 Livelli minimi del Servizio 3

2.2 Qualità dell'acqua distribuita 5

2.3 Interventi per guasti e disservizi 6

2.4 Continuità e regolarità nell'erogazione del Servizio 7

2.5 Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori 8

2.6 Qualità del Servizio di fognatura e depurazione 9

3.0 INFORMAZIONI ALL'UTENZA 10

3.1 Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza 10

3.2 Indicazioni sulla qualità dell'acqua distribuita 12

3.3 Fatturazione dei consumi 13

3.4 Comunicazione del Gestore con l'Utenza 14

4.0 PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITÀ DI RIMBORSO 15

4.1 Mancato rispetto degli impegni 17

4.2 Danni a terzi 17

5.0 MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO 18

6.0 IMPEGNO DELL'AUTORITÀ D'AMBITO A FAVORE DEGLI UTENTI 19

7.0 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO 19

1.0 PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Eguaglianza e imparzialitá del trattamento

Il rapporto tra l'Autorità d'Ambito, gli Utenti e l'A.M.C. è stabilito attraverso regole che sono uguali per tutti e senza discriminazioni in base al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione, alle condizioni personali o alle opinioni politiche.

L'A.M.C. si impegna a garantire il medesimo livello di Servizio, a parità di condizioni, a tutti gli Utenti, qualunque sia la loro ubicazione all'interno del proprio bacino di utenza.

L'A.M.C. si impegna inoltre a garantire una adeguata ed effettiva fruizione del Servizio, sia nelle operazioni di sportello, sia nei rapporti indiretti, da parte degli Utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali, assumendo le misure necessarie e più opportune.

Inoltre, l'A.M.C. si impegna ad agire, nei confronti dei propri Utenti, in maniera giusta, obiettiva e imparziale, fornendo tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

Continuitá e regolaritá del servizio

L'A.M.C. si impegna ad erogare un Servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del Servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo. L'A.M.C. si impegna, inoltre, ad attivare Servizi sostitutivi di emergenza.

In ogni caso l'A.M.C. si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli Utenti e l'intralcio alla circolazione stradale.

Partecipazione

L'A.M.C. garantisce ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'Utenza e le condizioni di erogazione del Servizio.

Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire all'A.M.C. consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta.

Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ai sensi della legge 241/90.

L'A.M.C. si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei Servizi redatti sulla base delle valutazioni degli Utenti raccolte nel corso dello svolgimento del Servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

Si impegna, inoltre, ad intrattenere rapporti continui e di collaborazione con le associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori.

Cortesia

Deve essere garantito, attraverso l'adozione delle misure necessarie, che il personale di contatto

con il pubblico si comporti sempre con rispetto e cortesia.

Efficacia ed efficienza del servizio

L'A.M.C. di impegna ad assumere in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del Servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il Servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Utenti.

Chiarezza e comprensibilitá

Il personale aziendale a diretto contatto con l'Utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'Utente una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali, nel fornire informazioni corrette e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra A.M.C. e Utente (lettere, contratti, fatture, altro) sono redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Condizioni principali di fornitura

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del Servizio.

Per quanto attiene le attività di Servizio che coinvolgono l'Utenza, l'A.M.C. si deve dotare di specifico Regolamento per la fornitura del Servizio, avente lo scopo di disciplinare i rapporti contrattuali con i singoli Utenti sotto il profilo sia della somministrazione di acqua potabile sia della raccolta e del trattamento delle acque reflue.

2.0 IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I fattori che compongono la qualità di un Servizio pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri. Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione dell'Utente.

Misurare la qualità del Servizio è importante per il cittadino, al fine di poter far valere i suoi diritti di Utente del Servizio, ma anche per l'Autorità d'Ambito che la controlla e per l'A.M.C. che la fornisce, al fine di offrire Servizi migliori.

Per questo l'Autorità d'Ambito ha definito con la presente Carta del Servizio una serie di parametri di misura della qualità del Servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di

altre realtà, al rispetto dei quali l' A.M.C. si impegna nei confronti dei propri Utenti.

Tali fattori riguardano i diversi aspetti del Servizio:

- livelli minimi del Servizio;
- continuità e regolarità nell'erogazione del Servizio;
- qualità dell'acqua distribuita;
- qualità del Servizio di fognatura e depurazione;
- interventi per guasti e disservizi;
- tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori.

A tali parametri si integrano le condizioni economiche e infrastrutturali definite nel Piano d'Ambito, al fine di completare il quadro generale del Servizio reso all'Utente.

2.1 Livelli minimi del Servizio

L'A.M.C. deve assicurare alle Utenze i livelli minimi di Servizio, stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996.

I livelli minimi da rispettare per il servizio di acquedotto sono:

Per le abitazioni (usi domestici)

1. disponibilità giornaliera di acqua: dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.
2. portata minima erogata: portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s (un decilitro al secondo) per ogni unità abitativa.

   Per "portata" si intende la quantità di acqua che riesce a passare attraverso la sezione di una condotta in un determinato tempo. Il valore di portata indicato è riferito al punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dall'A.M.C. all'impianto dell'Utente (punto di consegna).

3. pressione minima di esercizio: pressione minima di esercizio di 0,50 kg/cm^2, corrispondenti ad un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

   Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali l'A.M.C. dovrà dichiarare in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati, la predisposizione degli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili, sono a carico dell'Utente.

4. pressione massima di esercizio: pressione massima di esercizio di 7 kg/cm^2, corrispondenti ad un carico idraulico di 70 m, riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale.

Per gli edifici pubblici (usi civili non domestici)

I consumi civili non domestici sono intesi come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.) e consumi commerciali (uffici, negozi, supermercati, alberghi, ristoranti, lavanderie, autolavaggi, ecc.), con esclusione delle strutture industriali.

1. dotazione minima – portata minima: i livelli di disponibilità giornaliera (dotazione) e di portata minimi vengono definiti nel contratto di fornitura.

2. pressione minima di esercizio: pressione minima di esercizio di 0,50 kg/cm^2, corrispondenti ad un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali l'A.M.C. dovrà dichiarare in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati, la predisposizione degli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili, sono a carico dell'Utente.
3. pressione massima di esercizio: pressione massima di esercizio di 7 kg/cm2, corrispondenti ad un carico idraulico di 70 m, riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale.

I livelli minimi da rispettare per il servizio di fognatura e depurazione sono:

1. portata di punta fognature nere: le fognature nere vanno strutturate per una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalla rete di drenaggio urbano, se compatibile con il sistema di depurazione adottato.
2. velocità minima nelle fognature: la velocità minima nelle fognature, calcolata in tempo asciutto con la portata media, non deve essere inferiore a 0,5 m/s, al fine di impedire la sedimentazione delle sostanze sospese ed evitare la progressiva occlusione della tubazione e la formazione di depositi putrescibili.
3. raccolta liquami per Utenze site almeno a 0,5 m sotto il piano stradale: il posizionamento della fognatura dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti da Utenze site almeno a 0,5 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento.
4. fognature bianche: le fognature bianche vanno dimensionate sulla base di valori di portata calcolati con un tempo di ritorno pari almeno a 15 anni e devono prevedere la grigliatura e le relative opere.
5. scolmatori: gli scolmatori vanno dimensionati per garantire un convogliamento in fognatura di una portata pari almeno a 5 volte la portata media nera, onde evitare sfiori di portate nere non diluite nei periodi di tempo secco.
6. fenomeni di rigurgito: le fognature bianche e miste vanno strutturate in modo da garantire che non si verifichino fenomeni di rigurgito sul piano stradale con frequenza superiore a una volta ogni 5 anni per singola rete.

Al fine di garantire un buon livello del Servizio all'Utenza l'A.M.C. deve eseguire "controlli sistematici" su:

- funzionalità degli impianti di potabilizzazione e depurazione, attraverso sistemi di controllo a distanza (telecontrollo) oppure ispezioni a cura dell'A.M.C.
- funzionalità delle infrastrutture di captazione (vasche, pompe, condutture, ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale) e di adduzione (pompe, condutture, ecc. impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi), di accumulo (serbatoi) e di distribuzione (pompe, condutture, ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna agli Utenti).
- funzionalità delle infrastrutture fognarie e qualità dell'acqua immessa nelle fognature o negli impianti di depurazione.

2.2 Qualità dell'acqua distribuita

Potabilità dell'acqua distribuita

L'A.M.C. è tenuta al rispetto dei valori limite definiti della normativa vigente, vale a dire il D.L.vo. n. 31 del 2001 e s.m.i., in materia di qualità delle acque destinate al consumo umano.

Controlli sulla potabilità dell'acqua distribuita

L'A.M.C. deve eseguire sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici (batteri coliformi a 37°C, escherichia coli, ecc.), chimico-fisici (pH, conduttività, cloruri, ecc.) ed organolettici (sapore, odore, colore, ecc.), nei punti più significativi della rete di distribuzione, per assicurare la potabilità dell'acqua. La frequenza dei controlli interni deve essere stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'Utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Ulteriori controlli da parte dell'A.M.C. devono essere effettuati:

- ai punti di prelievo delle acque superficiali e sotterranee da destinare al consumo umano;
- agli impianti di adduzione, di accumulo e di potabilizzazione;
- sulle acque fornite mediante cisterna fissa e mobile.

Spetta all'A.M.C. assicurare il rispetto dei parametri di qualità prescritti dalla legge al punto di consegna. Qualora sussista il rischio che le acque destinate al consumo umano, pur essendo nel punto di consegna rispondenti ai valori di parametro fissati dal D.L.vo. 31/2001 e sue modifiche e integrazioni, non siano conformi a tali valori al rubinetto, l'Autorità d'Ambito e l'A.M.C. collaborano con l'ASL affinchè siano prese misure appropriate per eliminare il rischio e gli Utenti interessati siano informati sui comportamenti da adottare.

Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei "piani di intervento" volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge. Il processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, è sempre definito in modo da assicurare la potabilità dell'acqua e nel contempo è parametrato alla minor incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche e sanitarie.

Su semplice segnalazione dell'Utente al Servizio di Assistenza Clientela, di problemi legati alla qualità dell'acqua, l'A.M.C., deve garantire l'intervento nell'arco delle 12 ore e, ove necessario, attivare le unità di prelievo e analisi.

Crisi qualitative

Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali frangenti, l'A.M.C., avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora a informare gli Utenti e adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, l'A.M.C. può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'Utenza.

In ogni caso l'erogazione di acqua non potabile è subordinata al nulla osta delle ASL

territorialmente competenti.

L'A.M.C. comunica altresì all'Autorità d'Ambito, nonché alle Province e ai Comuni che detengono il potere di controllo sull'attività della stessa, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

2.3 Interventi per guasti e disservizi

L'A.M.C. deve garantire la prestazione di primo intervento, con sopralluogo a seguito di guasto o disservizio, in qualunque punto del territorio entro due ore dal verificarsi dell'evento.

Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, gli Utenti possono ricorrere al servizio telefonico di "Pronto Intervento" che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno sull'intero territorio servito dall'A.M.C.

Il numero telefonico del Servizio di Pronto Intervento deve essere riportato in fattura e sull'elenco telefonico.

L'A.M.C. dovrà:

- predisporre punti strategici di segnalazione automatica dei guasti principali e una centrale operativa 24 ore su 24 per ricevere la segnalazione;
- la tempistica di arrivo sul luogo dell'intervento deve essere garantita entro 1 ora e mezzo dalla prima segnalazione;
- definire sedi, attrezzature e personale dislocato sul territorio dell'ambito in grado di garantire la tempistica di intervento prevista;
- riparare i guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN ed entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllare l'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adottare un "piano di gestione" delle interruzioni del Servizio che disciplina anche le modalità di informativa agli Enti competenti e all'autorità interessata e assicura la fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

2.4 Continuità e regolarità nell'erogazione del Servizio

Il Servizio fornito dall'A.M.C. deve essere continuo, regolare e senza interruzioni; la mancanza del Servizio può essere 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, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'Utenza.

L'A.M.C., al fine di una regolarità nell'erogazione del Servizio, deve garantire all'Utenza:

Verifica del livello di pressione e/o dell'impianto interno

Su richiesta dell'Utente, a seguito di significative variazioni di pressione, l'A.M.C. deve eseguire una verifica del livello di pressione nella rete al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dall'A.M.C. all'impianto dell'Utente). La

verifica viene effettuata entro 48 ore dal momento della richiesta. Nel caso tale verifica non evidenzi problemi di pressione, l'A.M.C. fornisce le soluzioni tecniche che possono essere adottate sull'impianto interno al fine di risolvere i problemi di fornitura.

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

L'A.M.C. deve svolgere un'attività di ricerca programmata delle perdite di acqua potabile che consente di verificare e tenere sotto controllo lo stato di efficienza delle reti di distribuzione. Il rapporto tra i chilometri di rete sottoposti a ricerca programmata delle perdite in un anno e l'estensione complessiva della rete dovrà essere reso noto annualmente nella Relazione predisposta dall'A.M.C.

Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione

Al fine di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, l'A.M.C. deve svolgere una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, gli Utenti devono essere avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio, nonché della durata complessiva della sospensione. Il tempo minimo di preavviso sarà di 2 giorni e la durata massima della sospensione di 24 ore, per lavori di manutenzione programmata.

I casi di emergenza - servizio sostitutivo

Se, per cause di forza maggiore, dovessero verificarsi carenze nel Servizio di erogazione dell'acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione (per cause di forza maggiore), l'A.M.C. deve attivare tempestivamente (e comunque non oltre 48 ore dall'inizio della sospensione) un Servizio Sostitutivo di Emergenza nel rispetto di quanto disposto dalle Autorità Sanitarie competenti. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale Servizio si deve ricorrere ad unità mobili di potabilizzazione, autobotti o altri mezzi idonei omologati al trasporto di acqua potabile.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività dell'A.M.C., questi, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono 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 in rete;
- - turnazione delle Utenze.

2.5 Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori

L'A.M.C. deve eseguire i lavori richiesti dagli Utenti nel più breve tempo possibile, e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard di seguito riportati. I tempi garantiti per l'esecuzione dei lavori non includono quelli necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene all'A.M.C., e precisamente:

1. tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (privati, Comune, Anas, Provincia, Ferrovie, ecc.);
2. tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte dell'Utente;
3. ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile all'A.M.C.

Se l'Utente richiede, esplicitamente e con opportune motivazioni, variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati. L'A.M.C. deve comunque essere orientato a personalizzare il Servizio in relazione alle esigenze di ogni singolo Utente.

Avvio del servizio

Unità immobiliari già allacciate alla tubazione stradale

Per unità immobiliari già allacciate alla rete di distribuzione, l'A.M.C. deve garantire l'avvio del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, con un tempo standard massimo di 7 giorni di calendario dal momento in cui l'Utente stipula il contratto**.**

Subentro per unità immobiliari già allacciate alla tubazione stradale

I tempi previsti nel caso di unità allacciate alla tubazione stradale si estendono anche ai casi di "subentro" di un nuovo Utente in qualità di fruitore del Servizio Idrico ad un Utente precedente e si renda necessaria la riattivazione del contatore. Ossia lo standard di tempo massimo per la riattivazione del Servizio Idrico in caso di subentro che non comporti la modifica della portata del contatore è di 7 giorni di calendario, dal momento in cui l'Utente stipula il contratto al mom entodi avvio dell'erogazione.

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

Per le unità immobiliari non allacciate alla rete o per modifiche ad impianti esistenti, l'A.M.C. deve garantire entro 30 giorni di calendario, la comunicazione del corrispettivo, ovvero della somma richiesta all'Utente per l'esecuzione dei lavori. Il tempo standard massimo dal momento in cui viene riscontrato il pagamento al momento dell'esecuzione dell'allacciamento e della stipula del contratto è di 40 giorni di calendario; entro tale termine i lavori devono essere eseguiti, purché il punto di consegna dell'acqua all'Utente sia attivabile mediante allacciamento alla rete esistente. Se invece il punto di consegna si trova distante dalla rete di distribuzione e occorre realizzare un'estensione o adeguamento della stessa, lo standard non è più valido e l'A.M.C. deve provvedere a comunicare all'Utente i tempi necessari ad eseguire l'estensione o adeguamento di rete e il nuovo allacciamento.

Cessazione del servizio

Quando l'Utente richiede la cessazione del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, l'A.M.C. deve provvedere alla chiusura del contatore e alla risoluzione del contratto nel tempo massimo standard di 7 giorni di calendario, dal momento in cui l'Utente presenta la richiesta, completa dei dati necessari, al momento in cui il Servizio viene effettivamente interrotto.

2.6 Qualità del Servizio di fognatura e depurazione

L'A.M.C. deve utilizzare gli impianti in dotazione con la massima diligenza e secondo le migliori tecnologie a disposizione, al fine di garantire il rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente e per una sempre migliore qualità ambientale.

L'A.M.C. si deve impegnare a predisporre, in attuazione del Piano d'Ambito, "piani di investimenti" da sottoporre all'Autorità d'Ambito che garantiscano a regime, oltre al rispetto dei livelli minimi, le seguenti modalità di svolgimento del Servizio:

Sistema fognario delle zone di nuova urbanizzazione

Nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti, la scelta del sistema fognario – misto o separato – deve essere dettata da ragioni di coerenza e continuità con il sistema esistente, e da valutazioni di compatibilità economica e ambientale.

Rispetto degli obiettivi di qualità

Gli scarichi della fognatura e degli impianti di depurazione sono disciplinati in funzione del rispetto degli obiettivi di qualità dei corpi idrici e devono comunque rispettare i valori limite di emissione previsti dalla normativa vigente.

Scarichi su suolo o negli strati più superficiali del sottosuolo

Sono vietati scarichi sul suolo o negli strati superficiali del sottosuolo, fatta eccezione per i seguenti casi nei quali devono comunque essere rispettate le disposizioni della normativa vigente:

- i nuclei abitativi isolati, ovvero laddove la realizzazione di una rete fognaria non sia giustificata;
- gli scaricatori di piena delle reti unitarie;
- gli scarichi trattati per i quali non sia tecnicamente o economicamente possibile recapitare in corpi idrici superficiali.

Scelta della tecnologia di depurazione

La scelta della tecnologia di depurazione deve essere orientata verso sistemi che consentano di giungere alla migliore efficacia ambientale dell'intervento, operando con efficienza ed economicità.

Monitoraggio impianti di depurazione

Gli impianti di depurazione con potenzialità superiori ai 100.000 abitanti equivalenti, vanno monitorati attraverso un centro di telecontrollo, che verifica le grandezze caratteristiche nei nodi significativi della rete fognaria di raccolta acque reflue con le relative stazioni di sollevamento,

e le sezioni di trattamento dell'impianto; sullo scarico finale deve essere installato un idoneo campionatore.

Allacciamento alla fognatura

1. Utenze civili: con l'allacciamento alla pubblica fognatura, gli Utenti hanno il diritto di scaricare le proprie acque senza ulteriori adempimenti, fermo restando che l'allaccio deve essere preventivamente autorizzato dal titolare del Servizio.
2. Utenze produttive: oltre all'autorizzazione all'allaccio, gli Utenti devono conseguire anche quella allo scarico a precise condizioni di legge o regolamenti. L'autorizzazione ha validità di 4 anni dal rilascio ed il rinnovo va richiesto 1 anno prima della scadenza. Il rilascio della nuova autorizzazione è subordinato ai controlli di rito. Il superamento dei limiti di emissione previsti dalla normativa vigente comporterà altresì l'applicazione di sanzioni amministrative o penali.
3. Tempo massimo di allacciamento alla fognatura: l'A.M.C. deve autorizzare i lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali e/o aziendali e nel tempo massimo di allacciamento fissato in 60 giorni di calendario, dal pagamento dei relativi costi previsti o della prima rata in caso di pagamento rateale.

A carico dell'A.M.C. spetta il compito di un attento controllo dei lavori di allacciamento, al fine di evitare danneggiamenti alle infrastrutture fognarie pubbliche e dispersione di liquame.

3.0 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

L'A.M.C. deve instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Utenti, improntato a regole di correttezza e trasparenza.

Il personale dell'A.M.C. è tenuto pertanto, a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra A.M.C. e Utente e a favorire un corretto utilizzo del Servizio e delle risorse.

3.1 Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza

Particolare importanza viene riservata al corretto e tempestivo rapporto con gli Utenti garantendo loro la possibilità di rivolgersi all'A.M.C. direttamente, telefonicamente, a mezzo lettera, telefax o posta elettronica, per qualsiasi richiesta, informazione, segnalazione inerente al Servizio, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro doveri.

Accesso del pubblico agli sportelli

Gli sportelli dell'A.M.C. devono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'Utenza nel territorio e devono essere aperti al pubblico per un orario non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8,00÷18,00 nei giorni lavorativi e per almeno 4 ore giornaliere nell'intervallo 8,00÷13,00 il sabato. Gli sportelli possono anche essere organizzati attraverso sistemi telematici con dialogo diretto A.M.C. – Utente.

Rapporto con l'Utente

I dipendenti dell'A.M.C. (o le persone da essa incaricate) a contatto con il pubblico sono riconoscibili grazie all'esibizione del tesserino di riconoscimento con fotografia.

L'A.M.C. si adopera per facilitare gli Utenti attraverso la limitazione degli adempimenti richiesti per la fornitura del Servizio: in particolare per gli Utenti portatori di handicap e anziani o malati con difficoltà motorie vengono effettuate, su richiesta, visite a domicilio. Con gli Utenti in situazione di grave e comprovata indigenza l'A.M.C. concorda particolari modalità di riscossione del credito.

L'A.M.C. riserva particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del Servizio, agli Utenti presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica e rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura degli Utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornata l'A.M.C. in merito a dette situazioni.

Gli Utenti sono invitati a segnalare disservizi ed effettuare proposte e osservazioni relative al Servizio presso gli sportelli, telefonando al Servizio Clienti, per lettera o fax.

Svolgimento delle pratiche

E' a disposizione degli Utenti il Servizio di sportello sia presso gli uffici aperti al pubblico sia attraverso il "Servizio Telefonico Utenti", il cui numero è indicato sull'elenco e sulla "Scheda informativa" da allegare alla Carta del Servizio.

Le pratiche possono essere svolte sia allo sportello che al telefono o per corrispondenza.

Sulla "Scheda informativa" devono essere riportate le pratiche che possono essere espletate per via telefonica o allo sportello, con i relativi giorni ed orari, nonché quelle che possono essere espletate tramite corrispondenza.

Il servizio informazioni per via telefonica è assicurato per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e per almeno 5 ore il sabato.

Il tempo medio di attesa agli sportelli è di 15 minuti, mentre il tempo massimo è di 45 minuti.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

L'A.M.C. deve adottare forme e modalità differenziate di pagamento delle fatture. In particolare:

- contanti
- assegni circolari o carta di credito/debito e/o bancomat
- domiciliazione bancaria e postale (RID)
- bonifico bancario
- conto corrente postale
- sistema MAV presso tutti gli sportelli degli Istituti di Credito e postali

Nella "Scheda informativa" (da allegare alla Carta) sono riportati i giorni e le ore nei quali è possibile effettuare il pagamento delle bollette presso gli sportelli aziendali abilitati.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale dell'A.M.C. deve concordare con l'Utente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento. La fascia oraria non potrà superare le 4 ore, ovvero all'Utente non potrà essere richiesto di essere reperibile in casa propria per un periodo di tempo superiore alle 4 ore del mattino o alle 4 ore del pomeriggio.

L'A.M.C. deve rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente. Nel caso di sopralluoghi per l'attivazione, riattivazione e cessazione del Servizio, gli appuntamenti verranno concordati al momento di presentazione della richiesta da parte dell'Utente o al massimo entro 2 giorni lavorativi. In caso di assenza dell'Utente nel giorno e nella fascia oraria convenuti, l'Utente richiede all'A.M.C. un nuovo appuntamento. Se per motivi contingenti l'A.M.C. si troverà nella necessità di disdire un appuntamento concordato, dovrà provvedere ad avvertire l'Utente con almeno 24 ore di anticipo. Il grado di affidabilità dell'A.M.C. in materia di rispetto degli appuntamenti concordati è indicato dallo standard "N° di appuntamenti rispettati sul N° di appuntamenti concordati" (il valore numerico di questo standard viene reso noto nella Relazione sulla Qualità del Servizio pubblicata annualmente dall'A.M.C.).

Richiesta di informazioni

Per ottenere informazioni sul Servizio Idrico e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti richiesti, gli Utenti potranno recarsi presso lo sportello dell' A.M.C., chiamare per via telefonica il Servizio Telefonico Utenti, o inviare una lettera. Oltre alla presente Carta del Servizio, presso lo sportello dell'A.M.C. verranno messi a disposizione la Relazione annuale sulla Qualità del Servizio, opuscoli e altro materiale informativo. Allo sportello o al telefono le informazioni devono essere fornite immediatamente, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti. Alle richieste inoltrate a mezzo lettera, deve essere data risposta nei limiti indicati dallo standard di tempo massimo pari a 30 giorni di calendario.

3.2 Indicazioni sulla qualità dell'acqua distribuita

Presso lo sportello dell'A.M.C. deve essere disponibile, a chiunque ne faccia richiesta, una nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita in quella zona, e precisamente:

- La durezza totale, ovvero presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in milligrammi per litro mg/l (gradi francesi, °F);
- Concentrazione ioni idrogeno, ovvero grado di acidità, espressa in unità e decimi di pH;
- Residuo fisso, ovvero presenza di sali minerali, a 180 °C, espressa in milligrammi per litro (mg/l);
- Presenza di nitrati (NO_3), espressa in milligrammi per litro (mg/l);
- Presenza di nitriti (NO_2), espressa in milligrammi per litro (mg/l);
- Presenza di ammoniaca (NH_4), espressa in milligrammi per litro (mg/l);
- Presenza di fluoro (F), espressa in microgrammi per litro (µg/l);
- Presenza di cloruri (Cl), espressa in milligrammi per litro (mg/l);

3.3 Fatturazione dei consumi

I consumi devono essere rilevati almeno due volte l'anno da parte del personale dell'A.M.C. regolarmente munito di tesserino di riconoscimento o direttamente dall'Utente se i contatori sono posizionati in proprietà privata. Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

La comunicazione della lettura da parte dell'Utente può essere effettuata:

- telefonicamente – Servizio Telefonico di autolettura;
- cartolina per autolettura rilasciata dal personale addetto alla rilevazione.

In mancanza di una lettura diretta o comunicata dall'Utente, l'A.M.C. deve eseguire una stima sulla base del consumo medio giornaliero rilevato, salvo conguaglio, nel corrispondente periodo dell'anno precedente.

Affidabilità del sistema di fatturazione

In base ai consumi rilevati ed in base a quanto previsto nei contratti di fornitura, l'A.M.C. deve provvedere ad emettere le fatture con cadenza almeno semestrale. Il grado di affidabilità del sistema di fatturazione sarà definito da uno standard basato sul rapporto tra il numero delle rettifiche effettuate ed il numero complessivo delle fatture emesse ogni anno.

Rettifiche di fatturazione

Può accadere che l'Utente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate. In tal caso l'A.M.C. deve eseguire le opportune verifiche e, se la segnalazione dell'Utente risulta esatta, provvedere ad aggiornare i dati dell'archivio, annullare le fatture sbagliate e ad emetterne di nuove.

Il tempo necessario all'esecuzione delle rettifiche sarà:

- immediatamente (se non sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative);
- 45 giorni (se sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative).

Se l'Utente ha già versato una somma superiore al dovuto, l'A.M.C. provvederà a restituirgliela, maggiorata di una somma pari agli interessi legali sulla cifra pagata in eccesso con decorrenza dal giorno del pagamento errato, sottraendola dall'ammontare delle fatture successive oppure, in caso di importi particolarmente significativi (maggiori di 25 euro) e qualora l'Utente lo richieda, attraverso bonifico bancario o assegno circolare.

Morosità

Quando l'Utente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, l'A.M.C. applica una penalità per il ritardo del pagamento (art. 49 del Regolamento d'Utenza), che verrà addebitata sulla fattura successiva. In caso di ritardato pagamento oltre il 60° giorno dalla scadenza della fattura, dopo un ulteriore preavviso minimo di venti giorni, l'A.M.C. può sospendere il servizio sino a che venga effettuato il pagamento. Non appena l'Utente provvederà a saldare il corrispettivo dovuto, il Servizio di erogazione dell'acqua potabile dovrà essere riattivato in un tempo massimo standard pari a 2 giorni di calendario (i due giorni di calendario vanno calcolati dal momento in cui l'Utente dimostra di aver provveduto al pagamento al

momento di riattivazione del Servizio).

Verifica del contatore

L'Utente può richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore installato. Tale verifica è da effettuarsi nell'arco di un tempo massimo garantito pari a

- 15 giorni lavorativi dalla richiesta documentata se la verifica si effettua in loco presso l'Utente o presso l'officina dell'A.M.C.;
- 60 giorni lavorativi dalla richiesta documentata se la verifica si effettua presso l'Ufficio Metrico o laboratorio pubblico o privato indicato dall'A.M.C. e debitamente autorizzato.

Se le misure del contatore risultano effettivamente errate, l'A.M.C. deve provvedere a ricalcolare i consumi erroneamente misurati, sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza e di ogni altro elemento utile.

3.4 Comunicazione del Gestore con l'Utenza

L'A.M.C., per garantire agli Utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, deve predisporre i seguenti strumenti:

- La "Carta del Servizio"
- Il "Regolamento per la fornitura del Servizio" e le "Condizioni generali di somministrazione del Servizio"
- Gli opuscoli e depliant informativi
- Le note esplicative allegate alla fattura
- L'informazione ai mass media
- Sito internet

L'A.M.C. si deve impegnare a:

- Informare l'utenza sulle modalità di lettura della bolletta.
- Rendere note agli Utenti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del Servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti.
- Informare sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, l'A.M.C. si deve impegnare ad informare annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette.
- Informare l'Utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata.
- Informare l'Utenza circa l'andamento del Servizio di fognatura e depurazione, in particolare fornire informazioni in merito ai fattori legati all'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.
- Informare l'Utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.
- Rendere note, nei locali accessibili agli Utenti e nelle comunicazioni periodiche, le

procedure per la presentazione di eventuali reclami.

- Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del Servizio.
- Predisporre Servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.).
- Assicurare un Servizio di informazioni relative all'A.M.C. ed alla generalità dei Servizi, adottando un linguaggio facile ed accessibile.
- Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo.

L'A.M.C., inoltre, deve rendere noto all'Utente i contenuti della Relazione annuale sulla Qualità del Servizio.

4.0 PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITÀ DI RIMBORSO

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti dell'A.M.C. e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Pertanto, ogni volta che lo ritengano opportuno, gli Utenti possono inoltrare i reclami all'A.M.C. attraverso uno dei quattro strumenti a loro disposizione:

1. Modulo di reclamo disponibile presso lo sportello dell'A.M.C.;
2. Servizio Telefonico Utenti, il cui numero è indicato sia sull'elenco del telefono, sia sulla Scheda Informativa dell'A.M.C.
3. Lettera inviata all'A.M.C.
4. Procedura di ricomposizione amichevole delle controversie per la soluzione extragiudiziale del contenzioso con l'Utenza.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire il proprio codice identificativo e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Ricevuta la segnalazione,l'A.M.C. deve compiere i necessari accertamenti, comunicare gli esiti all'Utente nei tempi garantiti dallo "standard di risposta ai reclami" e impegnarsi a rimuovere al più presto le cause del disservizio.

L'A.M.C. controlla e classifica i reclami inoltrati dagli Utenti, attraverso una procedura informatizzata. Ai reclami verbali o telefonici, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne all'A.M.C., deve essere fornita risposta immediata. Negli altri casi si considera uno "standard di risposta ai reclami" massimo di 30 giorni di calendario. Tale standard deve riguardare i reclami inviati a mezzo lettera o modulo di reclamo, i reclami verbali e telefonici che richiedono sopralluoghi o verifiche interne all'A.M.C..

Se la complessità della pratica di reclamo non consente all'A.M.C. di rispettare lo standard di risposta ai reclami, l'Utente deve essere tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta.

Qualora l'utente non abbia ricevuto risposta dall'A.M.C. entro i tempi previsti, ovvero non si ritenga soddisfatto della risposta fornitagli, può avvalersi della procedura di ricomposizione amichevole delle controversie.

Semestralmente l'A.M.C. deve riferire all'Autorità d'Ambito circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi. Annualmente l'A.M.C. deve predisporre un resoconto, a disposizione degli Utenti che ne facciano richiesta, contenente, oltre alle informazioni precedenti, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Controlli esterni

L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dalla presentazione dei reclami all'A.M.C., può sporgere reclamo, con la relativa documentazione in relazione ai rispettivi ruoli, oltre che all'Autorità d'Ambito, all'ASL, all'ARPA, alla Regione Piemonte e al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse.

4.1 Mancato rispetto degli impegni

Assicurare un Servizio di qualità significa anche assumersi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri Utenti. Per questo l'A.M.C. deve prevedere un indennizzo per il disagio subito all'Utente che è sottoposto a disservizio.

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

1. Durata massima di interruzione della fornitura
2. Preavviso minimo di interruzione della fornitura in caso di manutenzione programmata
3. Tempi di rilascio dei preventivi
4. Tempi di esecuzione dei lavori
5. Tempi di attivazione/disattivazione della fornitura
6. Tempi di risposta alle richieste di informazione
7. Tempi di risposta ai reclami degli Utenti

Nessun rimborso sarà dovuto all'Utente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

1. Cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità di intervento dell'A.M.C., tra cui condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori
2. Mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni da parte di terzi
3. Mancata esecuzione di lavori di competenza dell'Utente
4. Emanazione di norme e leggi che incidono sui tempi delle lavorazioni

La richiesta di rimborso deve essere presentata per iscritto all'A.M.C., "Servizio Utenti", il cui indirizzo è indicato nella "Scheda Informativa", entro 20 giorni dal verificarsi del disservizio, allegando tutta la documentazione e le informazioni che possono essere utili a motivare la richiesta.

Qualora, fatte le opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, l'A.M.C. deve comunicare all'Utente entro 30 giorni dal ricevimento l'accoglimento della domanda di rimborso. Il risarcimento sarà quindi effettuato direttamente agli sportelli aziendali o mediante accredito.

In caso negativo l'A.M.C. darà comunicazione scritta e motivata all'Utente.

4.2 Danni a terzi

L'A.M.C. deve contrarre idonea copertura assicurativa contro eventuali danni causati a terzi, nell'esercizio delle reti idriche e in generale nella gestione del Servizio. Un apposito ufficio dell'A.M.C. sarà a disposizione dell'Utente per definire le relative procedure.

5.0 MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Monitoraggio della qualità del servizio da parte dell'A.M.C.

Per effettuare la valutazione della qualità del Servizio erogato, l'A.M.C. adotta un sistema di monitoraggio interno attraverso il quale vengono periodicamente rilevati:

1. Il giudizio degli Utenti sul Servizio fornito (qualità percepita e attesa). Per rilevarlo ogni tre anni una società specializzata esegue approfondite interviste su campioni statisticamente rappresentativi dell'Utenza
2. Le prestazioni effettivamente rese (qualità erogata). Un'apposita funzione aziendale è incaricata di raccogliere ed elaborare i dati relativi al livello di osservanza degli standard di Servizio
3. I reclami degli Utenti (qualità disattesa). La gestione e classificazione dei reclami inoltrati dagli Utenti è organizzata dall'A.M.C. attraverso un sistema informatizzato.

Sulla base delle informazioni ricavate dal sistema di monitoraggio, l'A.M.C., a partire dal primo anno successivo alla pubblicazione della Carta del Servizio, deve pubblicare una Relazione annuale sulla Qualità del Servizio, nella quale vengono resi noti:

- Il livello di osservanza degli standard di Servizio conseguiti nel corso dell'anno, con indicazione dei motivi all'origine delle eventuali inosservanze
- Le azioni e i programmi attraverso i quali l'A.M.C. intende migliorare il proprio Servizio

Questa relazione viene presentata alla Autorità d'Ambito e, su richiesta, al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici, agli Enti concedenti il Servizio, alle Associazioni dei Consumatori, ed è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso lo sportello dell'A.M.C..

Monitoraggio della qualità del servizio da parte dell'autorità d'ambito

La qualità del Servizio rappresenta uno dei fattori attraverso i quali i quali l'Autorità d'Ambito adempie alla sua responsabilità di funzione regolatrice per governare le criticità intrinseche legate alle situazioni di monopolio "naturale" e anche per dare visibilità positiva alla Gestione stessa.

A tal fine l'Autorità d'Ambito avvia un monitoraggio continuo della qualità del Servizio reso all'Utente, considerando i diversi aspetti tecnici, amministrativi, ambientali ed economici connessi all'erogazione del Servizio e il grado di soddisfazione dell'Utente.

I risultati del monitoraggio consentiranno di dare una valutazione oggettiva del Servizio in atto e verranno raccolti annualmente in una "Relazione sullo stato e sulla qualità dei Servizi Idrici d'Ambito". Questo documento è redatto anche sulla base della "Relazione annuale sulla Qualità del Servizio" sviluppata dall' A.M.C..

I soggetti interessati, potranno richiedere copia della relazione redatta dall'Autorità d'Ambito disponibile anche su appropriato supporto informatico.

6.0 IMPEGNO DELL'AUTORITÀ D'AMBITO A FAVORE DEGLI UTENTI

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

In particolare l'Autorità d'Ambito si impegna:

1. A mettere a disposizione, su richiesta, di tutti i soggetti organizzati interessati la "Relazione sullo stato e sulla qualità dei Servizi Idrici d'Ambito", redatta anche sulla base delle relazioni formulate, su appropriata modulistica informatizzata, dai Gestori in adempimento degli standard generali
2. Ad istituire un Ufficio rivolto all'Utenza del Servizio Idrico.
3. A rendere note, per via informatica, tutte le principali informazioni sul Servizio medesimo.

7.0 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La validità della presente Carta decorre dalla data di sottoscrizione della Convenzione fra l'Autorità d'Ambito e l'A.M.C. inerente le modalità di organizzazione e gestione del s.i.i. Tale Carta sarà sottoposta a eventuale revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dagli Utenti.

Essa costituisce un impegno da parte dell'A.M.C. nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con lo stesso un contratto per la fornitura di Servizi e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio tramite opportuna informazione mediante gli strumenti indicati nel paragrafo "Comunicazione dell'A.M.C. con l'Utenza".

SCHEDA INFORMATIVA (Allegata alla Carta dei Servizi)

Azienda Multiservizi Casalese S.p.a.

Via Orti nr. 2 – 15033 Casale Monf.to (AL)
Tel. 0142/334411 – Fax 0142/451452 – E-mail **segreteria@amcasale.it**

ACCESSO DEL PUBBLICO AGLI SPORTELLI

Orario A.m.c.: mattino 8.00-12.30, pomeriggio 14.30-16.00 dal lunedì al venerdì.

L'A.m.c. ha stipulato con le Poste Italiane una convenzione che attualmente consente di disporre di sportelli postali nei Comuni di Stroppiana (VC) e Ozzano M.to (AL).

SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE

L'A.m.c. svolge, sia allo sportello che per corrispondenza, tutte le pratiche inerenti all'attività del servizio idrico integrato, come da Regolamento d'Utenza in vigore, negli orari di apertura al pubblico.

DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E DELLE MODALITA' DI PAGAMENTO

Per il pagamento delle fatture di sportello è possibile utilizzare le seguenti modalità:

- servizio Pos (Bancomat, Carta di Credito, Postamat) presso gli uffici A.m.c.;
- in contanti presso la Banca Popolare di Novara filiale di Casale M.to o la Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli presso le filiali della provincia di Vercelli limitrofe all'ubicazione dell'utenza relativa;
- bonifico bancario e postale.

Per il pagamento delle bollette possono essere utilizzate le seguenti modalità:

- domiciliazione bancaria e postale (RID);
- bonifico bancario e postale;
- conto corrente postale;
- sistema MAV presso tutti gli sportelli degli Istituti di credito e postali;
- in contanti presso la Banca Popolare di Novara filiale di Casale M.to o la Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli presso le filiali della provincia di Vercelli limitrofe all'ubicazione dell'utenza relativa.