

SACA SpA

***CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO***

1. CHI È SACA S.P.A.

La SACA S.p.A. è la società che gestisce il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale già definito n° 3 Peligno-Alto Sangro, che ricomprende 36 Comuni, tra i quali : Alfedena, Campo di Giove, Cansano, Castel di Ieri, Castel di Sangro, Castelvechio Subequo, Cocullo, Corfinio, Gagliano Aterno, Goriano Sicoli, Introdacqua, Molina Aterno, Pescasseroli, Pescocostanzo, Pettorano sul Gizio, Pratola Peligna, Prezza, Raiano, Rivisondoli, Roccacasale, Roccaraso, Scanno Scontrone, Secinaro, Sulmona, Villalago e Vittorito.

Un grande territorio, un patrimonio considerevole di mezzi, impianti e risorse umane.

SACA Spa

Gestisce il servizio idrico integrato, vale a dire:

- eroga acqua potabile immettendo nella rete idrica l'acqua proveniente dalle sorgenti, da pozzi e la trasporta mediante condotte di adduzione fino alle reti di distribuzione che alimentano gli impianti dell'utenza;
- tratta le acque reflue attraverso la gestione del servizio di fognatura e depurazione nei diversi Comuni soci e non.

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 avente ad oggetto *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*,
- dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 avente 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 SACA S.p.A. nell'Ambito Territoriale Ottimale n 3 Peligno-Alto Sangro, dove svolge il ruolo di Gestore ai sensi della legge 36/1994 e che quindi sarà di seguito denominata Gestore.

Un suo stralcio viene consegnato all'atto della sottoscrizione dello stesso ed è consultabile via internet al sito *www.acqua.it*.

La Carta del Servizio Idrico Integrato può essere espressamente richiesta anche nella versione integrale.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore aderisce ai principi di seguito elencati.

Eguaglianza ed Imparzialità' di Trattamento. Il Gestore gestisce il servizio idrico integrato ispirandosi ai principi di eguaglianza dei diritti e di non discriminazione per tutti gli utenti.

Garantisce, inoltre, a tutti gli utenti parità di trattamento a parità di condizioni impiantistico - funzionali, nell'ambito del territorio di competenza.

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.

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.

Per gli aspetti di relazione con l'utente il Gestore garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili dei procedimenti.

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato.

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

Cortesìa. 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.

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.

Chiarezza e Comprensibilità dei Messaggi. Il Gestore pone la massima attenzione all'uso di parole semplici nei rapporti con il Cliente.

Qualità. Il Gestore assicura la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge comunicando sul proprio sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogati.

Il Gestore è tenuto ad assicurare all'utente i livelli minimi stabiliti dal D.P.C.M. 4.03.1996 e in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni si impegna a:

- Trovare idonee soluzioni di migliorare, nel corso degli anni, la qualità dell'acqua erogata;
- Mantenere la certificazione del sistema qualità UNI EN ISO 9001

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;
- avvio e cessazione del rapporto contrattuale;
- gestione del rapporto contrattuale;
- continuità del servizio;
- qualità dell'acqua;
- consigli, reclami.

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 in base a:

- 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.

Tra i canali di comunicazione messi a disposizione sono presenti gli uffici commerciali In particolare:

- i giorni, gli orari di apertura e gli indirizzi degli uffici commerciali,
- gli orari per le comunicazioni telefoniche vengono comunicati anche mediante bolletta.

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

6.2 Sportelli dedicati al Pubblico

Gli sportelli aperti al pubblico del Gestore osservano il seguente orario:

Sportello di Sulmona:

dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 16.30.

Sportello di Castel di Sangro:

lunedì e mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.00; giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 16,30.

Altre permanenze

Negli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- richiesta Regolamento, Carta del Servizio, tariffe;
- richiesta allacciamenti;
- stipula contratti di utenza;
- effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;

- disdetta dei contratti di utenza;
- inoltro reclami;
- richiesta di verifica contatori.

6.3 Contatti a Mezzo Linea Telefonica

I cittadini possono chiamare i numeri telefonici aziendali negli orari di apertura dello sportello al pubblico, per ricevere informazioni inerenti orari, tariffe, modalità di svolgimento delle pratiche, controlli letture e contatori, estratti conto, chiarimenti su fatture o sulla periodicità delle letture e sulla fatturazione, regolamenti fornitura, carta dei servizi, diritto di accesso agli atti, autocertificazioni, imposte ecc...

6.4 Modalità di Pagamento

Il pagamento delle fatture emesse dal Gestore può essere eseguito:

- presso la CARISPAQ (Istituto bancario convenzionato) senza addebito di commissioni;
- presso altri Istituti con addebito di commissione;
- presso tutti gli uffici postali con addebito delle spese normalmente previste per i bollettini di conto corrente postale;
- mediante domiciliazione bancaria e/o postale con addebito automatico delle fatture sul proprio conto corrente;
- mediante bonifico bancario/postale.

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/ POS c/o gli sportelli aziendali;

6.5 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.

6.6 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**.

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.

Nel caso di disdetta dell'appuntamento il Gestore ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno **2 ore**.

6.7 Tempi di Attesa allo Sportello

Il Gestore organizza gli sportelli in modo tale da prevedere un tempo di attesa accettabile e comunque, in condizione di normale affluenza, non superiore a **45 minuti**.

6.8 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**.

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

6.9 Corrispondenza Al Cliente

Tutta la corrispondenza diretta al cliente riporta l'indicazione del referente aziendale.

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** lavorativi.

7.3 Autorizzazione 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 necessitino 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.

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 **20 giorni** lavorativi nel caso di:

- attivazione della fornitura (con sola posa del contatore).

In caso di sospensione della fornitura idrica per morosità, il tempo massimo di riattivazione fornitura a seguito di avvenuto pagamento da parte dell'utente, non può essere superiore a **3 giorni** lavorativi.

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 **10 giorni** lavorativi, fatto salva la possibilità di accedere a misuratore.

8. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

8.1 Fatturazione

Le modalità e la periodicità delle fatturazioni sono fissate dal Gestore.

Sono garantite almeno due fatturazioni l'anno: una di acconto e l'altra di conguaglio.

I consumi d'acconto sono determinati sulla base dei consumi storici più recenti dell'utente e chiaramente esplicitati in fattura o, in mancanza, sulla base dei Consumi medi standard determinati per gli utenti residenti in 156 mc. annui e per gli utenti non residenti in 20 mc. annui.

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.

In caso di cessazione di utenza e/o variazioni alle condizioni contrattuali originarie la società provvederà al conguaglio fino alla data ed al consumo rilevato al momento della suddetta operazione.

Il Gestore applica le tariffe secondo il criterio del *pro-quotadie*. Le tariffe sono stabilite dall'Autorità d'Ambito. Per ottenere eventuali agevolazioni previste dall'ATO 3, l'utente dovrà fare richiesta utilizzando la modulistica all'uopo predisposta.

Al fine di migliorare la leggibilità del documento di fatturazione, il Gestore utilizza il comune

formato dei fogli A4, capace di contenere informazioni in maniera estesa.

Le informazioni in fattura devono essere riportate in forma chiara, con caratteri grandi e con linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta dell'interessato è garantita la possibilità di reindirizzare una copia della fattura a persona di fiducia dell'utente.

Al suo interno infine deve essere ben individuata la divisione tra una prima parte relativa alla determinazione dei consumi e degli importi, ed una seconda parte relativa alle informazioni all'utenza.

In particolare alle informazioni relative all'importo, alla data di scadenza, al consumo e al periodo di fatturazione, verrà dato opportuno rilievo grafico anche tramite l'utilizzo di caratteri facilmente leggibili.

8.2 Livelli minimi di rimborso per cessazione

Nel caso di rimborsi a favore dell'utente, derivanti dalle operazioni di conguaglio sopra descritte, fatta eccezione dei rimborsi per cessazione di utenze, il Gestore procederà, in via automatica, al rimborso detraendo tale credito dal pagamento della fattura successiva.

Per i crediti relativi a cessazione di utenza, verrà emesso assegno bancario non trasferibile, entro **90 giorni** lavorativi dalla data di comunicazione all'utente del credito.

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

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'utente.

L'utente può richiedere in ogni momento copia dei calcoli particolareggiati relativi alle proprie fatture, senza che nessun onere aggiuntivo sia posto a suo carico.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione all'utente in altra sezione specificati.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche. Nel caso di errori nella fatturazione, il Gestore si attiverà per le dovute correzioni e/o rimborsi.

8.3 Lettura Contatori e Fatturazione

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 idrici, che verrà effettuata direttamente almeno una volta all'anno.

Nei casi in cui non risulti possibile acquisire la lettura, il Gestore rilascia una cartolina di “*autolettura*”, la mancata restituzione della stessa comporterà l'addebito di un consumo d'acconto o dei consumi medi standard.

In ogni caso il cliente può Comunicare la lettura mediante servizio telefonico con operatore.

Il cliente, o suo delegato, può inoltre verificare l'ultima lettura del contatore sostituito in caso di rottura al momento della sua sostituzione, se è presente, altrimenti entro **15 giorni** presso gli uffici aziendali.

8.4 Rettifiche di Fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione, in corrispondenza di una lettura effettiva, vengono evidenziati errori in eccesso o in difetto, il Gestore provvederà alla correzione degli stessi procedendo a rettificare la fattura ritenuta errata.

Nel caso in cui l'errore sia comunicato al Gestore dall'utente, il Gestore verifica l'esistenza dell'errore e provvede alla rettifica della fatturazione accreditando eventuali pagamenti in eccesso sulla bolletta successiva. L'utente deve comunicare eventuali rettifiche da apportare sulla fattura entro la data di scadenza della fattura stessa.

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.

8.5 Morosità

8.5.1 Il preavviso e la sospensione

In caso di morosità, il Gestore prevede la sospensione del servizio.

Trascorsi **30 giorni di calendario** dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, il Gestore potrà provvedere a costituire in mora l'utente mediante comunicazione scritta con raccomandata a/r.

In caso di morosità persistente oltre i **20 giorni di calendario** dalla costituzione in mora è prevista la sospensione del servizio.

8.5.2 Ripristino della fornitura

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione. In tal caso la riattivazione della fornitura deve avvenire entro **3 giorni** lavorativi dal pagamento.

8.6 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.

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

Nel caso in cui il contatore risulti idoneo l'utente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo che sarà addebitato nella prima fattura utile.

In caso di guasto del contatore, il Gestore si accolla i costi di tale operazione, provvede a sostituire il contatore, ricostruisce i consumi in base ai consumi storici con effetto retroattivo dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta, ove 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.

In caso di diritto al rimborso, i risultati della verifica e la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sono comunicati al cliente mediante lettera ed il rimborso avviene con accredito nella fattura successiva.

8.7 Verifica del Livello di Pressione

Il cliente può richiedere mediante domanda scritta, 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 **10 giorni** lavorativi.

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il Gestore deve provvedere a risolvere il problema.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, la società potrà addebitare, a titolo di risarcimento, nella fattura successiva al periodo di effettuazione della verifica del livello di pressione, un importo a titolo di risarcimento.

Le misure delle pressioni minime e massime sono effettuate al punto di consegna. In situazioni particolari, e limitatamente ad alcune aree poste in posizione sfavorevole rispetto alla rete di distribuzione, sono ammesse deroghe in merito allo standard generale della pressione massima di esercizio. In questi ultimi casi, saranno gli utenti a predisporre impianti idonei con valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili, come da comunicazione del gestore in fase di richiesta di allacciamento.

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 e dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

9.2 Livelli Minimi del Servizio di Fornitura di Acqua Potabile

Il Gestore si impegna ad assicurare i livelli minimi del servizio di fornitura dell'acqua potabile.

9.3 Interventi Programmati sulla Rete e sugli Impianti dell'acqua Potabile

Il Gestore dà preavviso ai clienti dei disservizi di durata superiore alle **4 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 **24 ore**.

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

- con affissione di avvisi nella zona interessata;
- con altoparlante,
- giornali, radio e tv locali,
- sul sito aziendale www.acqua.it.

9.4 Pronto Intervento per Il Servizio Acqua Potabile e Fognatura

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.

Reperibilità per il pronto intervento **24 ore su 24**.

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

Se si verifica un numero di richieste contemporanee, con conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, il Gestore informa l'utente dei tempi di intervento e riparazione e fornisce le prime indicazioni di comportamento.

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.

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.

10. INFORMAZIONI AL CLIENTE

10.1 Strumenti di Comunicazione di Massa

Il Gestore provvederà a mettere a disposizione dell'utente la presente Carta, il Regolamento contenente le condizioni di somministrazione dei servizi e le regole del rapporto intercorrente tra le parti. Il Gestore porterà a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento di somministrazione.

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

10.2 Strumenti di Comunicazione al Singolo Cliente

I canali di comunicazione che ogni cliente può utilizzare per ricevere informazioni sulle prestazioni della presente Carta, sono indicati nel punto 10. 1.

10.2.1 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.

10.2.2 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.

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.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni lavorativi di tempo per rispondere in merito.

11. RECLAMI

11.1 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.

Il reclamo deve essere inoltrato al Gestore per iscritto, sia esso via fax, lettera o e-mail.

11.2 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** lavorativi.

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.

12. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

In caso di mancato rispetto degli impegni contrattuali, è previsto un rimborso da parte del Gestore verso il cliente.

Se il ritardo sul tempo effettivo di una prestazione soggetta a rimborso è inferiore a **30 giorni**, il Gestore rimborsa all'utente €25,82 .

Nel caso in cui i tempi effettivi superino i tempi standard indicati nella presente Carta 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 € 86,00.

Il Gestore procede in autonomia alla verifica dei casi di mancato rispetto ed al conseguente rimborso sulla prima fatturazione utile con la causale *"rimborso per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dalla Carta del servizio idrico integrato"*.

12.1 Casi di Esclusione dal Diritto di Rimborso

Il Gestore non è tenuto a corrispondere il rimborso di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore 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.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere il rimborso qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

14. 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, tramite il modello “*customer satisfaction*” reperibile c/o gli uffici commerciali o direttamente sul sito.

13. 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 ufficiali, quali giornali locali, radio e televisioni.

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.

SACA SpA

Viale del Commercio, 2

67039 Sulmona (AQ)

Tel. 0864 210721 – fax 0864 210106

www.acqua.it

Realizzata a cura del Responsabile Gestione Qualità Aziendale: Massimo Sciaruto
