

# CARTA DEI SERVIZI

**Sede dell'ACA S.p.A. Via Maestri del Lavoro d'Italia,81 65125 Pescara.**



## *Indice della Carta dei servizi idrici integrati*

### **1 - PRINCIPI FONDAMENTALI**

Uguaglianza ed imparzialità di trattamento  
Continuità  
Partecipazione  
Efficacia ed efficienza  
Cortesìa  
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi  
Privacy

### **2 – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO**

Premessa  
Standard Generali  
Indicatori e standard di qualità nel rapporto con l'utenza  
Tempo di preventivazione dell'allacciamento  
Tempo di esecuzione dell'allacciamento  
Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura  
Tempo per la voltura della fornitura  
Tempo per lo spostamento del contatore  
Tempo per la cessazione della fornitura  
Morosità. Preavviso per la sospensione del servizio. Sospensione della fornitura.  
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità  
Verifica del contatore  
Verifica del livello di pressione dell'acqua  
Rilevazione dei consumi e fatturazione  
Rettifiche di fattura  
Modalità di pagamento  
Deposito cauzionale  
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli  
Svolgimento di pratiche per via telefonica  
Differenziazione delle forme e modalità di pagamento  
Facilitazioni per clienti particolari  
Rispetto degli appuntamenti concordati  
Risposta ai reclami  
Continuità del servizio  
Pronto intervento  
Standard tecnici del servizio  
Tempi di preavviso per interventi sul servizio acquedotto  
Durata delle sospensioni programmate  
Crisi da indisponibilità idrica e crisi qualitativa  
Ricerca programmata delle perdite  
Attività di controllo e verifica sugli impianti del SII

### **3 – RAPPORTI CON L'UTENZA**

### **4 - LA TUTELA DEL CLIENTE**

### **5 - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

### **6 – VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO**

### **7 – TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

### **8- RIEPILOGO INDICATORI**

### **9 - ALLEGATI (COME CONTATTARCI – COME PAGARE LA BOLLETTA)**

## 1 - PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio idrico è gestito dall'ACA nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che stabilisce i "principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

### - Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'attività dell'Azienda si ispira al principio dell'uguaglianza dei diritti degli Utenti; per tale motivo nell'erogare il servizio, non può essere compiuta alcuna discriminazione legata all'età, sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. A parità di condizioni del servizio prestato, è garantito ad ogni Cliente il medesimo trattamento; tutti i comportamenti dell'Azienda, quindi, sono dettati da criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e sicurezza.

L'azienda si impegna a prestare particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, agli anziani, alle persone appartenenti a fasce sociali deboli, ai soggetti diversamente abili, alle donne in stato di gravidanza.

Pertanto l'azienda provvede a:

- Pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali;
- Garantire l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri;
- Prevedere, agli sportelli fisici, la priorità per diversamente abili e donne in evidente stato di gravidanza;
- Favorire la rateizzazione delle fatture di importo elevato.

### - Continuità

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo, regolare e ridurre, nei limiti del possibile, la durata di eventuali disservizi. Ove ciò non sia possibile l'azienda si impegna a darne tempestiva e massima informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e a mettere in atto tutte le misure necessarie utili ad arrecare il minor disagio all'utenza.

### - Partecipazione

L'Utente ha diritto di chiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. L'ACA si impegna a curare in modo particolare l'aspetto della cortesia e gentilezza nei confronti del Cliente e l'efficacia del linguaggio utilizzato.

### - Efficacia, efficienza

L'ACA persegue obiettivi di continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, adottando soluzioni tecnologiche, procedurali ed organizzative atte allo scopo.

### **- Cortesia**

L'azienda garantisce un rapporto improntato alla cortesia e al rispetto dell'utente, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. Pertanto i dipendenti sono tenuti a soddisfare le esigenze ed i diritti dell'utente, a dotarsi di tesserino di riconoscimento e ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che telefoniche.

### **- Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

L'azienda, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

### **- Privacy**

L'azienda si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del d.lgs. 196/2003.

## **2 - INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **- Premessa**

L'azienda si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'utente dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.

Gli "standard" di qualità del servizio idrico, hanno come indicatori le caratteristiche di qualità del prodotto, i tempi del rapporto contrattuale, l'accessibilità al servizio, la gestione del rapporto contrattuale e la sicurezza del servizio. Tali standard sono generali, se riferibili al complesso delle prestazioni rese dall'Azienda e specifici se sono relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'Utente.

Gli "standard" espressi in giorni sono riferiti alle giornate lavorative (sabato e festivi esclusi).

### **- Standard Generali**

La qualità dell'acqua distribuita è sempre garantita e controllata nei limiti stabiliti dalla normativa vigente.

L'Azienda si impegna a garantire, con il monitoraggio continuo delle reti, i livelli di pressione allineati ai valori indicati nel Disciplinare Tecnico allegato al Contratto di Servizio ATO; si impegna inoltre, a garantire la continuità e la regolarità del servizio d'erogazione cercando di contenere al minimo le sospensioni in caso di guasti o interventi di manutenzione. Questi ultimi sono sempre programmati allo scopo del rinnovo delle reti e della sostituzione delle parti più obsolete ancor prima che esse diventino motivo di disservizio o sospensione dell'erogazione.

L'ACA ha istituito, sull'intero territorio e sugli impianti, un servizio di ricerca delle perdite d'acqua che funziona sia per le ricerche programmate che per le segnalazioni dei Clienti.

E' garantito, infine, un servizio di reperibilità e pronto intervento (vedi tabella riepilogativa numeri telefonici).

### - **Indicatori e standard di qualità nel rapporto con l'utenza**

I tempi occorrenti per l'espletamento dei servizi sotto indicati sono da considerarsi senza i momenti necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite e rese note dalla presente Carta, l'ACA comunicherà tempestivamente all'Utente i nuovi termini.

### - **Tempo di preventivazione dell'allacciamento**

Il rilascio del preventivo di spesa - richiesto allo sportello - è immediato per le prestazioni standard, sarà rilasciato invece entro 15 giorni nei casi che abbisognano di un sopralluogo. Per situazioni complesse, l'Azienda si riserva di fornire sempre risposte scritte esaurienti che prevedono anche successivi tempi di intervento.

### - **Tempo di esecuzione dell'allacciamento**

Per l'allacciamento di una nuova utenza occorrono n° 30 giorni sempre che non necessitino lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale. Il tempo di esecuzione deve essere inteso come il periodo di tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del Cliente, compreso il pagamento degli oneri relativi e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura.

In tutti gli altri casi, i tempi saranno comunicati di volta in volta dall'Azienda al Cliente, sulla base dei tempi necessari per la realizzazione dei lavori sulla rete.

### - **Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura**

Il tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura all'Utente, inteso come il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa, è di 7 giorni, salvo maggiori termini per particolari esigenze del Cliente.

La medesima cosa vale in caso di riapertura del contatore senza modifica della portata. Il tempo indicato non comprende quello necessario per l'esecuzione dell'allacciamento.

### - **Tempo per la Voltura della fornitura**

Per la voltura della fornitura del servizio acquedotto l'attivazione avverrà entro giorni 30, intendendosi tale tempo come quello intercorrente tra la stipula del contratto e l'avvio della fornitura.

- **Tempo per lo spostamento del contatore**

Tempo di preventivazione n° 15 giorni; tempo per l'allacciamento n° 30 giorni; tempo per l'attivazione n° 7 giorni.

- **Tempo per la cessazione della fornitura**

Il tempo massimo a disposizione dell'Azienda per la disattivazione della fornitura idrica, è di n° 7 giorni a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

Il pagamento dei servizi sopra indicati avverrà, sempre dopo l'accettazione, all'atto della richiesta

- **Morosità. Preavviso per la sospensione del servizio – Sospensione della fornitura.**

In caso di morosità, l'Utente è tenuto a corrispondere gli interessi di mora nonché le maggiori spese di esazione così come previsto dal Regolamento per l'approvvigionamento idrico. Perdurando la morosità, l'Azienda può sospendere l'erogazione del servizio e/o risolvere il contratto di erogazione, previa comunicazione all'interessato a mezzo lettera raccomandata A.R. - Nei suddetti casi l'Azienda ha la facoltà di provvedere alla sospensione del servizio, che potrà essere evitato mediante l'esibizione della prova dell'avvenuto pagamento. Saranno comunque fatte salve le procedure per il recupero dei crediti vantati dall'Azienda.

Ove tecnicamente possibile l'azienda può provvedere all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una minima erogazione di acqua. Tali strumenti rimarranno operativi sino alla regolarizzazione della morosità e al pagamento delle spese di installazione e rimozione di tali dispositivi, che sono a carico dell'utente.

In ogni caso agli utenti domestici deve essere garantito un quantitativo di acqua per gli usi essenziali (50 l/persona/ giorno, come stimato dall'OMS, secondo lo stato di famiglia dell'intestatario dell'utenza. Lo stesso dovrà essere fornito all'atto della comunicazione della sospensione. Fino a quando lo stato di famiglia dell'intestatario dell'utenza non verrà fornito si considera il rapporto un'utenza, una persona).

Le spese per la riattivazione della fornitura sono a carico dell'Utente. Per la riattivazioni della fornitura, oltre al pagamento di quanto dovuto il Cliente dovrà consentire, se richiesta, l'effettuazione di un sopralluogo, stipulare, eventualmente, un nuovo contratto versando contestualmente l'anticipo o il deposito a garanzia di consumi ed i diritti vari.

Per la riattivazione della fornitura il Cliente dovrà stipulare un nuovo contratto, versando contestualmente l'anticipo o il deposito di garanzia di consumi e diritti vari. Qualora necessario dovrà consentire l'effettuazione di un sopralluogo.

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- quando il pagamento della bolletta sia già stato eseguito, ma non ancora comunicato al gestore per una causa non imputabile all'utente;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale.

### **- Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità**

La riattivazione avverrà entro 2 (due) giorni dal pagamento da parte dell'utente del debito residuo e degli oneri di riattivazione previsti.

In caso di erronea sospensione della fornitura la riattivazione avverrà entro 8 (otto) ore tutti i giorni dell'anno.

- Tempo di preventivazione di allacciamento alla rete fognaria

Il rilascio del preventivo di spesa - richiesto allo sportello - è immediato per le prestazioni standard, sarà rilasciato invece entro 15 giorni nei casi che abbisognano di un sopralluogo. Per situazioni complesse, l'Azienda si riserva di fornire sempre risposte scritte esaurienti che prevedono anche successivi tempi di intervento.

- Tempo di allacciamento alla rete fognaria

E' il tempo intercorrente tra la data di comunicazione dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria, nel rispetto del Regolamento per la Gestione dell'Utenza.  
Massimo 30 giorni.

### **- Verifica del contatore**

L'Utente può chiedere, in caso di presunte anomalie, la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo per il controllo è fissato in 15 giorni a partire dalla richiesta scritta del Cliente, che ha la facoltà di essere presente alla prova di verifica. (L'Azienda comunica all'Utente i risultati a mezzo raccomandata.)

L'azienda avviserà l'utente in tempo utile della data in cui verrà effettuato la verifica.

Qualora la verifica non possa essere effettuata sul posto, l'azienda provvede a sostituire il contatore da esaminare con un altro nuovo, che rimarrà in opera qualsiasi sia l'esito della prova.

Il contatore che non risulta guasto viene conservato dalla azienda per ....mesi per ogni eventuale riscontro richiesto dall'utente. ( In procedura?)

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, il costo della stessa verrà addebitato in bolletta all'utente. In caso contrario il costo è carico dell'Azienda.

In caso di non corretto funzionamento del contatore, il consumo dell'acqua verrà valutato, per tutto il tempo per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento e fino alla sostituzione dello stesso:

a) in misura uguale a quello del corrispondente periodo degli anni precedenti;

b) in base alla media dei consumi dei periodi più prossimi a quelli di dubbio funzionamento e nel corso del quale il misuratore ha funzionato regolarmente;

c) in caso di mancanza o di evidente non affidabilità di dati di riferimento di cui ai punti precedenti il consumo sarà determinato in base ad equa valutazione tenuto conto delle utenze similari e di ogni altro elemento atto a individuare il presumibile consumo del periodo in questione.

Nei casi di manomissione del contatore da imputarsi all'utente l'azienda procederà al recupero dei consumi retroattivamente dalla data di sostituzione del contatore fino alla data presunta di funzionamento anomalo, ed in carenza di elementi di riferimento ai consumi precedenti il consumo è determinato dalla Azienda sulla base di valutazione tecniche oggettive.

### **- Verifica del livello di pressione dell'acqua**

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete al punto di consegna qualora ritenga che tali valori non siano rispettati. Il tempo massimo entro cui l'Azienda provvede ad effettuare tale verifica e' di 48 ore a partire dalla data di richiesta. I costi dell'intervento saranno a carico della parte in errore.

L'utente ha la facoltà di presenziare alla verifica e l'azienda si impegna a comunicare in tempo utile la data del sopralluogo.

In caso di assenza dell'utente al momento della verifica l'azienda si impegna a dare comunicazione del risultato **entro 20 giorni** dal termine delle operazioni di misurazione.

Nel caso in cui l'azienda proceda, per esigenze complessive del servizio, a sensibili variazioni di pressione è tenuto a darne tempestiva comunicazione agli utenti interessati.

### **- Rilevazione dei consumi e Fatturazione**

Il sistema di fatturazione prevede per i Comuni con popolazione fino a 5000 abitanti una lettura annua, per i Comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti almeno due letture annue e la emissione di una bolletta il cui importo è pagabile in quattro rate bimestrali;

I dati riguardanti i consumi sono rilevati dal personale incaricato o dagli Utenti, con autolettura da comunicare con l'apposita cartolina preaffrancata, per via telefonica all'apposito numero verde, per via telematica all'indirizzo [www.aca.pescara.it](http://www.aca.pescara.it) o attraverso P.E.C. (Posta Elettronica Certificata).

Dalla data della lettura effettuata o stimata al momento in cui viene emessa la relativa fattura è opportuno che non passino più di 45 giorni.

La fattura di conguaglio deve essere fatta almeno una volta l'anno.

Nel caso in cui l'utente non sia allacciato alla rete fognaria, l'azienda fatturerà i soli consumi relativi al servizio acquedotto.

Ai sensi dell'art.21 della legge n.633 del 1972, le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non devobno essre addebitate all'utente a nessun titolo.

### **- Rettifiche di fattura**



Qualora nel processo di fatturazione vengano rilevati errori in eccesso o in difetto, la individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio anche mediante verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Nei casi in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, si provvederà a rettificare la bolletta entro 45 giorni ed a rimborsare l'eventuale credito che verrà saldato dall'ACA con assegno circolare. Se il cliente effettua il pagamento dei consumi attraverso domiciliazione bancaria, gli importi vengono rimborsati direttamente sul conto corrente.

Per piccoli importi, la rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso al cliente saranno, invece, contabilizzati con la successiva fattura.

Si devono considerare errori di fatturazione quelli derivanti da errate letture effettuate dall'Azienda ( escluse le letture stimate), gli addebiti di lavori o diritti fissi non dovuti, l'addebito di quote fisse o componenti tariffarie o imposte errate.

### - **Bocche antincendio**

Per l'alimentazione di bocche antincendio ad uso privato viene stipulato un apposito contratto distinto da quelli per altri usi. All'atto di sottoscrizione del contratto l'utente dovrà versare un deposito cauzionale commisurato al tipo e al numero di bocche antincendio richieste. Resta stabilito che per lo stesso valgono i criteri di cui al punto "deposito cauzionale".

L'utente ha diritto di utilizzare le bocche antincendio solo per le operazioni di spegnimento di incendi o per le necessarie prove tecniche dell'impianto.

I quantitativi di acqua utilizzati per l'uso antincendio saranno fatturati alla corrispondente tariffa stabilita dall'ATO. La misurazione dei consumi verrà effettuata da appositi contatori installati.

Tutti gli usi impropri danno diritto all'azienda di procedere alla risoluzione del contratto ed a eventuali azioni giudiziarie.

L'azienda si riserva di applicare agli apparecchi di manovra dei sigilli che potranno essere rimossi dall'utente solo in caso di incendio per servirsi della derivazione. In tali casi l'utente è obbligato ad avvisare l'azienda entro 5 giorni in modo da permetterne il ripristino.

L'utente deve fornire lo schema di installazione delle bocche antincendio e dare tempestiva comunicazione in caso di eventuali modifiche.

### - **Modalità di pagamento**

L'azienda prevede diverse forme di pagamento della fattura, entro la data di scadenza:

- presso tutti gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale

Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza. Il termine di scadenza deve essere fissato ad almeno 10 giorni. Dalla data di emissione della bolletta.

L'azienda indica i tempi di applicazione e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento.

### - **Deposito cauzionale**

L'azienda al momento della stipula del contratto richiede il versamento di una somma a titolo di deposito cauzionale che verrà addebitata sulla prima fattura. E' da intendersi la stessa come deposito fruttifero a garanzia, applicabile solo ad utenti che non effettuino il pagamento tramite domiciliazione bancaria o postale.

In caso di insolvenza da parte dell'utente l'azienda si riserva la possibilità di trattenere il deposito fino a concorrenza del proprio credito.

Il deposito cauzionale viene rimborsato alla cessazione del contratto, entro giorni ....., eventualmente diminuito delle somme a credito dell'azienda, o conguagliato per compensazione con l'addebito del corrispettivo finale della fornitura.

Qualora l'utente decida di passare al pagamento dei propri consumi attraverso domiciliazione bancaria o postale, la somma versata a titolo di deposito cauzionale viene automaticamente rimborsata.

### **- Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

L'azienda, attraverso sportelli fisici, garantisce un orario di accesso al servizio, di norma dalle ore 9.00 alle ore 13.00, per lo svolgimento di tutte le pratiche relative al servizio. Il tempo medio di attesa è di 15 minuti, il tempo massimo di 1 ora. Eventuali variazioni di fasce orarie saranno rese note con segnaletica esterna e/o registrazione telefonica.

L'ubicazione e l'orario di apertura degli sportelli principali sono indicati sul sito internet dell'azienda.

### **- Svolgimento di pratiche per via telefonica**

Presso l'ufficio commerciale dell'ACA è attivo uno "sportello telefonico" per informazioni relative ai sopralluoghi e ai costi per l'esecuzione dei lavori (vedi tabella riepilogativa numeri telefonici). Il tempo medio di attesa agli sportelli telefonici è di 5 minuti.

### **- Facilitazioni per clienti particolari**

Per facilitare l'accesso ai servizi offerti dall'Azienda da parte di Utenti diversamente abili, anziani con difficoltà motorie e dializzati, sono previste le seguenti agevolazioni: svolgimento delle pratiche per via postale/telefonica, appuntamenti a domicilio - solo in casi eccezionali e comprovati, progressivo abbattimento delle barriere architettoniche.

### **- Rispetto degli appuntamenti concordati**

L'ACA si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente, salvo impedimenti sopravvenuti da comunicare con congruo anticipo al Cliente. La fascia oraria massima di disponibilità richiesta è di 3 ore.

L'azienda può disdire l'appuntamento con preavviso di almeno 24 ore.

## - **Risposta ai Reclami**

L'azienda risponderà per iscritto ai reclami presentati dagli utenti in un termine massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi (per ricevimento si intende la data di protocollo dell'azienda).

Inoltre l'azienda si impegna a rispondere ad ogni richiesta avanzata dall'utente. Qualora sia necessaria una risposta scritta valgono le stesse condizioni previste per i reclami.

Nell'eventualità in cui la complessità del caso dovesse richiedere tempi superiori, sarà cura dell'azienda informare l'utente sul nuovo termine entro cui verrà data risposta.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del responsabile del procedimento.

## - **Continuità del servizio**

L'azienda si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Eventuali interruzioni possono essere imputabili solo a cause di forza maggiore, guasti o manutenzioni urgenti non programmate, necessarie al corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio.

Sono installati presso i nodi nevralgici sistemi di telemisura che consentono il controllo in tempo reale della regolarità del sistema di alimentazione della rete.

## - **Pronto intervento**

L'azienda garantisce un servizio di pronto intervento 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

L'utente può accedere telefonicamente a tale servizio componendo il numero indicato sulle bollette e reperibile presso gli uffici di zona, specificando il motivo della richiesta. In situazioni di emergenza l'Azienda garantisce un intervento tempestivo sempre che siano normali le condizioni atmosferiche e di traffico e, comunque, entro un tempo massimo di 4 ore dalla segnalazione.

## - **Standard tecnici del servizio**

L'azienda deve garantire i livelli minimi del servizio fissati dall'allegato 8 del d.p.c.m. del 4 marzo 1996 "Livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti e coerentemente con i piani di adeguamento concordati con l'ATO.

In particolare per le forniture di tipo domestico del servizio acquedotto saranno garantiti i seguenti valori:

1. una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna pari a 150 l/ab giorno;
2. una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0.10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico di cui al punto 3;
3. un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna;
4. un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivanti da condizioni infrastrutturali preesistenti.

## - **Tempi di preavviso per interventi sul servizio acquedotto**

In caso di lavori programmati sulla rete per i quali è necessaria l'interruzione del servizio, l'azienda si impegna a darne preavviso almeno con 2 giorni di anticipo con le modalità ritenute più utili:

- avviso diretto (tramite messaggio telefonico o operatore)
- comunicato stampa
- volantinaggio
- altoparlanti
- sito internet

Per ospedali, case di cura, case di riposo per anziani, scuole ed utenze simili si prevede una comunicazione diretta.

In caso di interventi non programmati il gestore deve comunque garantire il più ampio tempo di preavviso possibile.

12

### - **Durata delle sospensioni programmate**

La durata massima delle interruzioni programmate viene, comunque, contenuta entro le 12 ore, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative.

Qualora non sia possibile erogare l'acqua entro 8 ore, l'azienda attiva immediatamente un servizio di fornitura alternativo tramite autobotti.

### - **Crisi da indisponibilità idrica e crisi qualitativa**

In caso di carenza idrica, ovvero qualora non sia possibile mantenere il livelli qualitativi dell'acqua entro i parametri indicati dalla legge, a causa di fenomeni naturali o non dipendenti dall'azienda, se ne dà immediato avviso **all'ente d'ambito** concordando le misure da adottare.

### - **Ricerca programmata delle perdite**

L'azienda effettua, di concerto con l'ente d'ambito, attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete acquedottistica al fine anche della sostituzione delle parti più obsolete. Nella gestione delle reti fognarie effettua controlli sulla corretta funzionalità delle stesse.

### - **Attività di controllo e verifica sugli impianti del SII**

Nel corso delle normali attività di gestione delle reti, il gestore effettua le seguenti attività volte al miglioramento della qualità del servizio:

- Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile;
- Controlli sulla qualità dell'acqua alle fonti di approvvigionamento, agli impianti di potabilizzazione (non ancora in funzione), lungo la rete di distribuzione;
- Controllo e pulizia della rete fognaria;

- Controllo degli scarichi di acque reflue industriali in rete fognaria, controlli dei reflui fognari;
- Controlli di qualità dei reflui in uscita dagli impianti di depurazione.

### **3 -Rapporti con l'utenza**

#### **- Semplificazione delle procedure**

L'azienda si impegna a razionalizzare, ridurre, semplificare ed informatizzare le procedure. Per quanto possibile, l'azienda attua una politica finalizzata alla riduzione degli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire i necessari chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti utili a questo fine (call center, sito web, sportelli fisici, P.E.C., etc.).

13

#### **- Informazioni al cliente**

L'azienda si impegna ad informare gli utenti attraverso idonei mezzi di informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione del servizio ed eventuali modifiche.

L'azienda al fine di garantire agli utenti una costante informazione sulle proprie attività:

- Attiva un portale internet accessibile ai disabili nel quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, presentare richieste e reclami;
- Informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi ed opuscoli, delle condizioni tecniche ed economiche sul servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- Cura i rapporti con l'Ato e i Comuni fornendo le informazioni ed i chiarimenti necessari;
- Svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura del consumo responsabile dell'acqua, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
- Promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- Informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e ricorso;
- Garantisce la qualità dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge e ne rende pubblici, sul proprio sito web, i parametri qualitativi definiti dalla normativa di settore.
- Si impegna a favorire una crescente diffusione della Carta dei Servizi.

### **4 - LA TUTELA DEL CLIENTE**

L'Azienda si impegna a rispondere alle richieste di informazioni, pervenute per iscritto, entro 20 giorni a partire dalla data di ricevimento della richiesta del Cliente (fa fede la data del timbro postale di arrivo) e ai reclami scritti entro 20 giorni, se la richiesta non prevede un

sopralluogo, entro 30 giorni in caso contrario (fa fede la data del timbro postale di arrivo). Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene tempestivamente avvisato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. L'Azienda, a fronte di documentate inadempienze relative al mancato rispetto dei termini garantiti per l'esecuzione dell'allacciamento completo, di modifica di impianti e di attivazione/riattivazione della fornitura, riconosce, su richiesta dell'Utente, un indennizzo forfetario pari a 25,82 €. Le richieste scritte di indennizzo devono essere inoltrate all'indirizzo dell'azienda ACA, entro 30 giorni dall'accoglimento del reclamo (fa fede la data del timbro postale di arrivo). Riconosciuta la validità della richiesta, l'Azienda accredita l'importo sulla prima bolletta utile. Qualsiasi violazione dei principi e degli standard fissati dalla Carta deve essere segnalata dagli interessati a:

### **Ufficio Assicurazione Qualità**

Via Maestri del Lavoro d'Italia, 81 65125 PESCARA

Alla richiesta sarà data risposta nei tempi massimi stabiliti dalle diverse procedure di reclamo.

## **5 - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

I suggerimenti dei Clienti potranno essere segnalati tramite l'Ufficio Commerciale, gli sportelli aziendali e la corrispondenza indirizzata all'Ufficio Assicurazione Qualità. Sulla base delle rilevazioni effettuate. L'Azienda si impegna a pubblicare annualmente un Rapporto sulla Qualità del Servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente, a trasmetterlo alle Autorità competenti ed a renderlo disponibile per le Associazioni dei Consumatori.

## **6 - VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO**

La Carta dei Servizi, entrata in vigore il 1/1/2001, è una dichiarazione di impegno nei confronti del Cliente - Utente a fronte dei parametri dei servizi forniti; è soggetta a revisioni che saranno portate tempestivamente a conoscenza degli Utenti tramite gli strumenti informativi indicati al punto "Informazioni al Cliente".

Gli standard di continuità, regolarità di distribuzione e tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi (scioperi diretti o indiretti), atti della Autorità Pubblica.

## **7 - TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Le tariffe del servizio idrico integrato stabilite dall'ATO secondo le norme in vigore sono riportate in apposite tabelle informative disponibili presso l'Ufficio Commerciale dell'azienda acquedottistica e presso gli Uffici periferici. Per mera comodità del Cliente si rammenta che 1 m<sup>3</sup> (un metro cubo) equivale a 1.000 litri e che 1 €equivale a 1.936,27 vecchie lire.

## 8 - RIEPILOGO INDICATORI

<b>Avvio del rapporto contrattuale</b>	Unità di misura	Tempo
Tempo di preventivazione	Giorni	15
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Giorni	30
Tempo per l'attivazione della fornitura	Giorni	7
Tempo per la cessazione della fornitura	Giorni	7
Tempo per lo spostamento del contatore	Giorni	30
Tempo per la sostituzione contatori	Giorni	7
<b>Acessibilità al servizio</b>		
Apertura Sportelli - uff. amministrativi	Lunedì – Venerdì	9,00 - 13,00
Apertura Sportelli - uff. periferici	Lunedì – Venerdì	cfr. allegato
Pratiche telefoniche	Lunedì – Venerdì	cfr. allegato
Forme e modalità di pagamento	Varie tipologie	cfr. allegato
Rispetto degli appuntamenti concordati	Ore	3
Attesa agli sportelli	Minuti	15
Risposta alle richieste scritte	Giorni	20
Risposta ai reclami scritti + sopraluogo	Giorni	20 + 10
Indennizzo	€	25,82
<b>Gestione del rapporto contrattuale</b>		
Accertamento consumi Comuni < 5000 ab.	Anno	Una
Accertamento consumi Comuni > 5000 ab.	Anno	Due
Fatturazione	Mesi	Semestrale
Rettifiche di fatturazione	Giorni	45
Verifiche del contatore	Giorni	30
Verifica pressione	Ore	48
<b>Continuità del servizio</b>		
Interventi programmati – preavviso	Giorni	3
Sospensioni programmate – durata	Ore	12
Pronto intervento – reperibilità	Ore	24/24
Ricerca perdite – utente	Lunedì – Venerdì	da concordare
Controllo delle reti	Lunedì – Venerdì	Continuo
Pronto intervento situazioni di pericolo	Ore	4