



Autorità di Ambito Territoriale Ottimale  
n. 2 “Marche Centro – Ancona”

**multiservizi**



**MULTISERVIZI S.p.A.**

# CARTA del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

APPROVATA con **Delibera di A.C. N. 1 del 29/04/2004** e modificata con delibere di A.C. n. 6 del 29/06/2004, n. 11 del 29/09/2004, n. 2 del 08/02/2006, n. 5 del 11/05/2006, n. 12 del 30/09/2008, n. 16 del 26/11/2008 e n. 01 del 27/04/2010.

# INDICE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

	Pagina
<b>1. PRESENTAZIONE DI MULTISERVIZI S.p.A.....</b>	<b>4</b>
1.1 Chi è Multiservizi s.p.a.....	4
1.2 Laboratorio Analisi aziendale certificato ISO 9001 .....	5
<b>2. FINALITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO .....</b>	<b>6</b>
<b>3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>7</b>
<b>4. INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE PRESTAZIONI FORNITE .....</b>	<b>9</b>
<b>5. GLI IMPEGNI DEL GESTORE .....</b>	<b>10</b>
<b>6. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....</b>	<b>12</b>
6.1 Come contattare il Gestore.....	12
6.2 Modalità di pagamento .....	12
6.3 Facilitazioni per clienti particolari.....	12
6.4 Rispetto degli appuntamenti concordati .....	13
6.5 Risposta alle richieste di informazione scritte dei clienti .....	13
6.6 Corrispondenza al cliente.....	13
<b>7. AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....</b>	<b>14</b>
7.1 Aspetti generali.....	14
7.2 Preventivazione per nuova utenza idropotabile .....	14
7.3 Autorizzazione all'allacciamento fognario .....	14
7.4 Esecuzione allacciamento di una nuova utenza idropotabile e fognaria .....	14
7.4.1 Allacciamento idropotabile .....	14
7.4.2 Allacciamento fognario.....	14
7.4.3 Casi particolari di allacciamento.....	14
7.5 Attivazione e riattivazione della fornitura di acqua potabile .....	15
7.6 Cessazione della fornitura di acqua potabile.....	15
<b>8. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....</b>	<b>16</b>
8.1 Lettura contatori e fatturazione.....	16
8.2 Rettifiche di fatturazione .....	16
8.3 Contributo per perdite sull'impianto del cliente.....	16
8.4 Morosità .....	16
8.4.1 Il preavviso e la sospensione .....	16
8.4.2 Ripristino della fornitura.....	17
8.5 Verifica del contatore.....	17
8.6 Verifica del livello di pressione .....	17
<b>9. CONTINUITA' DEL SERVIZIO .....</b>	<b>18</b>
9.1 Continuità del servizio di fornitura di acqua potabile .....	18
9.2 Livelli minimi del servizio di fornitura di acqua potabile.....	18
9.3 Interventi programmati sulla rete e sugli impianti dell'acqua potabile .....	18
9.4 Pronto intervento per il servizio acqua potabile e fognatura .....	19
9.5 Ripristino del servizio.....	19
9.5.1 Interventi di riparazione pulizia e spurgo della rete fognaria .....	19
9.5.2 Riparazioni per il servizio acqua potabile .....	19
9.6 Crisi idrica da scarsità e servizio sostitutivo .....	19
9.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite idriche.....	19
<b>10. QUALITÀ DELL'ACQUA.....</b>	<b>20</b>
10.1 Lo standard qualitativo dell'acqua potabile .....	20

10.2	Lo standard qualitativo dell'acqua reflua .....	20
10.3	La garanzia degli standard .....	20
10.4	Crisi qualitativa dell'acqua potabile e servizio sostitutivo .....	20
<b>11.</b>	<b>COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE ED ALLE COSE .....</b>	<b>22</b>
<b>12.</b>	<b>INFORMAZIONI AL CLIENTE .....</b>	<b>23</b>
12.1	Strumenti di Comunicazione di massa .....	23
12.2	Strumenti di Comunicazione al singolo cliente .....	23
12.2.1	I canali di Comunicazione al cliente .....	23
12.2.2	Trattamento dati personali .....	23
12.2.3	Accesso agli atti .....	24
<b>13.</b>	<b>RECLAMI .....</b>	<b>25</b>
13.1	Il rapporto con il cliente reclamante .....	25
13.2	Primo livello: reclamo scritto al Gestore .....	25
13.2.1	Presentazione del reclamo .....	25
13.2.2	Risposta al reclamo .....	25
13.3	Secondo livello: reclamo scritto all'Autorità di Ambito .....	26
13.4	Terzo livello: servizio di conciliazione presso la c.c.i.a.a. di ancona .....	26
13.5	Obblighi del Gestore collegati ai reclami .....	27
<b>14.</b>	<b>RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI .....</b>	<b>28</b>
<b>15.</b>	<b>VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....</b>	<b>29</b>
<b>16.</b>	<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....</b>	<b>30</b>
	<b>ALLEGATI .....</b>	<b>31</b>
	Allegato 1: come contattare il Gestore .....	31
	Allegato 2: Sintesi degli Standard di Qualità Sottoposti a rimborso .....	32
	Allegato 3: Sintesi degli Standard di Qualità Non sottoposti a rimborso .....	33
	Tabella relativa all'accessibilità del servizio .....	33
	Tabella relative all'avvio e alla cessazione del rapporto contrattuale .....	33
	Tabella relativa alla gestione del rapporto contrattuale .....	33
	Tabelle relative alla continuità del servizio .....	34
	Allegato 4: Periodicità Lettura e Fatturazione .....	35

# 1. PRESENTAZIONE DI MULTISERVIZI S.p.A.

## 1.1 CHI È MULTISERVIZI S.P.A.

La Multiservizi S.p.A. è una società che gestisce il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale n° 2 "Marche Centro – Ancona" che comprende i seguenti Comuni:

- Agugliano,
- Ancona,
- Arcevia,
- Barbara,
- Belvedere Ostrense,
- Camerano,
- Camerata Picena,
- Castel Colonna,
- Castebellino,
- Castelleone di Suasa,
- Castelplanio,
- Cerreto d'Esi,
- Chiaravalle,
- Corinaldo,
- Cupramontana,
- Esanatoglia,
- Fabriano,
- Falconara Marittima,
- Genga,
- Jesi,
- Maiolati Spontini,
- Matelica,
- Mergo,
- Monsano,
- Monte Roberto,
- Monterado
- Monte San Vito,
- Montecarotto,
- Montemarciano,
- Morro d'Alba,
- Offagna,
- Ostra,
- Ostra Vetere,
- Poggio San Marcello,
- Polverigi,
- Ripe,
- Rosora,
- San Marcello,
- San Paolo di Jesi,
- Santa Maria Nuova,
- Sassoferrato,

- Senigallia,
- Serra de' Conti,
- Serra San Quirico,
- Staffolo.

Eroga il servizio idrico integrato, vale a dire:

- Acqua potabile  
Multiservizi S.p.A. immette nella rete idrica l'acqua proveniente dalle sorgenti, da pozzi di subalveo e da invasi poste sul preappennino marchigiano e la trasporta mediante condotte di adduzione fino alle reti distributive che alimentano gli impianti della clientela.
- Acqua reflua  
Multiservizi S.p.A. gestisce il servizio fognatura ed il servizio depurazione (certificato UNI EN ISO 9001) in diversi Comuni soci e non.

Eroga i seguenti ulteriori servizi:

1. Distribuzione gas naturale (Certificato UNI EN ISO 9001)  
Multiservizi S.p.A. gestisce la distribuzione del gas naturale in alcuni Comuni della provincia di Ancona.  
La qualità al cliente è garantita dalla Carta del Servizio Distribuzione Gas.
2. Gestione calore (certificata UNI EN ISO 9001)  
Nell'ambito del settore energetico, esclusivamente per le Amministrazioni e le imprese pubbliche e private, Multiservizi S.p.A. si occupa anche del mantenimento delle condizioni di comfort negli edifici affidati.  
La qualità al cliente è garantita dal documento Politica per la Qualità del servizio Gestione Calore.
3. Analisi di laboratorio (vedi par. 1.2).
4. Smaltimento rifiuti mediante impianti depurativi (Certificato UNI EN ISO 9001)
5. Consulenze ambientali.  
Per questi servizi Multiservizi S.p.A. rispetta i principi di partecipazione, cortesia, efficienza, efficacia e chiarezza dei messaggi.

## **1.2 LABORATORIO ANALISI AZIENDALE CERTIFICATO ISO 9001**

Il Laboratorio Analisi, certificato ISO 9001, controlla la qualità delle acque:

- distribuite, garantendo al punto di consegna al cliente il rispetto dei livelli qualitativi minimi;
- immesse in fognatura, verificando la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema,
- in ingresso e uscita dagli impianti di depurazione.

Il Laboratorio Analisi effettua anche le Analisi del Gas Metano.

## 2. FINALITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Lo scopo di questo documento è quello di tutelare i diritti della clientela garantendo a tutti i clienti un servizio adeguato ai propri bisogni.

La presente carta del servizio è stata redatta in coerenza alle prescrizioni fissate dall'Autorità di Ambito che è competente a svolgere le funzioni di programmazione e controllo delle attività e degli standard necessari all'organizzazione e alla gestione del servizio idrico integrato.

I contenuti illustrati dal presente documento rispettano pertanto gli standard qualitativi fissati dall'Autorità di Ambito e sono conformi ai principi stabiliti:

- dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 ad oggetto "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici",
- dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 ad oggetto "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

La presente Carta del Servizio è un codice di comportamento adottato da Multiservizi S.p.A. nell'Ambito Territoriale Ottimale Marche Centro Ancona dove svolge il ruolo di Gestore ai sensi della legge 36/1994 e che quindi sarà di seguito denominata Gestore. Eventuali condizioni più favorevoli al cliente sostituiscono quelle contrattuali.

Un suo stralcio viene consegnato all'atto della sottoscrizione dello stesso ed è consultabile via internet al sito [www.multiservizi-spa.it](http://www.multiservizi-spa.it).

La Carta del Servizio Idrico Integrato può essere espressamente richiesta anche nella versione integrale (in tal caso valgono i canali indicati nell'allegato 1).

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Gestore aderisce ai principi di seguito elencati.

#### **PRINCIPIO N. 1: EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ' DI TRATTAMENTO**

Il Gestore gestisce il servizio idrico integrato:

- ispirandosi ai principi di eguaglianza dei diritti per tutti i clienti e di non discriminazione degli stessi,
- garantendo parità di trattamento ai clienti a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

#### **PRINCIPIO N. 2: CONTINUITÀ**

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio idrico integrato continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti gestiti, il Gestore:

- adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione,
- attiva i servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

#### **PRINCIPIO N. 3: PARTECIPAZIONE**

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

Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano. Il diritto di accesso ai documenti aziendali viene regolato dalla normativa vigente.

Il Gestore promuove la partecipazione delle associazioni dei consumatori mantenendo con le stesse relazioni corrette.

#### **PRINCIPIO N. 4: CORTESIA**

Il Gestore assicura un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti.

Il personale è disponibile ad agevolare il cliente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

A tale scopo il personale aziendale viene opportunamente formato.

#### **PRINCIPIO N. 5: EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il Gestore persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo e più sicure. A tale scopo il Gestore:

- effettua interventi volti ad aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali,
- sviluppa e mantiene un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi ed al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi,
- identifica indicatori di processo,
- mantiene un elevato livello di responsabilizzazione e coinvolgimento del personale,
- assicura la formazione del personale onde garantire i livelli di competenza necessari e la crescita professionale.

**PRINCIPIO N. 6: CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI**

Il Gestore pone la massima attenzione all'uso di parole semplici nei rapporti con il Cliente.

#### 4. INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE PRESTAZIONI FORNITE

Nella gestione ordinaria del servizio idrico integrato, il Gestore garantisce:

- L'erogazione 24 ore su 24 di acqua potabile di buona qualità.
- Le attività necessarie all'attivazione e alla cessazione della fornitura di acqua potabile.
- Il servizio di riparazione delle reti e degli impianti di distribuzione acqua potabile, delle fognature e degli impianti di depurazione.
- La realizzazione, modifica e sostituzione di allacciamenti alla rete acqua potabile.
- L'istruttoria pratiche di autorizzazione allo scarico e all'allaccio alla rete fognaria.
- L'istruttoria per l'eventuale autorizzazione a dismettere le fosse settiche.
- L'istruttoria all'esenzione dal pagamento del canone di fognatura e depurazione.
- Le verifiche di corretto funzionamento del contatore acqua potabile.
- La verifica del livello di pressione acqua potabile (al contatore).

## 5. GLI IMPEGNI DEL GESTORE

Le prestazioni che il Gestore fornisce alla clientela, nell'ambito del servizio idrico integrato, sono riferibili ai seguenti aspetti:

- Accessibilità al servizio (capitolo 6),
- Avvio e cessazione del rapporto contrattuale (capitolo 7),
- Gestione del rapporto contrattuale (capitolo 8),
- Continuità del servizio (capitolo 9),
- Qualità dell'acqua (capitolo 10),
- Reclami (capitolo 13).

I livelli di prestazione che il Gestore s'impegna a fornire alla clientela sono espressi, nei capitoli sopra indicati, mediante una serie di standard qualitativi.

Questi ultimi sono:

- specifici se costituiscono un impegno che vincola il Gestore verso ogni singolo cliente,  
(ad es. il tempo massimo di preventivazione che il Gestore s'impegna a rispettare per ciascun cliente),
- generali se rappresentano un impegno riferibile ad un complesso di prestazioni verso la clientela,  
(ad es. per la prestazione di accessibilità allo sportello: il tempo medio di attesa è uno standard generale in quanto è riferibile soltanto alla totalità dei tempi di attesa della clientela in un certo periodo).

In caso di mancato rispetto da parte del Gestore di alcuni standard è previsto un rimborso a favore del cliente (vedi capitolo 13). Nell'allegato 2 è presente una tabella riassuntiva di tutti gli standard qualitativi sottoposti a rimborso. Nell'allegato 3 è presente una serie di tabelle relative agli standard qualitativi non sottoposti a rimborso.

Per il mancato rispetto degli standard, evidenziati in grigio nelle tabelle dell'allegato 3, che sono relativi ai seguenti indicatori:

- tempi risposta a richieste scritte utente,
- tempi autorizzazione allacciamento fognario,
- tempi allacciamento fognario nei casi in cui il gestore decida di effettuare i lavori,
- tempi ripristino fornitura acqua potabile,
- tempi verifica contatore,
- tempi verifica livello di pressione,

il gestore si impegna ad inviare al cliente, entro 15 giorni dal verificarsi dell'inadempimento, una formale lettera di scuse per il disagio causato, esplicitando altresì, ove possibile, sinteticamente i motivi del mancato rispetto dello standard.

Se lo standard è misurato in giorni, questi ultimi sono intesi come giorni di calendario, a meno che non sia diversamente specificato (es. giorno lavorativo).

Gli standard di qualità sono sottoposti a monitoraggio della direzione, diretto a raggiungere il miglioramento continuo del servizio.

I livelli di qualità raggiunti sono pubblicati periodicamente e/o comunicati nelle lettere inviate ai clienti ed allegate in bolletta affinché i clienti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificarli.

A seguito della verifica:

- delle richieste dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale,

- dei miglioramenti di efficienza ed efficacia conseguiti, il Gestore, di concerto con l'Autorità, valuta annualmente la possibilità di aggiornare gli standard indicati nella Carta del Servizio Idrico Integrato.

## **6. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

### **6.1 COME CONTATTARE IL GESTORE**

Il Gestore opera nel territorio al servizio della collettività e rende disponibile alla clientela un'ampia gamma di canali utili per comunicare le esigenze collegate ai servizi offerti. Tali canali sono indicati nell'allegato 1.

Tra i canali di comunicazione messi a disposizione sono presenti gli uffici commerciali ed il call center. In particolare:

- i giorni, gli orari di apertura e gli indirizzi degli uffici commerciali,
- gli orari per le comunicazioni telefoniche al call center

sono rintracciabili dal sito del Gestore e in caso di variazione vengono comunicati anche mediante bolletta.

Nei contatti con il cliente, il personale del Gestore è tenuto a farsi riconoscere.

Infatti ogni postazione di sportello è dotata di targhetta nominativa dell'operatore mentre gli addetti al call center comunicano al cliente il loro nome.

L'operatore risponde entro 3 minuti. Tuttavia nel caso non vi siano operatori disponibili, i clienti che non ricevono risposta dal call center possono lasciare il loro numero di telefono, al fine di essere ricontattati entro il giorno lavorativo successivo con almeno 5 tentativi.

Il tempo d'attesa relativo agli uffici commerciali è indicato nell'allegato 3.

### **6.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il Gestore accetta le seguenti modalità di pagamento:

- domiciliazione bancaria;
- domiciliazione postale;
- bollettino di conto corrente postale;
- tramite sportelli bancari.

per le fatture.

In particolare le domiciliazioni bancarie e postali sono esentate da addebito di commissioni da parte del gestore.

I lavori di nuovo allacciamento o di modifica di un allacciamento esistente non vengono addebitati in fattura e possono essere pagati tramite:

- bollettino di conto corrente postale;
- bonifico bancario.

### **6.3 FACILITAZIONI PER CLIENTI PARTICOLARI**

Il Gestore fornisce l'aiuto e gli strumenti idonei ad agevolare i clienti particolari nella fruizione dei servizi offerti.

Per Clienti particolari s'intendono i clienti che, per effetto delle loro condizioni fisiche, hanno problemi ad usufruire dei servizi prestati dal Gestore secondo le normali modalità.

In particolare le persone segnalate dai servizi sociali ed i portatori di handicap possono beneficiare del diritto di precedenza presso gli uffici commerciali purché gli stessi dimostrino il proprio stato.

#### **6.4 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

Il Gestore fissa un appuntamento con il cliente, concordando l'incontro entro un arco temporale (fascia di puntualità) che non può superare le 3 ore (vedi allegato 3) e s'impegna a rispettarlo.

#### **6.5 RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE SCRITTE DEI CLIENTI**

Il cliente può richiedere al Gestore informazioni per iscritto in merito al servizio ottenuto ed alla qualità dell'acqua erogata.

Il tempo massimo di risposta alle richieste d'informazioni scritte intercorrente tra la data di protocollo di arrivo della richiesta e la data di protocollo in uscita della risposta è di 30 giorni se è necessario un sopralluogo tecnico, altrimenti è di 20 giorni.

Nel caso il Gestore rilevi la necessità di eventuali approfondimenti, lo stesso s'impegna, entro i tempi sopra indicati, ad inviare al cliente una prima risposta parziale.

#### **6.6 CORRISPONDENZA AL CLIENTE**

Tutta la corrispondenza diretta al cliente riporta l'indicazione del referente aziendale del cliente ed il suo numero telefonico interno.

## 7. AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 7.1 ASPETTI GENERALI

I tempi fissati per le prestazioni riportate nei paragrafi seguenti sono al netto del tempo necessario:

- al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi,
- alla predisposizione di opere edili da parte del cliente,
- agli altri adempimenti a carico del cliente.

Il Gestore Comunica tempestivamente al cliente un nuovo termine e il motivo del mancato rispetto delle scadenze garantite o già Comunicate, nel caso in cui insorgano difficoltà nel rispettarle causate da forza maggiore o da eventi imputabili a terzi.

### 7.2 PREVENTIVAZIONE PER NUOVA UTENZA IDROPOTABILE

In caso di nuova utenza idrica, il tempo massimo di preventivazione, intercorrente tra la richiesta documentata del cliente e la data del preventivo, è di 20 giorni.

### 7.3 AUTORIZZAZIONE ALL'ALLACCIAMENTO FOGNARIO

Il tempo massimo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento di nuova utenza fognaria è di 30 giorni lavorativi intercorrenti tra la data in cui il Gestore è venuto a conoscenza dell'avvenuto pagamento dei diritti d'istruttoria e la data di protocollo dell'autorizzazione all'allacciamento.

### 7.4 ESECUZIONE ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA IDROPOTABILE E FOGNARIA

#### 7.4.1 Allacciamento idropotabile

Il tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idropotabile è quello compreso tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente (data in cui il Gestore è venuto a conoscenza dell'avvenuto pagamento) e la data di completamento del lavoro, ed è:

- di 30 giorni lavorativi per quelle che richiedano scavi,
- di 20 giorni lavorativi per le utenze che non necessitano di scavi.

#### 7.4.2 Allacciamento fognario

Nel caso in cui il Gestore decide di effettuare i lavori, il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è di 30 giorni lavorativi intercorrenti tra la data in cui il Gestore è venuto a conoscenza dell'avvenuto pagamento dei diritti d'istruttoria e del contributo di allaccio e la data di completamento del lavoro.

#### 7.4.3 Casi particolari di allacciamento

Di seguito sono illustrati due casi particolari per la fissazione dei tempi di esecuzione dell'allacciamento.

1° Caso particolare: esigenza di effettuare lavori complessi

Nel caso in cui per la realizzazione dell'allacciamento sono necessari:

- permessi di terzi,
- più sopralluoghi,

- lavori di intervento, estensione o adeguamento delle tubazioni sulla rete stradale,

Il Gestore Comunica di volta in volta il tempo al cliente, fissandolo sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori.

2° Caso particolare: presenza di clienti particolari (vedi definizione al paragrafo 6.3)  
Nel caso di portatori di handicap e di cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza, il Gestore adotta le misure dirette alla minimizzazione del tempo di esecuzione dell'allacciamento.

#### **7.5 ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DI ACQUA POTABILE**

Il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa è di 7 giorni lavorativi nel caso di:

- attivazione della fornitura (con sola posa del contatore),
- riattivazione per subentro (senza posa del contatore).

#### **7.6 CESSAZIONE DELLA FORNITURA DI ACQUA POTABILE**

Il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura di acqua potabile, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta del cliente e salvo particolari esigenze dello stesso, è di 7 giorni lavorativi.

## **8. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **8.1 LETTURA CONTATORI E FATTURAZIONE**

Le periodicità di lettura contatori e fatturazione sono indicate nell'allegato 4. Nei casi in cui non risulti possibile acquisire la lettura, il Gestore rilascia una cartolina. Il cliente, in questi casi, riporta la lettura sulla cartolina e la invia al Gestore per la fatturazione. In ogni caso il cliente può Comunicare la lettura mediante servizio telefonico automatico e/o con operatore.

Il cliente può inoltre verificare l'ultima lettura del contatore sostituito, al momento della sua sostituzione, se è presente, altrimenti entro 15 giorni presso i locali aziendali.

### **8.2 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

Nel caso di richiesta di rettifica da parte del cliente di un errore di fatturazione riconosciuto dal Gestore, il tempo massimo per la conseguente risposta è di 20 giorni a decorre dalla data della richiesta (fa fede la data di acquisizione della richiesta da parte del Gestore).

L'individuazione e la correzione degli errori di fatturazione può avvenire anche d'ufficio.

La rettifica di fatturazione ed il relativo accredito o addebito viene effettuato di norma con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte del cliente.

### **8.3 CONTRIBUTO PER PERDITE SULL'IMPIANTO DEL CLIENTE**

Il Gestore ha costituito un fondo di garanzia da impiegare in caso di addebiti di acqua somministrata ma non utilizzata a causa di dispersioni sull'impianto del cliente.

Il fondo è finanziato da ogni cliente che vi aderisce volontariamente con una quota specifica richiamata in fattura ed è gestito in base al Regolamento del fondo di garanzia da addebiti di quantitativi di acqua somministrati ma non utilizzati, in seguito a dispersioni.

Possono beneficiare del fondo, i clienti che, una volta che vi hanno aderito:

1. ricevono una bolletta in cui vengono addebitati consumi almeno doppi di quelli addebitati in un analogo periodo;
2. non hanno già fruito di un contributo per perdite, nell'esercizio in corso;
3. hanno regolarmente pagato la bolletta "anomala" alla scadenza ivi indicata.

Il contributo da erogare in caso di perdita viene calcolato, in base a quanto previsto nel regolamento del fondo, tenendo conto dei quantitativi consumati prima della perdita in un periodo analogo.

### **8.4 MOROSITÀ**

#### **8.4.1 Il preavviso e la sospensione**

In caso di morosità, ovvero di mancato pagamento di almeno una fattura entro la data di scadenza, e' prevista una penalità di mora, regolata nelle condizioni generali di fornitura, e la sospensione del servizio.

Il cliente prima della sospensione ha diritto ad un preavviso inviato mediante lettera.

Il preavviso, nel caso di utenze condominiali, viene inviato, oltre che all'amministratore, anche ai singoli condomini purché gli stessi siano individuabili con metodi di ricerca che non creino rischi alla loro privacy.

La sospensione non viene eseguita:

- prima di 25 giorni dal preavviso dato al cliente,
- se nel frattempo il cliente abbia dimostrato di aver pagato la fattura scaduta, recandosi presso gli uffici commerciali (vedi allegato 1) o inviando, anche via fax, la ricevuta di pagamento.

#### **8.4.2 Ripristino della fornitura**

Il Gestore ripristina la fornitura a seguito della dimostrazione, fornita dal cliente, di aver pagato la fattura scaduta, recandosi presso gli uffici commerciali (vedi allegato 1) o inviando, anche via fax, la ricevuta di pagamento.

Il tempo massimo di ripristino della fornitura è di 2 giorni lavorativi e decorre dalla data di dimostrazione, da parte del cliente, dell'avvenuto pagamento della fattura.

Nel caso di portatori di handicap e di cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza, il Gestore adotta misure dirette alla minimizzazione del tempo di ripristino.

#### **8.5 VERIFICA DEL CONTATORE**

Il Gestore verifica il corretto funzionamento del contatore su richiesta del cliente che può assistere alla prova qualora lo desideri. A tale scopo il Gestore Comunica preventivamente al cliente la data di verifica e l'eventuale importo da corrispondere. Infatti se in sede di prova, l'errore di misura supera il limite previsto dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto ad un rimborso; in caso contrario, è tenuto al pagamento della verifica.

Il tempo massimo per la verifica del contatore, compreso tra la richiesta del cliente e l'effettuazione della verifica, è di 40 giorni lavorativi.

In caso di diritto al rimborso, i risultati della verifica e la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sono Comunicati al cliente mediante lettera: il pagamento del rimborso avviene con accredito nella fattura successiva. In caso contrario, la fattura contiene l'addebito della verifica.

L'importo da rimborsare viene determinato sulla base dei consumi storici.

#### **8.6 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE**

Il cliente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Il tempo massimo per la verifica del livello di pressione, compreso tra la richiesta del cliente e l'effettuazione della verifica, è di 7 giorni lavorativi.

## **9. CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

### **9.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI FORNITURA DI ACQUA POTABILE**

Il servizio di fornitura di acqua potabile viene effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata necessaria:

- per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati,
- o/e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

In tali casi vengono forniti adeguate e tempestive informazioni alla clientela.

Per garantire la continuità del servizio, il Gestore è dotato di strumentazione idonea all'effettuazione di controlli a distanza e di controlli dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

### **9.2 LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO DI FORNITURA DI ACQUA POTABILE**

Il Gestore s'impegna ad assicurare i livelli minimi del servizio di fornitura dell'acqua potabile indicati nell'allegato 3. Tra tali livelli è presente quello relativo al carico idraulico minimo che di norma è 5 metri sul solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Qualora però:

- gli edifici abbiano altezza maggiore a quelle previste dagli strumenti urbanistici,
- siano presenti livelli insufficienti di pressione in rete,

tale carico idraulico non è garantito ed il sollevamento eventualmente necessario è a carico del cliente nel rispetto del DPCM 4/3/96.

Il carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale di norma non è superiore a 70 m, il valore di pressione massimo è riferito al livello del piano stradale. Qualora l'edificio sorga in località altimetricamente sfavorevole rispetto ai locali serbatoi della rete di distribuzione, sono ammesse delle deroghe; in questi casi il Cliente dovrà installare impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso entro i limiti.

### **9.3 INTERVENTI PROGRAMMATI SULLA RETE E SUGLI IMPIANTI DELL'ACQUA POTABILE**

Il Gestore dà preavviso ai clienti dei disservizi di durata superiore alle 3 ore che derivano dai lavori programmati per i quali non sia possibile adottare accorgimenti volti ad evitare sospensioni dell'erogazione dell'acqua potabile. In particolare la durata e l'orario del disservizio sono preannunciati mediante idonei strumenti di Comunicazione.

Il tempo minimo di preavviso, compreso tra la Comunicazione alla clientela interessata dal disservizio e l'inizio del disservizio, è di almeno 48 ore.

In relazione all'ampiezza dell'area interessata e dei clienti coinvolti, il preavviso può essere dato ai clienti:

- direttamente a voce,
- con manifesto sui portoni degli edifici coinvolti,
- con altoparlante,
- giornali, radio e tv locali.

Il Gestore s'impegna a contenere la durata delle interruzioni programmate entro le 12 ore per interventi su condotte di diametro fino a 300 mm ed entro le 24 ore per le altre condotte.

#### **9.4 PRONTO INTERVENTO PER IL SERVIZIO ACQUA POTABILE E FOGNATURA**

Il numero da comporre per segnalare guasti e richiedere il pronto intervento in caso di disservizio idropotabile e fognario è indicato nell'allegato 1.

Il servizio di segnalazione guasti è disponibile 24 ore su 24 anche nei giorni festivi.

Il tempo massimo per il primo intervento sul posto è di 2 ore dal momento della segnalazione in caso di pericolo dovuto a disservizio idropotabile o fognario.

#### **9.5 RIPRISTINO DEL SERVIZIO**

Il Gestore, compatibilmente con i problemi tecnici insorti, si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, rispettando gli standard di seguito elencati.

##### **9.5.1 Interventi di riparazione pulizia e spurgo della rete fognaria**

Gli interventi di riparazione, pulizia e spurgo della rete fognaria vengono effettuati entro 24 ore dalla segnalazione di esondazione di acque nere.

##### **9.5.2 Riparazioni per il servizio acqua potabile**

Il tempo massimo di riparazione è compreso tra la segnalazione del guasto e la riparazione tecnica necessaria per eliminare il disservizio o l'emergenza.

Il tempo massimo di riparazione dei guasti è:

- 12 ore dalla segnalazione, qualora siano la causa di emergenze per la clientela e siano avvenuti su impianti e o su tubazioni idropotabili sino a 300 mm di diametro;
- 24 ore dalla segnalazione qualora siano la causa di emergenze e siano avvenuti su tubazioni di diametro maggiore di 300 mm;
- 24 ore dalla segnalazione qualora siano la causa solo di disservizi.

#### **9.6 CRISI IDRICA DA SCARSITÀ E SERVIZIO SOSTITUTIVO**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore avvisa i clienti della crisi e Comunica le misure adottate per affrontarla.

Qualora la crisi permanga per oltre 12 ore il Gestore attiva il servizio sostitutivo nelle zone interessate al fine di garantire 25 litri per abitante/giorno.

#### **9.7 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE IDRICHE**

Il Gestore effettua, secondo il piano approvato dall'Autorità di ambito, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di distribuzione dell'acqua potabile e reflua, redigendo una relazione annuale sui risultati della ricerca.

## 10. QUALITÀ DELL'ACQUA

### 10.1 LO STANDARD QUALITATIVO DELL'ACQUA POTABILE

Il Gestore assicura la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge e a tale scopo il laboratorio del Gestore analizza con continuità campioni di acqua potabile prelevati sul territorio gestito.

Il Gestore Comunica sul proprio sito internet ed annualmente in fattura i valori caratteristici dei seguenti parametri relativi all'acqua potabile distribuita per ambiti territoriali il più possibile omogenei:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
- residuo fisso a 180 °C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO in base 3
- nitriti in mg/l di NO in base 2
- ammoniacale in mg/l di NH in base 4,
- fluoro in mg/l di F
- cloruri in mg/l di Cl.

Per motivi di sicurezza igienica, il Gestore può aggiungere all'acqua potabile, prima dell'immissione in rete, un idoneo disinfettante (biossido di cloro o ipoclorito di sodio) nei limiti previsti dalla normativa.

### 10.2 LO STANDARD QUALITATIVO DELL'ACQUA REFLUA

Il Gestore assicura la corrispondenza dell'acqua depurata ai vigenti standard di legge e a tale scopo il laboratorio del Gestore analizza con continuità campioni di acqua reflua prelevati presso gli impianti di depurazione.

Il Gestore Comunica sul proprio sito internet ed annualmente in fattura i seguenti valori:

- metri cubi totali di acqua depurata,
- numero di parametri conformi rispetto al totale di parametri analizzati dall'ARPAM.

Su richiesta del cliente il Gestore Comunica: l'andamento del servizio di fognatura e depurazione, in particolare le caratteristiche di qualità degli effluenti depurati e la qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione. A tale scopo il Gestore mette a disposizione, se richiesti dal cliente, i certificati forniti dall'ARPAM.

### 10.3 LA GARANZIA DEGLI STANDARD

La garanzia degli standard di qualità è fornita mediante i controlli eseguiti:

- dalle competenti autorità sanitarie,
- dall'ARPAM,
- dal laboratorio di analisi del Gestore (vedi paragrafo 1.2).

### 10.4 CRISI QUALITATIVA DELL'ACQUA POTABILE E SERVIZIO SOSTITUTIVO

Nei casi in cui non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore avvisa i clienti della crisi e Comunica le misure adottate per affrontarla.

Qualora la crisi permanga per oltre 12 ore, il Gestore attiva il servizio sostitutivo nelle zone interessate al fine di garantire 5 litri per abitante/giorno.

In tali casi inoltre, il Gestore può egualmente erogare il servizio a condizione che ne dia preventiva e tempestiva Comunicazione:

alle autorità competenti ASL, comune, Autorità di Ambito Territoriale Ottimale, alla clientela,

e comunque soltanto subordinatamente al rilascio del nulla osta da parte della competente autorità sanitaria.

Il Gestore Comunica altresì all'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale nonché alle Province e ai Comuni le azioni per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità. Ciò per consentire loro l'esercizio dei poteri di controllo e l'adozione di eventuali misure alternative.

## **11. COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE ED ALLE COSE**

Danni a persone o cose arrecati a seguito dello svolgimento delle attività aziendali sono coperti da apposite polizze assicurative.

Per ottenere un adeguato risarcimento occorre inoltrare apposita richiesta scritta al Gestore all'indirizzo per invio lettere indicato nell'allegato 1.

## **12. INFORMAZIONI AL CLIENTE**

### **12.1 STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DI MASSA**

Il Gestore sceglie tra i seguenti strumenti di Comunicazione di massa:

- fattura
- stampa
- Internet
- TV
- radio locali
- Visite presso gli impianti aziendali
- Affissioni presso gli uffici commerciali
- Affissioni sui portoni
- Opuscoli informativi
- Affissioni pubbliche

quello che di volta in volta può risultare più idoneo per Comunicare:

- le informazioni generali sul Gestore,
- le scelte strategiche,
- lo stato di attuazione dei principali progetti,
- i servizi offerti,
- gli aspetti relativi alla fatturazione,
- le modalità di reclamo,
- la Carta del Servizio aggiornata,
- il numero di pronto intervento,
- le condizioni generali di fornitura,
- il contratto di somministrazione,
- i problemi di continuità del servizio,
- le campagne informative,
- annualmente i livelli quali-quantitativi raggiunti,
- annualmente il rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

### **12.2 STRUMENTI DI COMUNICAZIONE AL SINGOLO CLIENTE**

#### **12.2.1 I canali di Comunicazione al cliente**

I canali di Comunicazione, che ogni cliente può utilizzare per ricevere informazioni sulle prestazioni della presente Carta, sono indicati nella tabella dell'Allegato 1.

#### **12.2.2 Trattamento dati personali**

Il Gestore tratta i dati personali del cliente rispettando la sua privacy.

All'atto della stipula del contratto, il cliente riceve un foglio informativo relativo al Decreto Legislativo 196/03, concernente i suoi diritti in materia di tutela dei dati personali, e viene direttamente informato in materia.

### **12.2.3 Accesso agli atti**

Il Gestore assicura al cliente l'accesso ai documenti e agli atti che lo riguardano e la possibilità di acquisirne copia in conformità alla legge 241/1990 e al D.P.R. 352/92.

## 13. RECLAMI

### 13.1 IL RAPPORTO CON IL CLIENTE RECLAMANTE

Il cliente può segnalare, direttamente o mediante persona delegata, un reclamo al Gestore con le modalità di seguito descritte.

Il reclamo può avere ad oggetto qualsiasi aspetto relativo ai rapporti tra il Gestore ed il cliente, comprese le violazioni dei principi e degli standard stabiliti nella presente Carta del Servizio.

La procedura di reclamo si articola in tre livelli:

- 1° LIVELLO: reclamo scritto al Gestore (par. 13.2)
- 2° LIVELLO: reclamo scritto all'Autorità di Ambito (par. 13.3)
- 3° LIVELLO: servizio di conciliazione presso la C.C.I.A.A. (par. 13.4)

### 13.2 PRIMO LIVELLO: RECLAMO SCRITTO AL GESTORE

#### 13.2.1 Presentazione del reclamo

Il reclamo deve essere inoltrato al Gestore con le seguenti modalità:

- verbalmente, sia telefonicamente o di persona ad uno degli uffici commerciali (vedi allegato 1),
- per iscritto, sia esso via fax, lettera o e-mail.

Nel caso di reclamo verbale effettuato di persona, è compito dell'addetto del Gestore redigere il verbale da far sottoscrivere al cliente.

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente fornisce gli estremi in suo possesso (es: nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc..) relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché si possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

#### 13.2.2 Risposta al reclamo

Il tempo massimo di risposta ai reclami scritti intercorrente tra la data di protocollo di arrivo del reclamo e la data di protocollo in uscita della risposta è di 30 giorni se è necessario un sopralluogo o un parere tecnico, altrimenti è di 20 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo standard, il cliente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine per la risposta.

La risposta definitiva contiene i tempi previsti di risoluzione del problema segnalato dal cliente, qualora non vi sia già stata soluzione.

Nel caso il cliente resti insoddisfatto può rivolgersi all'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale o alla Camera di Commercio in base alle modalità indicate nei paragrafi successivi: in ogni caso, l'attivazione della procedura di reclamo di primo livello presso il Gestore è condizione necessaria per l'eventuale successivo inoltro del reclamo all'Autorità di Ambito.

### **13.3 SECONDO LIVELLO: RECLAMO SCRITTO ALL'AUTORITÀ DI AMBITO**

Nel caso in cui il cliente non sia soddisfatto della risposta fornita dal Gestore può attivare la procedura di reclamo presso l'Autorità di Ambito.

Il reclamo può essere presentato:

1. con l'invio di apposito modulo mediante:

fax	n. 0731/214731
e-mail	..... reclami_ato2marche@yahoo.it
posta ordinaria	..... A.A.T.O. 2 – SERVIZIO AFFARI GENERALI TUTELA UTENTE VIA GALLODORO 67/96 – 60035 JESI (AN)

2. verbalmente, recandosi (previo appuntamento – tel. 0731/214894 – Servizio Affari Generali Tutela utente) presso gli uffici della sede operativa dell'A.A.T.O., all'indirizzo sopra indicato, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00: in questo caso il responsabile della Tutela utenti dell'A.A.T.O. provvederà alla compilazione del modulo di reclamo in presenza del cliente.

Il modulo di reclamo, previsto al punto 1, può essere richiesto agli uffici della sede operativa dell'Autorità di Ambito (lun. – ven. ore 8.30 – 13.00 tel. 0731/214894 – Servizio Affari generali) oppure può essere scaricato dal sito internet dell'Autorità all'indirizzo [www.aato2.marche.it/tutela-utente](http://www.aato2.marche.it/tutela-utente).

Nel modulo vanno indicati, oltre al breve riassunto della vicenda, tutti i dati relativi al reclamo precedentemente inoltrato al Gestore (data, esito, documenti presentati e ricevuti).

Ulteriori informazioni in merito alla procedura di reclamo presso l'Autorità di Ambito (modalità di esame del reclamo; tempi di risposta) sono contenute nella Carta del Servizio dell'A.A.T.O. 2 Marche Centro – Ancona, reperibile presso gli uffici della sede operativa dell'Autorità oppure scaricabile dal sito internet [www.aato2.marche.it/tutela-utente](http://www.aato2.marche.it/tutela-utente).

La procedura di reclamo del cliente presso l'Autorità di Ambito sopra descritta è compresa tra i compiti istituzionali dell'Autorità e non prevede costi per il cliente.

### **13.4 TERZO LIVELLO: SERVIZIO DI CONCILIAZIONE PRESSO LA C.C.I.A.A. DI ANCONA**

Il Gestore ha sottoscritto un accordo con la Camera di Commercio per l'Industria e Artigianato e Agricoltura in base al quale quest'ultima mette a disposizione il servizio di conciliazione per la risoluzione di eventuali controversie.

Il servizio di conciliazione è finalizzato al pieno rispetto, anche in caso di contenzioso, dei principi fondamentali indicati al capitolo 3, in particolare ha l'obiettivo di contenerne i tempi ed i costi per il cliente.

Il servizio di conciliazione messo a disposizione dalla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Ancona è regolato da un'apposita procedura consultabile sul sito internet [www.conciliazione.an.camcom.it](http://www.conciliazione.an.camcom.it); ulteriori informazioni possono essere richieste direttamente al Servizio di conciliazione della C.C.I.A.A.

piazza XXIV Maggio, 1 Ancona (tel. 071/5898250-316; fax. 071/5898255) oppure al Gestore (si vedano i canali indicati nell'allegato 1 della presente Carta).

E' prevista, a carico del cliente che intenda promuovere la procedura di conciliazione, la corresponsione, a titolo di spese di conciliazione, di una quota variabile in base al valore della controversia, il cui ammontare è specificato nella procedura sopra menzionata.

### **13.5 OBBLIGHI DEL GESTORE COLLEGATI AI RECLAMI**

Almeno una volta all'anno, il Gestore predispose un resoconto, a disposizione dei clienti che ne fanno richiesta, contenente:

- il numero ed il tipo dei reclami,
- indici sui tassi di reclamo,
- confronto con i dati precedentemente riscontrati,
- eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Il Gestore dispone di una procedura che garantisce lo svolgimento di tutte le attività in materia di reclami ed è finalizzata al miglioramento continuo della qualità del servizio.

## 14. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Nell'allegato 2 sono indicati tutti gli standard che in caso di mancato rispetto comportano un obbligo di rimborso da parte del Gestore verso il cliente.

Nell'allegato 3 sono indicati tutti gli standard di qualità non sottoposti a rimborso: in caso di mancato rispetto degli standard, evidenziati in grigio nelle tabelle dell'allegato 3, che sono relativi ai seguenti indicatori:

- tempi risposta a richieste scritte utente,
- tempi autorizzazione allacciamento fognario,
- tempi allacciamento fognario,
- tempi ripristino fornitura acqua potabile,
- tempi verifica contatore,
- tempi verifica livello di pressione,

il gestore si impegna ad inviare al cliente, entro 15 giorni dal verificarsi dell'inadempimento, una formale lettera di scuse per il disagio causato, esplicitando altresì sinteticamente i motivi del mancato rispetto dello standard.

Se il tempo effettivo di una prestazione soggetta a rimborso supera, di non oltre 30 giorni, il tempo massimo standard previsto in allegato 2, il Gestore rimborsa € 25,82 .

Nel caso i tempi effettivi superino i tempi standard, indicati nell'allegato 2:

di un tempo compreso tra 30 e 90 giorni, il rimborso concesso al cliente è di € 51,65,

- di oltre 90 giorni, il rimborso concesso al cliente è di € 129,11.

Il Gestore procede in autonomia alla verifica dei casi di mancato rispetto ed al conseguente rimborso.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere il rimborso se:

- il cliente è irregolare nei pagamenti dovuti,
- il mancato rispetto degli standard di qualità è riconducibile a:
  - cause di forza maggiore, intese come:
    - atti di autorità pubblica,
    - eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente,
    - scioperi,
    - mancato ottenimento di atti di terzi;
  - cause imputabili al cliente:
    - mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con gli addetti del Gestore,
    - qualsiasi altro fatto imputabile al cliente.

## **15. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Il Gestore effettua rilevazioni sul grado di soddisfazione del cliente, al fine di migliorare e aggiornare i livelli di qualità delle prestazioni e degli standard.

I clienti possono far pervenire i propri suggerimenti al Gestore secondo le modalità indicate nell'allegato 1.

## **16. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

I clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio Idrico Integrato tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo 12.1.

Nella Tabella dell' allegato 1 sono indicati i canali di Comunicazione che può utilizzare il cliente per richiedere la Carta del Servizio Idrico Integrato.



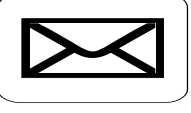


In caso di significative modifiche della carta, il Gestore attiva forme di consultazione delle Associazioni dei consumatori, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla carta medesima.

# ALLEGATI

## ALLEGATO 1: COME CONTATTARE IL GESTORE

Nella Tabella di seguito riportata sono indicati i canali che possono essere utilizzati dal cliente per contattare il Gestore in relazione alle sue specifiche esigenze.

### CANALI DI COMUNICAZIONE

Canali di Comunicazione →	Telefono/fax 	Di persona 	Lettera 	E-mail 	Sito Interattivo 
Argomenti d'interesse del cliente ↓					
Avvio, cessazione, gestione del rapporto contrattuale; Richiesta Carta del Servizio; Reclami, Richieste di rimborso; Suggerimenti; Modalità di pagamento; Servizio di conciliazione; Inoltro della richiesta di accesso agli atti.	Contattare il numero verde <b>800.26.26.93</b> <i>(vedi sito internet per gli orari)</i>	Presso l'ufficio commerciale più comodo <i>(vedi sito internet per gli indirizzi e gli orari)</i>	Scrivere a: <b>Multiservizi S.p.A.</b> Via del Commercio, 29 60131 - Ancona	<a href="mailto:callcenter@multiservizi-spa.it">callcenter@multiservizi-spa.it</a>	<a href="http://www.multiservizi-spa.it">www.multiservizi-spa.it</a>
Continuità del servizio (segnalazione guasti).	Tutti i giorni, 24 ore su 24: <b>071/2893.330</b>	/	/	/	/
Copertura assicurativa per danni a persone o cose.	/	/	Scrivere a: <b>Multiservizi S.p.A.</b> Via del Commercio, 29 60131 - Ancona	/	/

**ALLEGATO 2: SINTESI DEGLI STANDARD DI QUALITA' SOTTOPOSTI A RIMBORSO**

<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD AZIENDALE</b>	<b>PARAGRAFO DI RIFERIMENTO</b>
Tempo massimo di preventivazione per utenza di acqua potabile	20 giorni	7.2
Tempo massimo di esecuzione allacciamento di una nuova utenza idropotabile:		
• con attività di scavo	30 giorni lavorativi	7.4.1
• senza attività di scavo	20 giorni lavorativi	7.4.1
Tempo massimo di attivazione e riattivazione della fornitura in caso di:		
• fornitura con sola posa contatore	7 giorni lavorativi	7.5
• subentro	7 giorni lavorativi	7.5
Tempo massimo di risposta al reclamo		
• in caso di sopralluogo o parere tecnico	30 giorni	13.2.2
• senza sopralluogo o parere tecnico	20 giorni	13.2.2

### ALLEGATO 3: SINTESI DEGLI STANDARD DI QUALITA' NON SOTTOPOSTI A RIMBORSO

#### Tabella relativa all'accessibilità del servizio

INDICATORE	STANDARD AZIENDALE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo medio di attesa agli sportelli degli uffici commerciali	20 minuti	6.1
Tempo massimo di attesa telefonica al call center	3 minuti	6.1
Disponibilità d'attesa massima che può essere richiesta al cliente per appuntamenti (fascia di puntualità)	3 ore	6.4
Tempi risposta a richieste scritte utente		
Con sopralluogo	30 giorni	6.5
Senza sopralluogo	20 giorni	6.5

#### Tabella relative all'avvio e alla cessazione del rapporto contrattuale

INDICATORE	STANDARD AZIENDALE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo massimo di cessazione della fornitura di acqua potabile	7 giorni lavorativi	7.6
Tempi autorizzazione allacciamento fognario	30 giorni lavorativi	7.3
Tempi allacciamento fognario	30 giorni lavorativi	7.4.2

Per gli altri standard relativi all'avvio e alla cessazione del rapporto contrattuale che a differenza di quelli in tabella sono sottoposti a rimborso, in caso di mancato rispetto, vedi allegato 2.

#### Tabella relativa alla gestione del rapporto contrattuale

INDICATORE	STANDARD AZIENDALE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo massimo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione	20 giorni	8.2
Tempo minimo di preavviso per la sospensione del servizio in caso di morosità	25 giorni	8.4.1
Tempo massimo di ripristino della fornitura	2 giorni lavorativi	8.4.2
Tempi verifica contatore	40 giorni lavorativi	8.5
Tempi verifica livello di pressione	7 giorni lavorativi	8.6

## Tabelle relative alla continuità del servizio

### LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO DI FORNITURA IDRICA (USI CIVILI DOMESTICI)

INDICATORE	STANDARD AZIENDALE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Dotazione giornaliera minima pro-capite alla consegna per utenze domestiche	150 litri abitanti giorno	9.2
Portata minima erogata al punto di consegna per utenze domestiche	0,1 litri al secondo	9.2
Carico idraulico minimo al punto di consegna relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato (dato riferito al filo di gronda o all'estradosso del solaio di copertura)	5 metri	9.2
Carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale	70 metri (di norma)	9.2

### TEMPI PER DISSERVIZI PROGRAMMATI

INDICATORE	STANDARD AZIENDALE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati a causa di mancanza d'acqua per una durata superiore alle 3 ore	48 ore	9.3
Durata massima delle sospensioni programmate per interventi		
- su condotte di diametro fino a 300 mm	12 ore	9.3
- su condotte di diametro oltre a 300 mm	24 ore	9.3

### DISSERVIZI NON PROGRAMMATI ED EMERGENZE

INDICATORE	STANDARD AZIENDALE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Risposta alla chiamata telefonica di pronto intervento	24 ore su 24, tutti i giorni	9.4
Reperibilità per il pronto intervento	24 ore su 24	9.4
Tempo massimo per il primo intervento sul posto dal momento della segnalazione a causa di disservizio idropotabile o fognario	2 ore	9.4
Tempo massimo per l'effettuazione d'interventi di riparazione, pulizia e spurgo della rete fognaria	24 ore	9.5.1
Tempo massimo di riparazione dei guasti che provocano emergenza per la clientela e che sono avvenuti su impianti e su tubazioni idropotabili sino a 300 mm di diametro	12 ore	9.5.2
Tempo massimo di riparazione dei guasti che provocano emergenza per la clientela e che sono avvenuti su tubazioni idropotabili di diametro maggiore di 300 mm	24 ore	9.5.2
Tempo massimo di riparazione dei guasti che provocano solamente disservizi per la clientela	24 ore	9.5.2
Acqua potabile per abitante/giorno garantita durante crisi idriche di durata superiore alle 12 ore quando causate:		
• da scarsità	25 litri	9.6
• insufficienti livelli qualitativi	5 litri	10.4

#### ALLEGATO 4: PERIODICITA' LETTURA E FATTURAZIONE

<b>PERIODICITA' CLIENTI</b>	<b>NUMERO LETTURE/ANNO</b>	<b>NUMERO FATTURAZIONI /ANNO</b>
Clienti con consumi superiori a 6.000 MC	12	12
Clienti con consumi inferiori a 6.000 MC	$\geq 2$	$\geq 2$