

A.T.O. CL 6



caltaqua
Acque di Caltanissetta S.p.A.

Il ciclo integrale dell'acqua





INDICE

PRESENTAZIONE	pag. 4
LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	pag. 6
Contenuti generali	
1. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 8
1.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	
1.2 Continuità	
1.3 Partecipazione	
1.4 Cortesia	
1.5 Efficacia ed efficienza	
1.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	
1.7 Trasparenza e correttezza nei rapporti con gli Utenti	
2. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	pag. 10
2.1 Avvio del rapporto contrattuale	
2.1.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento	
2.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento	
2.1.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura	
2.1.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	
2.1.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	
2.1.6 Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura	
2.2 Accessibilità al servizio	
2.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	
2.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica	
2.2.3 Possibilità di pagamento bollette e lavori	
2.2.4 Facilitazioni di accesso al servizio per utenti particolari	
2.2.5 Tempo di attesa agli sportelli	
2.2.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente	
2.2.7 Tempo di risposta motivata alle richieste di informazioni scritte o a reclami scritti degli utenti	
3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	pag. 16
3.1 Periodicità della fatturazione	
3.2 Rettifiche di fatturazione	
3.3 Ritardato pagamento e morosità	
3.4 Correttezza nella misura dei consumi	
3.4.1 Verifica del contatore	
3.4.2 Verifica del livello di pressione	
4. CONTINUITA' DEL SERVIZIO	pag. 20
4.1 Interruzione del servizio	
4.2 Pronto intervento	
4.3 Altri interventi	



4.4	Sospensioni programmate del servizio	
4.5	Crisi idrica da scarsità	
4.6	Crisi qualitativa	
5.	L'INFORMAZIONE	pag. 22
5.1	Diritto di accesso agli atti	
5.2	Trattamento dei dati sensibili	
6.	LA MISURAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	pag. 24
6.1	Indagini demoscopiche sul livello di gradimento dei servizi	
7.	IL RIMBORSO	pag. 25
7.1	Diritto di accesso agli atti	
7.1.1	Verifica del contatore	
7.1.2	Verifica del livello di pressione	
7.1.3	Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico	
8.	LA TUTELA	pag. 27
8.1	La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta	
8.2	Controlli esterni	
8.3	Valutazione del servizio da parte dell'utente	
8.4	Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato	
9.	VALIDITA' DELLA CARTA	pag. 29
10.	CONDIZIONI DI FORNITURA	pag. 30
	TABELLA RIASSUNTIVA	pag. 31
	GLOSSARIO	pag. 32
	ALLEGATO 1. Modulistica per la presentazione del reclamo	



PRESENTAZIONE

Acque di Caltanissetta SpA, denominata "Caltaqua", è la società che dal 27 luglio 2006 ha ricevuto l'affidamento in concessione del Servizio Idrico Integrato, dell'Ambito Territoriale Ottimale CL6.

Sulla base della normativa europea di liberalizzazione e organizzazione di un mercato dei servizi di pubblica utilità, la legislazione italiana ha tracciato le linee guida di una profonda riforma del settore idrico.

La legge n.36 del 1994 ha dato così avvio ad una riorganizzazione territoriale, funzionale ed economica dei servizi pubblici di acquedotto, fognatura e depurazione attraverso:

- a) la separazione formale tra i soggetti titolari del servizio, i comuni ed il soggetto gestore, cioè l'impresa che svolge il servizio;
- b) la definizione di Ambiti Territoriali Ottimali tali da assicurare livelli di quantità e qualità della risorsa idrica equi e solidali per tutto il territorio delimitato;
- c) il superamento della frammentazione gestionale esistente, in modo da uscire fuori dai confini della municipalità dando vita a soggetti industriali che siano in grado per dimensioni territoriali sufficientemente ampie di realizzare un efficiente servizio idrico integrato, attuare il piano degli investimenti previsto, contenere l'incidenza dei costi sulla tariffa;
- d) il varo di un metodo di determinazione della tariffa che ne prefigura lo sviluppo nei trenta anni di concessione, fissandone i limiti annuali di incremento.

L'Autorità di ambito CL6 ha previsto quale forma di gestione la concessione a terzi attraverso una procedura di evidenza pubblica che ha portato, nel dicembre del 2005, all'individuazione di un Raggruppamento Temporaneo di Imprese capeggiato dalla spagnola Aqualia quale soggetto gestore del Servizio Idrico Integrato, e a sottoscrivere nel luglio del 2006 la convenzione di affidamento del servizio con la società Acque di Caltanissetta s.p.a. a cui, come previsto nel disciplinare di gara, il raggruppamento ha dato vita.

A questa società spetta il compito di organizzare sul territorio un efficiente Servizio Idrico Integrato, attuare il piano di investimenti necessari, conseguire una gestione ottimale della risorsa e del servizio.

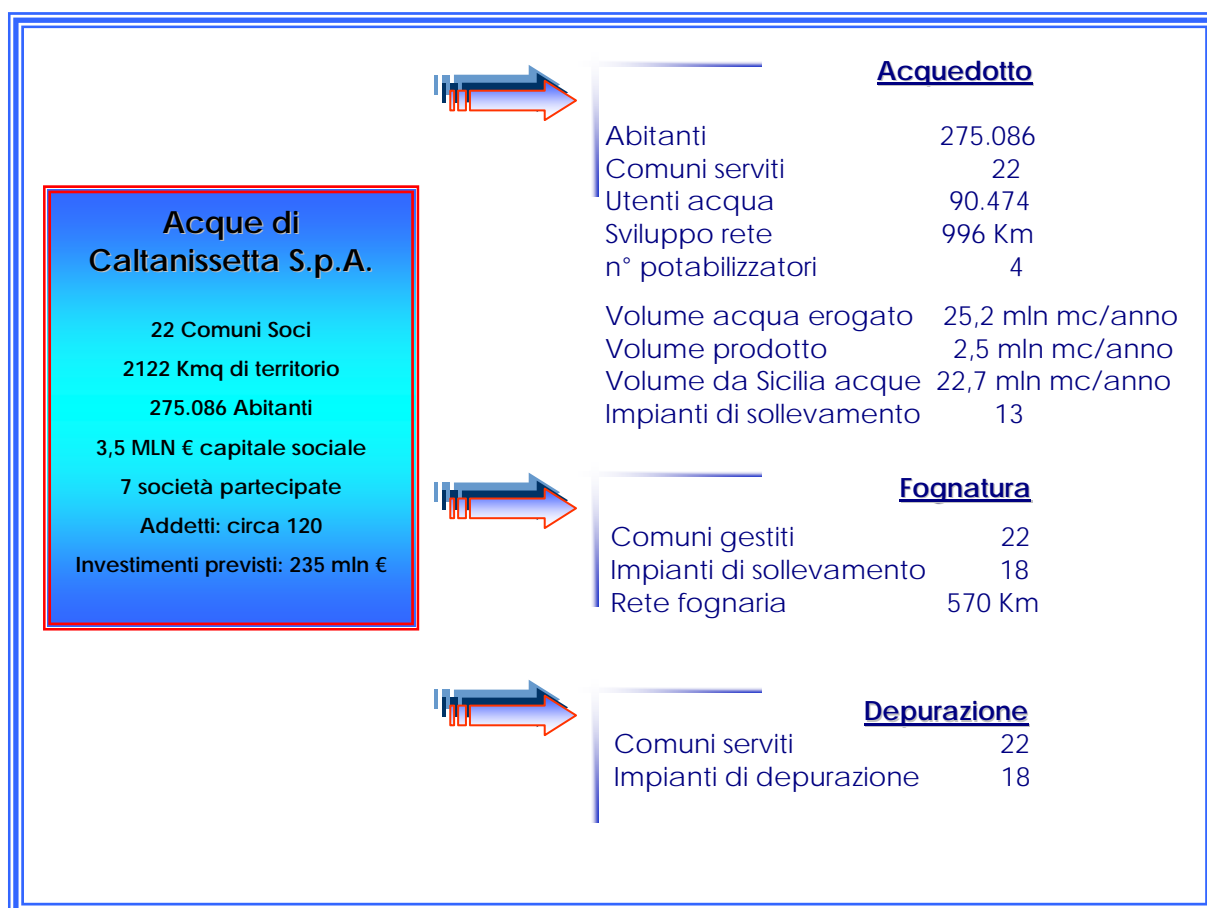
Caltaqua è chiamata quindi, con una progressione temporale ad assicurare ai propri utenti, standard europei di qualità, di quantità e di diffusione del servizio idrico integrato, tutelando l'ambiente e favorendo una politica di gestione dell'utente partecipativa e rispettosa dei diritti dei cittadini-consumatori.



A questo impegno legato alla gestione del servizio se ne somma un altro teso a far sì che in un territorio complesso come quello della provincia di Caltanissetta, Caltaqua possa anche rappresentare un moderno fattore di sviluppo economico, di crescita occupazionale e di presidio della legalità attraverso una costante attività tesa a contrastare la mafia e ogni forma di criminalità anche attraverso l'adozione di un avanzato protocollo di legalità.

Naturalmente, per conseguire questi obiettivi è necessario non solo l'impegno della struttura e delle istituzioni, ma anche la collaborazione dei singoli cittadini utenti-consumatori e delle loro organizzazioni.

Questa è la situazione attuale di Caltaqua in cifre:





LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, fissa principi e criteri per l'erogazione dei suddetti servizi e costituisce elemento integrante dei contratti di fornitura.

In particolare si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ❖ miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- ❖ miglioramento del rapporto tra utenti e Caltaqua fornitore di servizi.

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del seguente quadro normativo di settore:

- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19/05/1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";*
- *Legge 11/07/1995 N° 273 "Conversione in Legge con modificazioni del decreto Legge 12/05/1995 N° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04/03/1996, in attuazione dell'art. 4 della Legge N° 36/94;*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29/04/1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio idrico integrato";*
- *Decreto Legislativo 30/07/1999 N° 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15/03/1997 N° 59.*
- *Decreto legislativo 18/08/2000 n°267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"*

La presente Carta sarà sottoposta al parere delle organizzazioni dei consumatori nello spirito di un dialogo continuo teso al miglioramento della qualità del servizio.



Contenuti generali

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto ai seguenti usi:

- a) Uso domestico: è considerata tale l'acqua utilizzata per l'alimentazione, per i servizi igienici e per gli altri impieghi di natura idropotabile effettuati all'interno di unità abitative;
- b) Piccolo uso produttivo: sono le forniture per uso idropotabile nei locali destinati ad attività artigianali, commerciali, di servizio, del settore terziario con consumi annui fino a 500 mc.;
- c) Grande uso produttivo: sono le forniture per uso idropotabile all'interno dei locali destinati ad attività artigianali, commerciali, di servizio, del settore terziario, con consumi annui superiori a 500 mc.;
- d) Uso antincendio: rientra in tale tipologia l'attingimento di acqua dalla presa all'uopo predisposta per essere utilizzata esclusivamente per lo spegnimento di incendi.
- e) Uso pubblico: sono le forniture effettuate negli uffici pubblici di comuni e province, amministrazioni periferiche dello Stato e della Regione, strutture sanitarie, e residenziali, per anziani, minori o disabili, comunità alloggio, ecc. anche di proprietà di privati.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Caltaqua e gli utenti. Gli utenti sanno cosa possono e devono attendersi da Caltaqua, Caltaqua sa cosa deve garantire agli utenti.

La Carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni ed il diritto di giudizio sull'operato di Caltaqua. Essa inoltre, indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per ottenere risposta.

Gli standard relativi ai livelli minimi di servizio sono da considerarsi come suscettibili di progressivo miglioramento, e nei casi di mancato rispetto degli stessi l'utente matura il diritto ad un indennizzo automatico e forfettario di cui al capitolo 8. Eventuali variazioni e integrazioni alla presente Carta saranno approvate dall'Autorità di Ambito su proposta dell'Azienda o a seguito di processo di analisi svolto dall'Azienda ma promosso dall'Autorità medesima. Le variazioni saranno rese note mediante comunicazione scritta all'ultimo indirizzo indicato dall'utente oppure mediante avviso pubblicato sulla stampa locale.

La Carta è disponibile per l'utente del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta.



✓ 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Caltaqua basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali:

1.1 Eguaglianza

L'erogazione dei servizi effettuati da Caltaqua si basa sul principio di uguaglianza degli utenti. Caltaqua, a parità di condizioni impiantistico - funzionali, garantisce la parità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di utenti omogenee.

Viene prestata particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative ed a utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

1.2 Imparzialità

Nei confronti di tutti gli utenti Caltaqua adotta criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

1.3 Continuità

Il punto 3.1, lettera a) del Disciplinare Tecnico indica che deve essere assicurata *"nel breve termine entro cinque anni dalla sottoscrizione della convenzione, una dotazione unitaria giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab, giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;"*

Costituisce impegno prioritario di Caltaqua garantire, nel tempo indicato nel Disciplinare Tecnico, un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, Caltaqua si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

1.4 Partecipazione

L'utente singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente Caltaqua istituisce l'Ufficio Cortesia, garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili dei procedimenti. Caltaqua acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato.



1.5 Cortesia

Caltaqua si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Tutto il personale di Caltaqua, da quello predisposto alla relazione con l'utente, agli operai di manutenzione, ai lettori e così via è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti di Caltaqua sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

1.6 Efficacia ed efficienza

Caltaqua persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, a ridurre e a semplificare le procedure soprattutto nelle operazioni riguardanti l'utenza.

1.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Caltaqua si impegna ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile nei rapporti con gli Utenti ponendo la massima attenzione sulla sua efficacia.

1.8 Trasparenza e correttezza nei rapporti con gli Utenti

Caltaqua si impegna ad improntare il proprio agire ai principi di trasparenza e di correttezza e a favorire il ricorso a procedure conciliative, secondo le vigenti normative, per la risoluzione di eventuali controversie con gli Utenti.



✓ 2. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Caltaqua predispone standard specifici e generali di qualità che si riferiscono a:

- i tempi caratteristici dal rapporto contrattuale con l'utente nella fase di avvio del rapporto contrattuale;
- accessibilità del servizio;
- gestione del rapporto contrattuale.

In caso di mancato rispetto di alcuni di essi, come di seguito specificato, sono previsti indennizzi automatici e forfettari all'utente.

Sulla continuità e regolarità del servizio che è senza dubbio il criterio principale di valutazione qualitativa del servizio si prevedono adeguamenti temporali agli standard massimi in funzione anche della realizzazione degli investimenti previsti.

2.1 Avvio del rapporto contrattuale

I tempi di prestazione di seguito indicati vanno considerati al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, o per la predisposizione da parte dell'Utente, di opere edili o altri adempimenti.

I giorni indicati nella presente "Carta" devono essere intesi come giorni di calendario.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, Caltaqua comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

I livelli di qualità del servizio relativi ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente si riferiscono a:

- tempo di preventivazione per l'allacciamento;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento;
- tempo di attivazione o riattivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura.



2.1.1. Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Caltaqua della richiesta integralmente documentata dall'utente e la data di spedizione da parte di Caltaqua del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

Il livello di qualità è di 25 giorni di calendario dalla richiesta.

Il preventivo contiene:

- a) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, riportando (nei casi in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettari) le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- b) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'utente;
- c) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, l'utente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- d) l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente;
- e) lo schema del contratto di fornitura.

Il preventivo costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a 90 giorni di calendario. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso da Caltaqua nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

2.1.2. Tempo di esecuzione dell'allacciamento

È il tempo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di sottoscrizione per accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento del lavoro richiesto.

Il livello di qualità è di 35 giorni di calendario (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi).

2.1.3. Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura

È il tempo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte dell'utente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e l'attivazione della fornitura o la riapertura del contatore senza modifica della sua portata o la riattivazione della fornitura in caso di subentro.

Il livello di qualità è di 10 giorni di calendario per l'attivazione e di 5 giorni di calendario per la riattivazione.



La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua alle variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione (quali volture o subentri immediati).

2.1.4. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

È il tempo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si effettua a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura, quali volture o subentri immediati.

Il livello di qualità è di 12 giorni di calendario.

2.1.5. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

È il tempo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di comunicazione da parte dell'utente, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme dovute a Caltaqua, e la data di riattivazione della fornitura.

Il livello di qualità è di 5 giorni di calendario.

2.1.6. Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura

È il tempo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data della richiesta documentata da parte dell'utente e la data di completamento del lavoro richiesto, nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento degli scarichi civili ed industriali, di cui stralci sono riportati in allegato alla presente Carta.

Il livello di qualità è di 25 giorni di calendario (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi).

2.2 Accessibilità al servizio

I livelli di qualità del servizio relativi ai tempi caratteristici riferiti all'accessibilità al servizio da parte dell'utente si riferiscono a:

- periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempi di attesa;
- modalità ed orari dello svolgimento di pratiche varie per via telefonica e tempi di attesa;
- differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento;
- facilitazioni per utenti particolari;
- rispetto degli appuntamenti concordati;



- tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni;
- tempi di risposta ai reclami scritti;
- modulistica varia per le richieste dei servizi.

2.2.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli aperti al pubblico di Caltaqua osservano il seguente orario: da lunedì a venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle 15:30 alle 17:30.

Il personale preposto al contatto con gli Utenti è dotato di tesserino di riconoscimento.

Nello svolgimento di pratiche via telefono e via telematica viene garantita l'identificazione dell'operatore.

Negli sportelli dedicati vengono, tra l'altro, espletate le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- Richiesta allacciamenti;
- Ritiro modulistica relativo al servizio richiesto;
- Stipulazione contratti di utenza;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Disdetta dei contratti di utenza;
- Inoltro reclami;
- Richiesta di verifica contatori;
- Pagamento.

2.2.2. Svolgimento di pratiche per via telefonica

I cittadini possono chiamare il numero 0934 23478 dal lunedì al venerdì in orario d'ufficio dalle ore 8:00-13:30 e dalle 15:30-18:30 (a partire dal 1 ottobre 2007 verrà attivato un altro numero verde e l'orario si estenderà dalle ore 8:00 alle ore 20:00) per ricevere informazioni e per svolgere tutte quelle pratiche attinenti la gestione del servizio idrico integrato.

In particolare telefonicamente è possibile:

- a) Richiedere:
 - L'allacciamento al pubblico acquedotto e alla pubblica fognatura;
 - La posa del contatore;
 - La riapertura o la chiusura del contatore;
 - La verifica del contatore;
 - La correzione delle fatture;
 - Presentare reclami;
 - Avere informazioni generali sul servizio.



2.2.3. Possibilità di pagamento bollette e lavori

Per il saldo delle fatture sono disponibili le seguenti modalità:

- Presso gli sportelli, mediante pagamento in contanti senza alcun costo aggiuntivo
- In tutte le succursali delle Poste Italiane mediante bollettino postale
- Nelle filiali di qualsiasi banca
- Tramite domiciliazione bancaria
- Internet: mediante il servizio on-line della sua banca

2.2.4. Facilitazioni di accesso al servizio per utenti particolari

Caltaqua, a tutela di alcune categorie di utenti, ha predisposto facilitazioni minime:

- Sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;
- Trascodifica in Braille del contratto di fornitura e dei suoi allegati;
- traduzioni in varie lingue, spagnolo, inglese, tedesco, arabo, cinese e rumeno del contratto di fornitura e dei suoi allegati;
- Tempi di allacciamento ed attivazione della fornitura ridotti di 1/3 per i portatori di handicap e malati gravi;
- presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS);
- tempo di preavviso, per malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 20 giorni di calendario rispetto a quello minimo ordinario.
- Adozione di procedure particolari per gli utenti che si trovino in condizione tale da richiedere maggiore attenzione (anziani con difficoltà motorie, portatori di handicap, ecc). In questi casi per la stipula dei contratti di fornitura sarà il personale aziendale a recarsi direttamente presso l'utente per ritirare la documentazione richiesta, per fare apporre la firma sui contratti o per altre operazioni, evitando all'interessato di recarsi presso le sedi di Caltaqua. Caltaqua dovrà dotarsi delle suddette facilitazioni minime entro il 31 dicembre 2008.

2.2.5. Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo medio sarà di 15 minuti. Il tempo massimo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio.

A fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà di Caltaqua potrà essere data segnalazione preventiva, di inapplicabilità delle condizioni previste dalla presente Carta del Servizio.

2.2.6. Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente

E' il periodo di tempo entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.



Al momento di concordare un appuntamento Caltaqua è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato. L'utente assicura la propria disponibilità a ricevere il personale di Caltaqua per tutta la fascia di puntualità concordata con il medesimo.

Il livello di qualità è di 3 ore.

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti. Nel caso di disdetta dell'appuntamento Caltaqua ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore.

2.2.7. Tempo di risposta alle richieste di informazioni scritte o a reclami scritti

È il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata di Caltaqua all'utente, quale risultante dal protocollo di Caltaqua o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico della persona incaricata da Caltaqua per fornire all'utente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere da Caltaqua.

In tutti questi casi il livello di qualità è di 30 giorni di calendario, se vi è necessità di sopralluogo e verifiche complesse.

Il tempo massimo di risposta a richieste di informazioni o reclami, se non vi è necessità di sopralluogo e/o verifiche complesse è di 25 giorni di calendario.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'utente deve essere informato entro 25 giorni di calendario dello stato di avanzamento della pratica di reclamo e della fissazione di un nuovo termine.

Tutta la corrispondenza con gli Utenti riporta l'indicazione del referente aziendale ed il relativo numero telefonico interno.



✓ 3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1 Periodicità della fatturazione

La periodicità della fatturazione è di norma ogni 3 mesi.

Sulla base di questo criterio generale, e per conseguire una significativa economicità riguardo al servizio di rilevazione consumi, la Società potrà emettere "fatture d'acconto" tra una lettura effettiva e l'altra che non potranno comunque essere nell'arco dell'anno inferiori a due.

I consumi d'acconto saranno determinati sulla base dei consumi storici più recenti dell'utente e chiaramente esplicitati in fattura. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi d'acconto saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza, e nel caso di utenze domestiche, in base ai consumi medi legati alla composizione familiare dell'utenza (numero componenti).

In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, sarà effettuato un primo conguaglio ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva, e comunque la società effettuerà il conguaglio definitivo con la fatturazione, a seguito di lettura effettiva, successiva al 31 dicembre di ciascun anno. I conguagli saranno effettuati con il criterio del pro-die (giorno per giorno). Il consumo avuto fra le due letture viene suddiviso per i giorni che sono intercorsi fra queste, in modo da ricavare il consumo medio giornaliero. In base a quest'ultimo viene ricalcolato il consumo che corrisponde alla data in cui è stata emessa la fatturazione per acconto e, se ci sono delle discrepanze fra il nuovo calcolo e quello già effettuato, queste vengono compensate (con accredito o con addebito) nella stessa fattura. Nel caso di rimborsi a favore dell'utente, derivanti dalle operazioni di conguaglio sopra descritte, di importi inferiori a 50 Euro, Caltaqua procederà, in via automatica, al rimborso detraendo tale credito dal pagamento della fattura successiva; qualora il credito superi l'importo della fattura successiva, la differenza a favore dell'utente verrà rimborsata a mezzo assegno bancario non trasferibile.

Per i crediti superiori a 50 Euro, o relativi a cessazione di utenza, verrà emesso assegno bancario non trasferibile, entro 60 giorni di calendario dalla data di comunicazione all'utente del credito.

In caso di morosità pregresse le procedure di cui sopra non saranno applicate e la società procederà alla compensazione contabile manuale inviando all'utente richiesta di saldo o rimborso, a mezzo assegno bancario non trasferibile, del credito residuo.

L'utente ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento, al personale della società o comunque incaricato dalla stessa, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi. In caso d'impossibilità di accedere al contatore per assenza dell'intestatario sarà rilasciata dagli incaricati una cartolina di autolettura; la mancata restituzione della stessa comporterà l'addebito di un



consumo di acconto. La società si impegna a rendere operativo un servizio che consenta all'utente di comunicare l'autolettura anche telefonicamente.

Qualora le letture del contatore non siano possibili per cause imputabili all'utente, quest'ultimo sarà invitato, mediante raccomandata A.R., a provvedere e, perdurando nella sua adempienza, sarà soggetto al pagamento di una penale addebitata nella prima fattura utile, e alla possibile interruzione del servizio.

3.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione, in corrispondenza di una lettura effettiva, si evidenziassero errori in eccesso o in difetto, Caltacqua provvederà direttamente alla correzione degli stessi attivando i dovuti rimborsi.

Qualora l'errore sia segnalato per lettera o direttamente allo sportello di Caltacqua, la rettifica avverrà entro 30 giorni dalla data di protocollo, previa verifica d'ufficio. Qualora sia Caltacqua a rendersi conto di una avvenuta erronea fatturazione si provvederà in automatico alla rettifica e quanto addebitato in eccesso verrà immediatamente calcolato a credito nella fattura successiva.

Eventuali ulteriori differenze saranno rimborsate con le procedure sopra descritte.

3.3 Ritardato pagamento e morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato dall'Art. 52 del Regolamento del servizio idrico integrato.

L'utente sarà preavvisato della sospensione della fornitura e delle relative modalità. Il tempo di preavviso non può essere inferiore a 30 giorni di calendario.

Qualora l'utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, Caltacqua sospende il servizio secondo le modalità indicate nel preavviso.

L'utente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato dell'intervento di sospensione della fornitura.

Ai fini di una maggior tutela per gli utenti a basso reddito, Caltacqua prevederà forme di rateizzazione di pagamento su espressa richiesta dell'utente accompagnata da apposita attestazione dei servizi sociali comunali.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso, le spese di chiusura e di riattivazione. La riattivazione deve avvenire entro 3 giorni di calendario dal pagamento.



Non è in ogni caso sospesa la fornitura:

- nei casi in cui il servizio è necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza
- nei giorni festivi e prefestivi;
- quando il pagamento, pur essendo effettuato, non è stato ancora trasmesso, per cause non imputabili all'utente
- in presenza di controversie relative alla ricostruzione dei consumi.

Nel caso di erronea azione per morosità, Caltaqua si impegna a risarcire i danni subiti dall'utente. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

3.4 Correttezza nella misura dei consumi

3.4.1. Verifica del contatore

La società garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

Caltaqua ha previsto in offerta la sostituzione di tutti i contatori dell'ATO CL6 in quattro anni, ma si sta procedendo alla rivisitazione di tale previsione e ad un dimezzamento dei tempi.

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici della società rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli aziendali.

Per procedere alla verifica sul posto Caltaqua fissa un appuntamento entro il termine massimo di 5 giorni di calendario dalla richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla verifica.

Qualora per la suddetta sia necessaria la rimozione del misuratore il termine massimo è elevato a 10 giorni di calendario.

Nel caso in cui il contatore risulti idoneo (all'interno della tolleranza prevista di +/- 5%), l'utente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo, previsto nel regolamento del servizio idrico integrato, che sarà addebitato nella prima fattura utile. Se risulta, invece, un errore superiore ai limiti di tolleranza stabiliti, Caltaqua si farà carico dei costi di tale operazione, provvede a sostituire il contatore, ricostruisce i consumi in base alla media dei consumi storici, tenendo anche conto della stagionalità (in mancanza dei consumi storici si farà riferimento a quelli rilevati dal nuovo misuratore installato). La ricostruzione dei consumi ha effetto retroattivo dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta ove lo stesso sia determinabile, ovvero nei casi di indeterminabilità, il periodo di riferimento per la ricostruzione dei consumi non può superare i 365 giorni precedenti la data in cui è stata effettuata la verifica.



Caltaqua deve, comunque, comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 30 giorni di calendario dalla medesima.

3.4.2. Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. L'apposizione dello strumento di verifica sarà effettuata, previo appuntamento, entro 5 giorni di calendario dalla richiesta della stessa.

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, Caltaqua deve provvedere alla risoluzione del problema.

In caso di regolarità del livello di pressione la società potrà addebitare all'utente, a titolo di risarcimento, il costo della verifica sulla base di quanto indicato nel regolamento del servizio idrico integrato.

Caltaqua deve comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 30 giorni di calendario dalla medesima.



✓ 4. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

Caltaqua si impegna come da offerta a rispettare il vincolo imposto nel disciplinare tecnico di garantire nell'arco di 5 anni dall'affidamento il servizio di erogazione idrica con continuità 24 ore al 100% degli utenti.

4.1 Interruzione del servizio

Qualora si renda necessaria l'interruzione del servizio per fatti non attribuibili alla quantità di risorsa disponibile, ma a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di Autorità pubblica, eventi eccezionali naturali e non, scioperi, mancato ottenimento di atti da terzi, riduzione della risorsa da parte del fornitore all'ingrosso;
- b) guasti o manutenzioni necessarie, intese come interventi di riparazione e manutenzione programmata, per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio

Caltaqua procederà all'effettuazione delle sospensioni secondo le seguenti modalità:

- viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta;
- l'utente viene avvisato di persona se si tratta di stabili unifamiliari;
- nel caso di un condominio, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista.
- qualora il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore e/o volantaggio.
- Attivazione emergenza di sistemi sostitutivi all'erogazione (turnazione, razionamento e servizio autobotte)

4.2 Pronto intervento

Caltaqua disporrà, dal 1 ottobre 2007, di un servizio di Pronto Intervento e reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, chiamando il numero verde 800 180 204. Dalla data di entrata in vigore della presente carta fino alla data indicata (1 ottobre), il numero verde sarà attivo in orario d'ufficio (8:30-13:30 / 15:30-18:30), mentre fuori da tale orario e sino a coprire le 24 ore, verranno attivati i seguenti recapiti telefonici: 348 0309951 e 348 8415763



L'intervento è immediato (ove immediato si intende pari al tempo strettamente necessario al trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, a fronte di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana.

Caltaqua garantisce comunque i livelli minimi di pronto intervento, fatte salvo cause di forza maggiore, in un tempo medio di 8 ore dal momento in cui è venuta a conoscenza della necessità di intervento

4.3 Altri interventi

La riparazione dei guasti deve avvenire:

- a) entro 12 ore dalla segnalazione in caso di guasti ordinari;
- b) entro 48 ore dalla segnalazione per i guasti straordinari.

Nel caso di esondazione di fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati entro 24 ore.

4.4 Sospensioni programmate del servizio

Con la realizzazione delle nuove sottoreti sarà possibile fornire un servizio continuo senza interruzioni.

Queste si possono verificare solo per rotture improvvise, carenze idriche, interventi di manutenzione o sospensioni programmate del servizio.

Per queste ultime, limitatamente alle tubazioni stradali, si garantisce un tempo di preavviso di almeno 48 ore ed un tempo massimo di sospensione che sarà comunicato di volta in volta e che non sarà superiore alle 12 ore in assenza di eventi eccezionali e imprevedibili.

4.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori ambientali non dipendenti dall'attività aziendale, Caltaqua, con adeguato preavviso, informa la popolazione proponendo le misure da adottare per superare il periodo di crisi (risparmio idrico, riduzione della pressione in rete, sospensione programmata dell'erogazione ecc.).

4.6 Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, Caltaqua può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale. Caltaqua comunica all'Autorità di Ambito che detiene il potere di controllo sull'attività di Publiacqua, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il



ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.



✓ 5. L'INFORMAZIONE

Al fine di garantire agli Utenti informazioni costanti ed adeguate sugli aspetti normativi, contrattuali, regolamentari ed in generale, Caltaqua utilizza i seguenti strumenti:

- Informazioni allo sportello di Caltaqua
- Telefonicamente al numero 0934.23478/23477
- Tramite fax al numero 0934.547072
- Per posta elettronica all'indirizzo: caltaqua@caltaqua.it
- Per posta a: caltaqua-Acque di Caltanissetta SpA / Vittorio Emanuele, 61 - CAP 93100 CL
- Carta dei servizi
- Appositi spazi nelle bollette

Caltaqua, con un linguaggio semplice ed efficace e con idonea campagna informativa:

- assicura agli Utenti la corrispondenza dell'acqua erogata ai parametri di qualità previsti dalla legge; in particolare, fornisce su richiesta, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei;
- rende note le condizioni di somministrazione del servizio e le regole intercorrenti nel rapporto fra le due parti;
- informa circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- promuove campagne informative sul corretto utilizzo dell'acqua ai fini di diffondere comportamenti rivolti alla valorizzazione e risparmio della risorsa idrica;
- promuove campagne informative sulle principali attività che essa svolge;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sul calendario di fatturazione;
- pubblicizza le procedure per la presentazione dei reclami e le modalità per la soluzione in via conciliativa delle eventuali controversie;
- effettua periodici sondaggi per verificare l'efficacia delle comunicazioni emesse e per recepire ulteriori esigenze del cittadino in questo campo;
- informa gli Utenti sull'andamento del servizio di fognatura e depurazione anche attraverso i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente anno.

Caltaqua provvederà inoltre a mettere a disposizione dell'utente la presente Carta con la modulistica e allegati annessi ed i Regolamenti contenenti le condizioni di somministrazione dei servizi e le regole del rapporto intercorrente tra le parti.

Caltaqua si impegna ad attivare forme di consultazione delle Associazioni dei consumatori, Difensori civici degli Enti locali consorziati, e l'Autorità di Vigilanza



sulle risorse idriche e sui Rifiuti, nei casi in cui si intenda, previo accordo con l'Autorità d'Ambito, dare attuazione, verificare o modificare la Carta, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla stessa.

5.1 Diritto di accesso agli atti

Viene comunque assicurato l'accesso agli atti di Caltaqua relativi al S.I.I. in conformità alla L. 7 Agosto 1990, n. 241.

In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

Il Regolamento per l'accesso agli atti sarà predisposto e messo a disposizione degli utenti entro il 31 dicembre 2007.

Nel frattempo la legge generale disciplinerà le modalità di accesso.

La richiesta deve essere motivata e deve essere indirizzata a Caltaqua, la quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte di Caltaqua deve essere denunciato dall'utente all'Autorità di Ambito nei successivi 30 giorni.

5.2 Trattamento dei dati sensibili

Caltaqua effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003.

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003 è consentito il trattamento dei dati in possesso di Caltaqua al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima.

Il trattamento dei dati da parte di Caltaqua non è soggetto a notificazione ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003. Caltaqua è comunque tenuta a fornire a chiunque ne faccia richiesta gli elementi di cui al allo stesso Decreto.



✓ 6. MISURAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, Caltaqua svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri Utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e dei messaggi emessi.

I risultati di tali verifiche verranno resi noti ai cittadini e trasmessi alle Autorità competenti ed alle Associazioni dei Consumatori, ai Difensori Civici degli Enti consorziati ed all'Autorità di Vigilanza sulle Risorse Idriche e sui Rifiuti.

6.1 Indagini demoscopiche sul livello di gradimento dei servizi

Caltaqua, periodicamente, commissionerà ad istituti di comprovata esperienza una ricerca sul livello di gradimento dei servizi pubblici erogati agli Utenti.

Sulla base dei risultati sintetici e analitici di queste rilevazioni e delle loro comparazioni con analoghe indagini effettuate in periodi precedenti, vengono definiti, di concerto con l'Autorità di Ambito sentite le Associazioni dei consumatori, Difensori civici degli enti consorziati e l'Autorità di Vigilanza sulle Risorse Idriche e sui Rifiuti, progetti di miglioramento del servizio.

Il conseguimento degli obiettivi previsti da tali progetti viene verificato attraverso la rilevazione di opportuni indicatori.

Qualora i cittadini intendano far pervenire i propri suggerimenti relativamente al miglioramento del servizio prestato, possono indirizzare i medesimi a Caltaqua.

I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicate, entro il 31 marzo di ogni anno (a partire del 31 marzo 2008), in un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, riguardante l'anno precedente e disponibile per gli utenti, per le Associazioni dei Consumatori, per i Difensori Civici degli Enti Consorziati ed all'Autorità di Vigilanza sulle Risorse Idriche e sui Rifiuti.



✓ 7. IL RIMBORSO

L'utente ha diritto ad essere rimborsato nel caso in cui l'Azienda non rispetti gli standard dichiarati. Pertanto in caso di mancato rispetto per ciascuno dei sette livelli specifici di qualità sottoelencati Caltaqua corrisponderà all'utente un indennizzo automatico pari ad euro 26,00.

7.1 Livelli specifici di qualità ad indennizzo automatico

Gli standard sottoposti a rimborso sono quelli di seguito elencati e fanno sempre riferimento a tempi massimi:

Mancato rispetto del tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura	€ 26,00
Mancato rispetto del tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica	€ 26,00
Mancato rispetto del tempo per attivazione o riattivazione fornitura	€ 26,00
Mancato rispetto del tempo previsto per la cessazione della fornitura	€ 26,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione	€ 26,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	€ 26,00
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta alle richieste scritte degli utenti e ai reclami	€ 26,00

7.1 Modalità di corresponsione all'utente dell'indennizzo automatico

Gli indennizzi automatici sono corrisposti attraverso accredito dell'importo nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta entro 90 giorni di calendario dalla data dell'appuntamento personalizzato concordato con l'utente. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati, l'indennizzo è dovuto nella misura doppia (pari a € 52,00).

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dalla Carta dei Servizi del servizio idrico integrato".

In caso di mancato rispetto degli altri standard di qualità per la violazione dei quali non è previsto l'indennizzo, l'utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.



7.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Caltaqua non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con Caltaqua per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
- c) nei casi in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti.



✓ 8. LA TUTELA

8.1 La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta

L'utente è tenuto a segnalare a Caltaqua qualsiasi violazione ai principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta o verbale. Nel secondo caso il reclamo viene presentato di persona presso l'ufficio competente il cui indirizzo è riportato nei documenti contrattuali. L'addetto che lo riceve dovrà rilasciare apposita ricevuta. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente, qualificandosi, deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (identificazione del dipendente che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ufficio competente possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro i termini indicati nella presente Carta dei Servizi, l'Ufficio riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti. In particolare la sua risposta motivata deve contenere:

- il riferimento al reclamo dell'utente;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali Caltaqua provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto da Caltaqua per evitare il ripetersi di tale situazione;
- l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità d'ambito, e della possibilità di agire in giudizio Caltaqua per l'eventuale richiesta di risarcimento danni.

Caltaqua è tenuta a tenere traccia di ogni reclamo presentato attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- la data di presentazione del medesimo;
- l'autore del reclamo;
- la data di invio della risposta motivata;
- i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- la soluzione del problema e la data della stessa;
- quant'altro necessario per ricostituire la procedura di evasione del reclamo.

La medesima procedura è istituita anche per le richieste informazioni.

Semestralmente Caltaqua riferisce all'Autorità d'Ambito circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito ad essi dato. Una volta all'anno Caltaqua predispone un



resoconto, a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta, contenente quanto espresso al punto precedente, l'indice sui tassi di reclamo ed un confronto con i dati precedentemente riscontrati.

Caltaqua garantirà lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola al miglioramento continuo della qualità del servizio. Per la definizione della suddetta procedura si farà riferimento alla norma UNI 10600 di cui al manuale che descrive il Sistema di Gestione per la Qualità che sarà adottato entro il 27/07/2008 in accordo all'art. 27 della convenzione di gestione.

8.2 Controlli esterni

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti al paragrafo 2.2.7, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità di Ambito.

8.3 Valutazione del servizio da parte dell'utente

Per essere aggiornato sui giudizi degli utenti riguardo alla qualità del servizio reso, Caltaqua effettua rilevazioni campionarie con cadenza almeno triennale mediante gli strumenti più idonei ed attuali per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Sulla base dei risultati sintetici e analitici di queste rilevazioni e delle loro comparazioni con analoghe indagini effettuate in periodi precedenti, vengono definiti progetti di miglioramento del servizio.

Il conseguimento degli obiettivi previsti da tali progetti viene verificato attraverso la rilevazione di opportuni indicatori.

Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, verbalmente o per iscritto, presso gli uffici della società.

I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicati, entro il 31 marzo di ogni anno, in un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, riguardante l'anno precedente e disponibile per gli utenti e per le Associazioni dei consumatori.

8.4 Disciplina dello sciopero nel Servizio Idrico Integrato

Caltaqua, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L. 146/1990.



✓ 9. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta entra in vigore dal 01/08/2007.

La stessa è soggetta a revisione annuale ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio verranno comunicate ai cittadini.



✓ 10. CONDIZIONI DI FORNITURA

Le condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono contenute nel vigente Regolamento di distribuzione idrica a disposizione dell'utente.



TABELLA RIASSUNTIVA

Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Note	Tempo medio
Tempo di preventivazione	Tempo medio a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	Con o senza sopralluogo	25 gg. di calendario dalla richiesta
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Tempo medio tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di eventuali autorizzazioni	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente; salvo esigenze peculiari	35 gg. di calendario dalla accettazione formale del preventivo
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo medio tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura		10 gg. di calendario dalla definizione del contratto
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo medio per la riapertura del contatore e l'attivazione o riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	Senza modifica della potenzialità del contatore	10 gg. di calendario dalla definizione del contratto / 5 gg. di calendario per la riattivazione
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo medio per la cessazione della fornitura		12 gg. di calendario dalla richiesta
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo medio tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura		25 gg. di calendario dalla definizione del contratto
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati			35 ore settimanali
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente		Presso gli sportelli in contanti - Tramite Bollettino Postale - Presso ogni Istituto di Credito - Tramite domiciliazione bancaria - Tramite Servizio On-line
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta dall'utente	Per tipologia di richiesta	
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa	Distinzione per tipologia di sportello fisico	15 minuti
Risposta ai reclami scritti	Tempo medio di prima risposta ai reclami scritti	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedono o meno un sopralluogo	30 gg. di calendario con sopralluogo 20 gg. di calendario senza sopralluogo
Periodicità della fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Distinto per tipologia di fornitura	Trimestrale
Rettifiche di fatturazione	Tempo medio per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso		30 gg. di calendario dalla richiesta
Ritardato pagamento e morosità	Tempo di preavviso per la sospensione della fornitura e relative modalità in caso di morosità		30 gg. di calendario
Verifica del contatore	Tempo medio per la verifica del contatore su richiesta dell'utente		5 gg. di calendario dalla richiesta/10 gg. per la rimozione del contatore
Errori di lettura	Tempo medio per la rettifica su segnalazione per lettera o allo sportello		15 gg. dalla data di protocollo
Verifica del livello di pressione	Tempo per la verifica dalla richiesta dell'utente		5 gg. di calendario dalla richiesta
Interventi programmati	Tempo medio di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura		Durata Sospensione da 1 a 6 ore 1 gg. - da 6 a 12 ore 2 gg.
Sospensioni programmate	Durata media delle sospensioni programmate della fornitura		12 ore
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi medi di intervento	Tempi medi in funzione delle diverse situazioni	8 ore
Tempo di riattivazione della fornitura sospesa per morosità			3 gg. di calendario dal pagamento delle somme dovute
Percentuale minima richiesta rettifiche di fatturazione evase entro il tempo massimo di 45 gg.			90% (percentuale minima di rispetto)
Percentuale minima di rimborsi effettuati tramite emissione di assegno entro il tempo massimo di 30 gg.			90% (percentuale minima di rispetto)
Percentuale minima di richieste di verifica del misuratore evase entro il tempo massimo di 20 gg.			90% (percentuale minima di rispetto)
Grado di rispetto degli appuntamenti concordati per preventivi lavori			Tempo medio 3ore 90% (percentuale minima di rispetto)
Percentuale minima di utenti con un numero annuo di letture e autovetture non inferiori a 1			90% (percentuale minima di rispetto)
Percentuale minima delle sospensioni programmate			90% (percentuale minima di rispetto)
Tempi di attesa al telefono			Numero tel. a tariffa ordinaria 2 minuti / Numero verde 4 minuti



GLOSSARIO

Allacciamento

Esecuzione di parte di impianto di Caltaqua costituita da materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'Utente.

Attacco contatore

Installazione del contatore, quale punto di consegna della fornitura, al termine dell'allacciamento.

Attivazione fornitura

Apertura del contatore, da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il completamento ed il collegamento dell'impianto dell'Utente.

Cessazione

Eliminazione dell'impianto per disdetta o per morosità.

Captazione

Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente).

Consumi storici

Media dei consumi degli anni precedenti.

Depurazione

Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque reflue fognarie, al fine di purificarle e renderle compatibili con il corpo idrico recettore.

Erroneo distacco

Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco del contatore, non richiesta dall'Utente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti o mancato pagamento.

Morosità

Ritardo o mancato pagamento di una bolletta.

Parametri chimico-biologici

Si intendono le misure che vengono eseguite per stabilire se l'acqua distribuita risponde ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente.

Tali misure sono determinate mediante l'effettuazione di analisi chimiche e microbiologiche.



Potabilizzazione

Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque naturali (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle idonee al consumo umano.

Rettifica letture e consumi

Sistemazione/correzione delle letture e consumi.

Riattivazione

Riapertura della fornitura.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza.

Sopralluogo

Verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura dal personale di Caltaqua al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura sia gli oneri relativi all'intervento richiesto dall'Utente.

Verifica del contatore

Prova di corretto funzionamento del contatore che l'Utente richiede, con pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondono all'effettivo utilizzo.