

Autorità dell'Ambito
Territoriale Ottimale
della Provincia di Genova

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Provincia di Genova
Area 08 - Ambiente
Ufficio Segreteria Tecnica Acqua

PREMESSA

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E L'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA PROVINCIA DI GENOVA

La Legge n. 36 del 5 gennaio 1994 (*Legge Galli*) ha definito il Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), come l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. Ha, inoltre, stabilito che la gestione del S.I.I. sia riorganizzata sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali (A.T.O.), allo scopo di superare la frammentazione delle gestioni esistenti.

Con Deliberazione del Consiglio della Regione Liguria n. 43 dell'8 luglio 1997 sono stati individuati quattro A.T.O., corrispondenti ai limiti amministrativi delle Province liguri. Ricadono quindi nel territorio dell'A.T.O. della Provincia di Genova i 67 Comuni della Provincia. L'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (A.A.T.O.) della Provincia di Genova è l'organismo costituito dai rappresentanti dei 67 Comuni ricadenti nell'A.T.O. riuniti nella Conferenza dei Sindaci. I Comuni hanno scelto di associarsi nella forma della "convenzione di cooperazione" in base allo schema predisposto dalla Giunta Regionale con propria Deliberazione n. 1736 dell'11 giugno 1998. L'A.A.T.O. è presieduta dal Presidente della Provincia di Genova, o da un suo delegato. La Provincia è l'Ente locale responsabile del coordinamento delle attività e delle iniziative connesse all'A.T.O.

Al momento della costituzione dell'A.T.O. operavano sul territorio provinciale vari soggetti gestori. Con decisioni n. 4 del 13 maggio 2003 e n. 5 dell'11 giugno 2003 la Conferenza dei Sindaci ha dichiarato salvaguardate le seguenti gestioni esistenti: A.M.G.A. S.p.A., Genova Acque S.p.A., AM.TER S.p.A., E.G.U.A. S.r.l., Idro-Tigullio S.p.A., Società dell'Acqua Potabile S.r.l. di Sestri Levante, Acque Potabili S.p.A. di Torino, Acquedotto De Ferrari Galliera S.p.A., Acquedotto Nicolay S.p.A.

Con decisioni n. 8 del 13 giugno 2003 e n. 16 del 22 dicembre 2003 della Conferenza sono state affidate ad A.M.G.A. S.p.A. (AMGA), fino al 31 dicembre 2008, la gestione del S.I.I., nonché il coordinamento delle gestioni salvaguardate.

Nel corso del 2005 Genova Acque S.p.A. ha acquisito il controllo azionario delle società Acquedotto De Ferrari Galliera e Acquedotto Nicolay. Dalla fusione delle anzidette tre società è nata Mediterranea delle Acque S.p.A.

LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELL'A.T.O. DELLA PROVINCIA DI GENOVA

Dall'1 gennaio 2004 AMGA è il Gestore del S.I.I. nei Comuni facenti parte dell'A.T.O. della Provincia di Genova. Operativamente il servizio è svolto, sotto il coordinamento di AMGA, dalle Società salvaguardate (Gestori operativi) precedentemente citate.

Nell'elenco riportato nell'Allegato A sono indicati, per ciascun Comune, i Gestori dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

La titolarità dei rapporti contrattuali con i Clienti resta in capo ai suddetti Gestori operativi, che continueranno, tra l'altro, a curare la fatturazione e l'erogazione di prestazioni specialistiche ai propri Clienti.

Per quanto concerne il rapporto con la clientela, AMGA esercita un duplice ruolo di:

- garante del rispetto dei principi e delle obbligazioni assunte con la presente Carta del Servizio;
- gestore di una serie di attività comuni a più Gestori operativi, quali, ad esempio, il servizio di call-center ed il monitoraggio della qualità delle acque.

Per quanto detto sopra, AMGA e i Gestori operativi sono responsabili solidalmente del rispetto dei principi e degli impegni enunciati nel presente documento.



DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- "Ambito" o "A.T.O." è l'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Genova;
- "Autorità" o "A.A.T.O." è l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale, organismo costituito dai rappresentanti dei 67 Comuni ricadenti nell'A.T.O.;
- "Carta" è la presente Carta del Servizio Idrico Integrato;
- "Cliente" è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richieda ai Gestori l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche qualora tale soggetto non abbia ancora stipulato con il Gestore il contratto di utenza;
- "Gestore" o "AMGA" è A.M.G.A. S.p.A., alla quale è stata affidata la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'A.T.O.;
- "Gestore operativo" o "Società operativa" è l'azienda cui è demandata la gestione operativa del Servizio Idrico Integrato o di segmenti di esso nel territorio del Comune di appartenenza del Cliente;
- "Gestori" sono AMGA e i Gestori operativi;
- "Regolamento" è il Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- "Servizio Idrico Integrato" o "S.I.I." è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- "Standard di qualità" è il livello di qualità riferito alla prestazione da garantire al Cliente.

LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INTRODUZIONE

Il servizio pubblico, per essere di qualità, deve garantire a chi ne usufruisce procedure rapide e semplici e disponibilità delle informazioni.

In questo senso anche in Italia, sulla scorta di quanto già avvenuto da tempo in altri Paesi, sono entrate in vigore norme che impongono agli Enti erogatori di servizi pubblici di impegnarsi con i propri Clienti al rispetto di standard fondamentali di qualità. La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che i Gestori si assumono nei confronti dei propri Clienti con l'obiettivo di contribuire a migliorare sia la qualità dei servizi forniti, sia il rapporto tra i Clienti e la Società fornitrice dei servizi.

Da un punto di vista generale, la Carta del Servizio Idrico Integrato:

1. fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, per cui tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei Clienti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi;
2. riconosce ai Clienti il diritto d'accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dei Gestori, assicurando in questo modo la partecipazione consapevole di tutti i Clienti al servizio;
3. indica le modalità per le segnalazioni da parte dei Clienti e per le relative risposte dei Gestori;

La Carta del Servizio Idrico Integrato si riferisce:

1. al servizio di acquedotto per i seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico (utilizzi familiari in abitazioni);
 - uso civile non domestico (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, stazioni ferroviarie, ecc.);
 - altri usi relativi ai settori commerciali e artigianali in genere, con esclusione di quello produttivo di tipo industriale;
2. ai servizi di fognatura e depurazione.

La presente Carta è consegnata a ogni Cliente al momento della stipula del contratto, e può essere richiesta in ogni momento agli sportelli aziendali. Essa vale dall'1 gennaio 2006 e sarà riesaminata annualmente dai Gestori, per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai Clienti. In caso si rendano necessarie modifiche, sarà emessa una nuova revisione, che sarà sottoposta all'Autorità per approvazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

Le regole riguardanti il rapporto fra i Gestori e i propri Clienti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. I Gestori si impegnano a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, a tutti i propri Clienti.

I Gestori si impegnano, inoltre, ad assumere le più opportune iniziative per consentire un'adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di sportello sia nei rapporti indiretti, da parte di Clienti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali.

Imparzialità

I Gestori si impegnano ad agire, nei confronti dei propri Clienti, in maniera giusta, obiettiva e imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

Continuità

I Gestori si impegnano a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di guasti o di interventi necessari per il buon andamento del servizio, fosse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, per quanto possibile, preannunciato in maniera adeguata e con congruo anticipo.

In ogni caso i Gestori si impegnano a adottare tutti i necessari provvedimenti perché siano limitati al massimo i disagi ai Clienti e l'intralcio alla circolazione stradale, e a predisporre misure alternative per la fornitura di acqua in caso di interruzioni protratte nel tempo.

Partecipazione

I Gestori garantiscono a ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza, le condizioni di erogazione del servizio, l'organizzazione aziendale e i responsabili delle strutture.

Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire ai Gestori 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 normativa vigente.

I Gestori si impegnano a elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni dei Clienti raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

I Gestori si impegnano inoltre a intrattenere rapporti continui e di collaborazione con le associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori.

Efficienza ed efficacia

I Gestori si impegnano a perseguire 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 Clienti.

A tal fine, le Società operative devono aver ottenuto la certificazione di Qualità ISO 9001 o, almeno, avere in corso la procedura di ottenimento. Tale certificazione prevede un costante monitoraggio dei livelli di soddisfazione della clientela rispetto al servizio erogato.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale a diretto contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con i Clienti una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza e a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare al Cliente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori e Clienti (lettere, contratti, fatture, altro) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Le condizioni di fornitura del servizio devono essere rese disponibili in ogni momento dal personale aziendale su semplice richiesta del Cliente.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico sono molteplici, e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, contenimento dei costi e tanti altri. Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione del Cliente.

Misurare la qualità del servizio è importante per il cittadino, al fine di poter far valere i suoi diritti di Cliente del servizio, ma anche per i Gestori che lo forniscono, al fine di migliorarne la qualità.

Per questo il Gestore ha definito una serie di parametri di misura della qualità del proprio servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali si impegna in maniera esplicita nei confronti dei propri Clienti.

Tali fattori riguardano i diversi aspetti del servizio:

Semplificazione delle procedure

La comprensibilità delle procedure amministrative è sottoposta a verifica periodica da parte dei Gestori. Il personale è comunque a disposizione della clientela per ogni chiarimento in merito alle pratiche da espletare in relazione al rapporto di utenza.

I sistemi di elaborazione elettronica utilizzati devono consentire rapidità e correttezza nell'adempimento delle procedure e nell'effettuazione delle necessarie verifiche.

Professionalità e cortesia del personale

Il comportamento del personale deve essere improntato a rispetto, cortesia e collaborazione nei confronti del Cliente.

Il personale deve tenere sempre in evidenza una tessera aziendale di riconoscimento, o, in caso di contatto telefonico, comunicare al Cliente che lo richiede il proprio codice identificativo.

Caratteristiche dell'acqua erogata

I Gestori assicurano la costante rispondenza dell'acqua erogata al punto di consegna, alle caratteristiche delineate dal D.Lgs. n. 31 del 2 febbraio 2001. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli analitici eseguiti dai Gestori.

Particolare attenzione è inoltre posta dai Gestori alle caratteristiche organolettiche dell'acqua distribuita, attraverso la scelta ottimale dei processi di disinfezione, che garantiscono comunque al punto di consegna le suddette caratteristiche.

Continuità e regolarità della fornitura idropotabile

I Gestori si impegnano ad assicurare a ogni utenza la fornitura di acqua potabile 24 ore al giorno in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore determinati da guasti imprevedibili o di interruzione per manutenzioni programmate, che dovranno comunque essere limitati il più possibile.

Fatte salve diverse pattuizioni contenute nel contratto di fornitura, a ogni utenza domestica sarà assicurata una dotazione minima pro capite giornaliera alla consegna di 150 litri per abitante/giorno, intesa come volume attingibile dal Cliente nelle 24 ore, con le seguenti caratteristiche:

- portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri al secondo per ogni unità abitativa;
- carico idraulico minimo pari a 5 metri, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato;
- carico idraulico massimo pari a 70 metri, riferito al punto di consegna e rapportato al piano stradale.

Gli standard indicati sono quelli che l'Autorità e i Gestori si pongono come obiettivo da rispettare su tutta la rete gestita. Qualora si riscontrassero difformità localizzate e/o stagionali in alcuni tratti di rete, i Gestori, di concerto con l'Autorità d'Ambito, si attiveranno per riportare questi punti critici comunque all'interno dei valori standard attraverso la gestione e la pianificazione degli interventi di ottimizzazione delle reti di distribuzione.

In caso di interventi programmati, la sospensione dell'erogazione è preceduta, almeno 48 ore prima dell'interruzione stessa, da avvisi che, in relazione al numero di utenze interessate, possono essere diffusi a mezzo stampa e/o emittenti radiotelevisive locali e/o eventuale affissione di cartelli all'ingresso degli edifici interessati. La sospensione del servizio sarà, inoltre, comunicata alla Amministrazione Comunale di competenza.

La durata delle sospensioni programmate della fornitura non potrà essere superiore a 24 ore. I Gestori operativi si impegnano a riservare particolare attenzione, in caso di interruzioni programmate della fornitura, alle strutture sanitarie e di interesse pubblico, anche attivando, se del caso, forniture alternative (ad esempio tramite autobotti), nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

Standard di qualità del servizio di fognatura e depurazione

Il buon funzionamento e la continuità del servizio è assicurato mediante verifiche pianificate condotte tramite opportune procedure e il costante mantenimento in efficienza dei macchinari, anche attraverso manutenzione preventiva.

Per alcuni impianti di importanza strategica è previsto un presidio sul posto, con personale turnista e per altri il telecontrollo direttamente da apposito Centro.

Tutti i dati rilevati con le operazioni di controllo dirette o attraverso telecontrollo sono registrati, conservati in archivio e periodicamente analizzati per ottimizzare la gestione.

I Gestori, di concerto con l'Autorità di Ambito, si attiveranno perché la qualità delle acque a valle degli impianti di depurazione, prima della restituzione all'ambiente, sia conforme ai requisiti fissati dal D.Lgs. n. 152 dell'11 maggio 1999, e successive modifiche e integrazioni, attraverso una gestione e una pianificazione degli interventi di adeguamento, laddove necessario, degli impianti di depurazione.

Gestione segnalazione di emergenza per servizi di acquedotto e fognatura

I Gestori operativi garantiscono la reperibilità del proprio personale di Pronto Intervento 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

I numeri di telefono attivi per i vari Gestori operativi sono riportati nell'Allegato B.

Tecnici qualificati sono a disposizione per riparare guasti, controllare e mantenere in sicurezza le reti e gli impianti, prevenire o eliminare eventuali disservizi, fornire il supporto tecnico richiesto dai Clienti per un'ottimale fruizione del servizio.

I Tecnici che ricevono le chiamate sono in grado di stabilire la pericolosità della problematica evidenziata e/o il livello di disagio causato. Questi, sulla base delle informazioni disponibili, o a seguito di un opportuno sopralluogo, accertano l'urgenza e attivano gli interventi necessari per ripristinare le condizioni di normale esercizio.

In caso di situazioni di pericolo per incolumità o igiene pubblica, è garantito un primo intervento, per sopralluogo e attivazione dei provvedimenti per la messa in sicurezza, entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione. Negli altri casi il primo intervento sarà effettuato entro 24 ore dalla segnalazione.

In caso di più segnalazioni contemporanee e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i Tecnici forniscono le prime indicazioni comportamentali, per limitare i disagi e i pericoli. Se non si evidenzia alcuna situazione di pericolo potenziale per incolumità o igiene pubblica, la necessità dell'intervento è opportunamente registrata e inserita nel programma di manutenzione ordinaria aziendale.

Per interruzioni della fornitura di acqua potabile imputabili a guasti ordinari, il tempo massimo di riparazione, calcolato dalla ricezione della segnalazione e al netto di eventuali permessi o adempimenti che non competono ai Gestori (ANAS, Provincia, richiesta del Cliente, ecc.), non potrà essere superiore a:

- 12 ore per guasti sugli impianti;
- 12 ore per guasti su tubazioni fino a 300 mm di diametro;
- 24 ore per guasti su tubazioni di diametro superiore a 300 mm.

Uso razionale della risorsa

I Gestori operativi si impegnano a rilevare sistematicamente, sia attraverso controlli in campo, sia attraverso la rilevazione delle anomalie tra i dati di immissione in rete e quelli di consumo, eventuali perdite sulla rete, così da poter programmare i necessari lavori di manutenzione secondo le più opportune priorità.

In concomitanza della lettura dei misuratori, saranno eseguite le opportune verifiche per il controllo di eventuali perdite dagli stessi.

I Gestori si impegnano altresì a fornire ai Clienti chiare e complete informazioni sui metodi di risparmio idrico nell'ambito domestico, anche attraverso la divulgazione di apposite pubblicazioni finalizzate alla diffusione della cultura del risparmio dell'acqua.

Attivazione e disattivazione della fornitura

Tempo per il rilascio dei preventivi

In occasione della richiesta di nuova fornitura, che necessiti dell'intervento dei Tecnici dei Gestori operativi, il rilascio del preventivo per l'esecuzione dell'allacciamento, o per lo spostamento del misuratore, è garantito entro 15 giorni lavorativi dalla data di richiesta da parte del Cliente, per lavori semplici, mentre per lavori complessi il tempo è di 30 giorni lavorativi.

Rientrano nei lavori semplici: la realizzazione di allacci su reti di distribuzione già predisposte; la modifica o sostituzione di allacciamenti a uso civile che richiedano l'installazione di un misuratore di calibro non superiore a 30 mm.

Qualora, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze già comunicate, al Cliente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

Tempo per l'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

A seguito dell'accettazione del preventivo e del pagamento dell'importo dei lavori da parte del Cliente, la Società operativa garantisce l'esecuzione del lavoro entro 20 giorni lavorativi dalla data di accettazione formale del preventivo (con riscontro dell'avvenuto pagamento) da parte del Cliente, per lavori semplici, mentre per lavori complessi il tempo è di 40 giorni lavorativi, purché il Cliente abbia eseguito i lavori di sua competenza e siano state rilasciate tutte le necessarie autorizzazioni da parte di altri Enti competenti o dei privati interessati. Qualora, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (ad esempio mancato rilascio di permessi dalla Pubblica Autorità), insorgano difficoltà a rispettare le scadenze già comunicate, al Cliente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

Tempo per l'attivazione della fornitura

La fornitura può rimanere attiva in caso di subentro contestuale dal vecchio al nuovo Cliente. Per i casi nei quali siano necessari interventi sul misuratore, l'intervento avverrà entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, fatta salva la possibilità per il personale della Società operativa di accedere al misuratore stesso.

Tempo per la cessazione della fornitura

In caso di disdetta del contratto, il suggello del misuratore avverrà entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, fatta salva la possibilità per il personale della Società operativa di accedere al misuratore stesso.

Allaccio alla pubblica fognatura

La richiesta di autorizzazione all'allaccio deve essere presentata per iscritto agli appositi sportelli della Società operativa che gestisce il servizio di fognatura (per conoscere il nome del Gestore operante nel proprio territorio comunale si veda l'Allegato A) e, per conoscenza, all'Ente proprietario della fognatura (generalmente il Comune), corredata della documentazione necessaria ai sensi del Regolamento e dell'attestato di pagamento delle spese per l'istruttoria della pratica.

Il Gestore operativo si impegna a completare l'istruttoria tecnica e a inviarla all'Ente competente, per il rilascio della necessaria autorizzazione, entro 25 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Accessibilità del servizio

Uffici aperti al Pubblico

Tutte le operazioni contrattuali e qualunque informazione relativa ai servizi rivolti alla clientela possono essere richieste agli sportelli dei Gestori operativi competenti territorialmente.

Gli indirizzi degli uffici e gli orari di apertura sono riportati nell'Allegato B. I Clienti saranno informati di eventuali variazioni degli orari di apertura, anche tramite comunicazione in bolletta.

Servizio telefonico

Per via telefonica è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- richiesta di informazioni;
- richiesta di appuntamento per preventivo;
- richiesta di esecuzione di tutte le operazioni di cui alla presente Carta, ad eccezione della richiesta di allaccio alla pubblica fognatura.

Resta inteso che le operazioni contrattuali saranno comunque perfezionate al momento della firma da parte del Cliente.

I numeri di telefono e di fax dei Gestori sono riportati nell'Allegato B.

In particolare per le Società Mediterranea delle Acque, Idro-Tigullio e AM.TER è attivo il Call-Center di AMGA, che risponde al numero verde 800 085 330 ed opera dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,30 e il sabato dalle 8,30 alle 12,30.

Internet e E-mail

Alcune Società operative dispongono di un sito internet e permettono al Cliente di inoltrare richieste scritte ai Gestori mediante l'utilizzo della posta elettronica.

I siti internet e gli indirizzi e-mail dei Gestori sono riportati nell'Allegato B.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- tramite domiciliazione bancaria;
- presso qualsiasi Ufficio Postale;
- presso gli sportelli bancari che svolgono tale servizio;
- presso gli sportelli aziendali abilitati al servizio.

Facilitazioni per Clienti disabili

In ragione del principio di uguaglianza garantito nelle premesse, i Gestori operativi si attiveranno con le strutture territorialmente competenti per meglio definire le modalità di erogazione dei servizi di sportello in caso di clienti disabili e/o appartenenti a categorie svantaggiate.

Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per anziani e disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti per l'esecuzione dei lavori.

Rispetto degli appuntamenti concordati

La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente per l'esecuzione di sopralluoghi o lavori al suo domicilio non può essere superiore alle 3 ore, e deve essere concordata, per quanto compatibile con l'organizzazione del servizio, nel rispetto delle esigenze del Cliente stesso.

Tempi di attesa agli sportelli

I tempi medio e massimo di attesa agli sportelli sono fissati, rispettivamente, in 15 e 45 minuti. Qualora, per problemi legati a particolari situazioni di punta, gli operatori non fossero in grado di rispettare i tempi stabiliti, dovrà essere esposto presso gli sportelli apposito avviso con indicazione del presunto tempo di attesa necessario.

Gestione del rapporto contrattualeLetture del misuratore

La lettura del misuratore, da parte di personale del Gestore operativo o di altra Società da esso incaricata, avviene almeno due volte l'anno per ogni utenza, fatta salva l'accessibilità dei misuratori. Nel caso il Cliente non sia reperibile al momento della lettura, è rilasciata una cartolina con indicazione del numero telefonico cui poter comunicare la propria autolettura. Qualora, effettuata la lettura del misuratore, si ravvisino significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dal Cliente negli anni precedenti, il Gestore operativo è tenuto a informare tempestivamente per iscritto il Cliente, per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

Fatturazione

Le bollette relative al consumo di acqua sono inviate almeno due volte all'anno e comun-que con la periodicità indicata sul contratto di somministrazione, all'indirizzo indicato dal Cliente al momento della stipula del contratto.

Rettifiche di fatturazione

Qualora il Cliente ritenga di ravvisare un errore nella bolletta ricevuta, deve presentare richiesta di rettifica della stessa, presso gli sportelli del Gestore operativo, o per iscritto (anche via fax o e-mail).

Qualora, condotte le opportune verifiche, la Società operativa riscontri un errore di fatturazione, il Cliente avrà diritto alla rettifica della bolletta, senza incorrere in alcun onere di mora, entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

Qualora la bolletta riconosciuta errata sia già stata pagata dal Cliente, dopo la rettifica sarà provveduto al rimborso della somma eventualmente pagata in eccesso, con accredito nella prima bolletta utile.

A semplice richiesta del titolare del contratto di servizio, il Gestore operativo fornirà i dati di consumi storici disponibili.

Morosità

Nei casi in cui, ai sensi del Regolamento, il Gestore operativo verifichi la sussistenza di una situazione di morosità tale da giustificare la sospensione del servizio, preavviserà il Cliente, tramite raccomandata a/r, da spedirsi almeno 20 giorni prima della data prevista per l'interruzione. A detto avviso sarà allegata copia della o delle bollette non pagate. La sospensione potrà essere revocata in ogni momento, a patto che il Cliente dimostri il pagamento delle bollette arretrate.

Qualora il Cliente provveda a pagare le somme arretrate dopo la sospensione della fornitura, la Società operativa provvederà al ripristino della stessa entro 2 giorni lavorativi dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento.

Verifica del misuratore

Il Cliente può richiedere, agli sportelli, a mezzo telefono o per posta, la verifica della correttezza della misurazione.

Nessun onere sarà addebitato al Cliente qualora fosse effettivamente riscontrata un'anomalia superiore alla tolleranza di Legge. In caso contrario il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Gestore operativo i costi sostenuti per l'esecuzione delle prove.

Le modalità di verifica dei misuratori sono illustrate nel Regolamento. Alle prove potrà assistere il Cliente o persona dallo stesso delegata.

Il Gestore operativo provvederà a comunicare per iscritto al Cliente entro 30 giorni lavorativi dalla data della richiesta (o entro 45 giorni lavorativi, qualora sia necessario asportare e sostituire il misuratore) le risultanze della verifica.

Qualora la verifica effettuata evidenziasse effettive anomalie nel funzionamento del misuratore, i consumi del Cliente saranno ricalcolati ai sensi del Regolamento.

Verifica del livello di pressione

Il Cliente può richiedere, agli sportelli, a mezzo telefono o per posta, al Gestore la verifica del livello di pressione. Nessun onere sarà addebitato al Cliente qualora fossero effettivamente riscontrati valori di pressione non conformi a quelli dichiarati nella presente Carta. In caso contrario il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Gestore operativo i costi sostenuti per l'esecuzione delle prove.

Tale verifica sarà effettuata entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta, a patto che nell'arco di tempo intercorrente sia stato possibile concordare un appuntamento con il Cliente.

Informazioni ai clienti

I Gestori considerano fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i Clienti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale è tenuto a fornire pertanto tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto con il Cliente, e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

I Gestori si impegnano ad attivarsi per istituire efficaci canali di comunicazione con la clientela, utilizzando, a seconda dei casi e delle necessità specifiche, i mezzi più opportuni per la diffusione a largo raggio delle notizie e delle comunicazioni di servizio (stampa, radio, televisione, affissioni, stampati, comunicazioni sonore, siti Internet).

Il Cliente ha diritto a ricevere sempre e comunque una risposta alla richiesta di informazioni. Le richieste possono essere presentate:

- agli sportelli dei Gestori, presso le rispettive sedi;
- a mezzo telefono, ai numeri indicati dai Gestori;
- a mezzo e-mail per i Gestori che hanno attivato tale servizio.

Nel caso in cui la risposta non possa essere immediata, a causa della necessità di verifiche interne, essa dovrà pervenire comunque al Cliente, con i mezzi più opportuni, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di informazioni.

Fermo restando quanto stabilito dal Regolamento, i Gestori sono tenuti a fornire, su specifica richiesta del Cliente, informazioni su:

- i valori indicativi riguardanti la qualità dell'acqua fornita;
- le condizioni di somministrazione del servizio;
- le modalità di pagamento delle bollette, di lettura dei misuratori, il calendario delle scadenze delle bollette, al fine di consentire al Cliente la pianificazione delle spese familiari;
- le tariffe vigenti e la loro composizione;
- le caratteristiche degli impianti di depurazione, il loro grado di utilizzo, le caratteristiche di qualità dei reflui depurati e dei fanghi di depurazione;
- le procedure per la presentazione dei reclami e per l'ottenimento di rimborsi;
- il rispetto degli standard di qualità previsti dalla presente Carta dei Servizi.

Tutela del cliente

Risposta ai reclami

Ogni Cliente ha diritto di presentare al personale del Gestore operativo i propri reclami e di ricevere una risposta pertinente e circostanziata.

I reclami possono essere presentati:

- agli sportelli dei Gestori, presso le rispettive sedi;
- a mezzo telefono, ai numeri indicati dai Gestori;
- a mezzo e-mail per i Gestori che hanno attivato tale servizio.

I Gestori si impegnano a informare, anche telefonicamente, il Cliente sullo stato di avanzamento della sua richiesta entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo e a rispondere comunque entro 30 giorni dalla stessa data. Qualora il reclamo non potesse essere evaso nei tempi indicati, a causa della necessità di verifiche tecniche, sopralluoghi, o adempimenti di legge estranei alla volontà della società, il Cliente dovrà comunque ricevere, entro 30 giorni dalla richiesta, una nota informativa sullo stato di avanzamento del reclamo presentato, che contenga la fissazione di un nuovo termine per la risposta definitiva.

Rimborsi

Assicurare un servizio di qualità significa anche assumersi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri Clienti. Per questo i Gestori hanno previsto che il Cliente che subisce un disservizio debba essere indennizzato per il disagio subito.

È pertanto stabilito un rimborso di Euro 50,00 (cinquanta) qualora si verifichi il mancato rispetto, per causa dei Gestori operativi dei seguenti standard:

- mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione;
- mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, per attivazione di una nuova fornitura (inteso come tempo intercorrente fra la stipula del Contratto e l'avvio dell'erogazione) o spostamento del misuratore;
- mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura (inteso come tempo intercorrente fra la stipula del Contratto e l'avvio dell'erogazione), nel caso di riattivazione della fornitura per subentri;
- mancato rispetto del tempo massimo di interruzione programmata.

Nessun rimborso sarà dovuto al Cliente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità di intervento dei Gestori operativi, comprese condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori;
- mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni da parte di terzi;
- mancata esecuzione di lavori di competenza del Cliente;
- emanazione di nuove norme e leggi che incidano sui tempi delle lavorazioni.

La richiesta di rimborso deve essere presentata per iscritto agli uffici del Gestore operativo territorialmente competente, entro 30 giorni dal verificarsi del disservizio. Qualora, fatte le opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, il Gestore operativo comunicherà al Cliente, entro 30 giorni dal ricevimento, l'accoglimento della domanda di rimborso. Il risarcimento sarà quindi effettuato dal Gestore operativo direttamente agli sportelli aziendali o mediante accredito.

Raccolta delle valutazioni sul servizio da parte dei clienti

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, i Gestori considerano strategico l'obiettivo del monitoraggio della soddisfazione della propria Clientela. Si impegnano pertanto ad attivare tutti i più opportuni canali di comunicazione con i cittadini, e a facilitare le espressioni del loro gradimento in riferimento ai servizi erogati.

I Gestori si impegnano, inoltre, a monitorare in maniera continua ed efficace le valutazioni ricevute, basandosi su queste ultime per la definizione degli obiettivi di miglioramento del servizio. Le valutazioni sono raccolte mediante:

- raccolta sistematica da parte del personale aziendale dei giudizi espressi dai Clienti nelle occasioni di contatto con gli stessi;
- raccolta di reclami scritti;
- raccolta di suggerimenti e osservazioni spontanee;
- indagini periodiche per la valutazione della soddisfazione del cliente, su campioni significativi di Clienti, anche mirate a specifici aspetti del servizio erogato;
- incontri periodici con i Comitati e Associazioni dei Consumatori.

La raccolta periodica di tali valutazioni è stata inserita quale parte integrante ed indispensabile del sistema qualità delle singole Società operanti nell'ATO.

QUADRO RIASSUNTIVO DEI PRINCIPALI STANDARD DEL SERVIZIO

SCHEDA 1: AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD
Tempo massimo di preventivazione, per allaccio o spostamento del misuratore, dalla richiesta del Cliente	per lavori semplici	15 giorni lavorativi
	per lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione di una nuova fornitura o spostamento del misuratore, dalla richiesta del Cliente (esclusi i tempi di attesa per l'esecuzione di lavori da parte del Cliente e/o per il rilascio di autorizzazioni da parte di altri Enti)	per lavori semplici	20 giorni lavorativi
	per lavori complessi	40 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura per subentri, dalla richiesta del Cliente	per casi con intervento sul misuratore	10 giorni lavorativi
	per casi senza intervento sul misuratore	Immediato
Tempo massimo per la cessazione della fornitura, dalla richiesta del Cliente		10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'istruzione della pratica di allaccio alla pubblica fognatura e l'invio all'Ente proprietario della rete fognaria, dalla richiesta del Cliente		25 giorni lavorativi

SCHEDA 2: ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD
Disponibilità massima richiesta al Cliente per gli appuntamenti concordati		3 ore
Tempo medio di attesa agli sportelli da parte del Cliente		15 minuti
Tempo massimo di attesa agli sportelli da parte del Cliente		45 minuti
Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni da parte dei Clienti, dalla ricezione della richiesta	con necessità di verifiche	30 giorni
	senza necessità di verifiche	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta ai reclami da parte dei Clienti, dalla ricezione del reclamo	informativa, anche telefonica, sullo stato di avanzamento della richiesta	15 giorni lavorativi
	risposta scritta o, se non possibile, nota informativa sullo stato di avanzamento della richiesta	30 giorni

**SCHEDA 3: GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
CON IL CLIENTE**

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD
Numero minimo annuale di fatturazioni		2
Numero minimo annuale di letture del misuratore		2
Tempo massimo di rettifica della fatturazione, dalla comunicazione del Cliente		30 giorni lavorativi
Tempo massimo per la riattivazione della fornitura ai Clienti insolventi, dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento		2 giorni lavorativi
Tempo massimo per la verifica delle caratteristiche dei misuratori, dalla richiesta del Cliente	Con verifica in campo	30 giorni lavorativi
	Con necessità di asportare il misuratore	45 giorni lavorativi
Tempo massimo per la verifica del livello di pressione, dalla richiesta del Cliente		20 giorni lavorativi

SCHEDA 4: CONTINUITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD
Tempo minimo di preavviso, tramite comunicati stampa o affissioni di manifesti, di una sospensione programmata della fornitura		48 ore
Durata massima della sospensione programmata della fornitura		48 ore
Modalità di accesso al servizio di Pronto Intervento		24 h su 24 h tutti i giorni dell'anno
Tempo massimo per l'avvio del sopralluogo da parte del servizio di Pronto Intervento per emergenze, dalla ricezione della segnalazione		2 ore
Tempo massimo per il ripristino della fornitura a seguito di interruzioni causate da guasti ordinari, dalla ricezione della segnalazione Cliente (esclusi i tempi di attesa per l'esecuzione di lavori e/o per il rilascio di autorizzazioni da parte di altri Enti)	Per guasti sugli impianti	12 ore
	Per guasti su tubazioni sino a 300 mm di diametro	12 ore
	Per guasti su tubazioni oltre 300 mm di diametro	24 ore

GESTORI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NEI COMUNI DELL'ATO DELLA PROVINCIA DI GENOVA

COMUNE	ACQUEDOTTO	SERVIZIO FOGNATURA	DEPURAZIONE
Arenzano	AM.TER	AM.TER	AM.TER
Avegno	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Bargagli	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Bogliasco	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Borzonasca	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Busalla	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Camogli	Acque Potabili	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Campo Ligure	AM.TER	AM.TER	AM.TER
Campomorone	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Carasco	Società dell'Acqua Potabile	Società dell'Acqua Potabile	Società dell'Acqua Potabile
Casarza Ligure	Società dell'Acqua Potabile	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
Casella	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Castiglione Chiavarese	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
Ceranesi	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Chiavari	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
Cicagna	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
Cogoleto	AM.TER	AM.TER	AM.TER
Cogorno	EGUA	EGUA	Idro-Tigullio
Coreglia Ligure	Acque Potabili	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
Crocefieschi	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Davagna	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Fascia	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Favale di Malvaro	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
Fontanigorda	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Genova	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Gorreto	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Isola del Cantone	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Lavagna	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
Leivi	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
Lorsica	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
Lumarzo	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Masone	AM.TER	AM.TER	AM.TER
Mele	AM.TER	AM.TER	AM.TER
Mezzanego	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Mignanego	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Moconesi	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Moneglia	Società dell'Acqua Potabile	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio

COMUNE	ACQUEDOTTO	SERVIZIO FOGNATURA	DEPURAZIONE
Montebruno	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Montoggio	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Ne	Società dell'Acqua Potabile	Società dell'Acqua Potabile	Società dell'Acqua Potabile
Neirone	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Orero	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
Pieve Ligure	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Portofino	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
Propata	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Rapallo	Acque Potabili	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
Recco	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Rezzoaglio	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Ronco Scrivia	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Rondanina	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Rossiglione	AM.TER	AM.TER	AM.TER
Rovegno	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
S. Colombano Certenoli	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
S. Margherita Ligure	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
S. Olcese	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
S. Stefano d'Aveto	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Savignone	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Serra Riccò	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Sestri Levante	Società dell'Acqua Potabile	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio
Sori	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Tiglieto	AM.TER	AM.TER	AM.TER
Torriglia	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Tribogna	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Uscio	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Valbrevenna	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Vobbia	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque	Mediterranea delle Acque
Zoagli	Acque Potabili	Idro-Tigullio	Idro-Tigullio