

Carta del Servizio Idrico Integrato acquedotto, fognatura e depurazione



AMIAcQUE





Indice

Generalità	pag 2
Inquadramento normativo	pag 2
Presentazione dell'Azienda	pag 3
I principi fondamentali	pag 3
Standard di qualità del servizio	pag 5
Standard Generali	pag 9
Standard Specifici	pag 11
Informazione agli Utenti	pag 15
Rapporto con gli Utenti	pag 15
La tutela	pag 15
Rimborsi	pag 16
Qualità del servizio	pag 16
Grado di soddisfazione dell'Utente	pag 16
Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato	pag 17
Riepilogo degli standard	pag 18



Generalità

La Carta del Servizio Idrico Integrato, emessa in base alla normativa vigente in materia, costituisce una dichiarazione di impegno ufficiale dell'Azienda nei confronti dei propri Clienti-Utenti, in merito al livello di Qualità dei servizi forniti e, come tale, costituisce un elemento integrativo dei Contratti di servizio e di gestione delle reti (idriche e fognarie), degli Impianti (di sollevamento, di pompaggio, di depurazione, etc.), nonché dei Regolamenti che disciplinano il servizio idrico integrato, ovvero delle Condizioni di fornitura dell'acqua, che integrano il contratto di somministrazione dell'acqua potabile e del Regolamento Fognatura e Depurazione che integra la domanda di allaccio alla rete fognaria.

È da intendersi valida per gli Utenti serviti da impianti ubicati nei Comuni nei quali il servizio idrico integrato è gestito direttamente da Amiacque.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è oggetto di revisione periodica.

Inquadramento normativo

La Carta del Servizio Idrico Integrato è adottata ai sensi delle seguenti normative:

- L.R. n° 26, 12 dicembre 2003, "Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche";
- D.L. n° 152, 11 maggio 1999, "Disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271/CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/276/CE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche (D.L. n° 258/2000);
- D.P.C.M., 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";
- D.P.C.M., 4 marzo 1996, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Legge n° 273, 11 luglio 1995, "Conversione in legge, con modificazioni del D.L. n° 163, 12 maggio 1995, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- D.P.C.M. n° 176, 18 maggio 1995, "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";
- D.P.C.M., 27 gennaio 1994, "Principi per l'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Legge n° 36, 5 gennaio 1994, "Disposizioni in materia di risorse idriche".

Presentazione dell'Azienda

Amiacque nasce dalla fusione per incorporazione dei diversi soggetti Gestori, che precedentemente operavano nel Territorio della Provincia di Milano.

In Amiacque sono confluite importanti realtà territoriali, come CAP Gestione, SI.NO.MI., TASM Service e TAM Servizi Idrici. Pertanto l'Azienda si pone nel panorama del Servizio Idrico Integrato come una realtà nuova, dotata al contempo di un'esperienza e di una conoscenza acquisita nel tempo ed ereditata dalle diverse Società Operative Territoriali, che oggi la compongono e che da più di 80 anni lavorano nel settore.

Il 26 settembre 2007 la Conferenza dell'Ambito Territoriale della Provincia di Milano ha assegnato ad Amiacque la concessione trentennale dell'erogazione del servizio idrico integrato della Provincia di Milano (zona omogenea Milano 1), che conta in totale 139 Comuni.

La missione di Amiacque è assicurare il servizio idrico integrato, cioè l'insieme dei servizi di captazione, trattamento, accumulo, adduzione e distribuzione di acqua potabile ed i servizi di fognatura, collettamento e depurazione delle acque di scarico.

Principi fondamentali

Eguaglianza e imparzialità

Nell'erogazione dei servizi, Amiacque garantisce la piena eguaglianza dei diritti degli Utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra Utenti e Amiacque e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti.

Il trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, è lo stesso sia tra le diverse aree geografiche di Utenza, sia tra le diverse categorie o fasce di Utenti.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni, sia sotto il profilo delle condizioni personali che sociali.

I comportamenti di Amiacque nei confronti dell'Utenza sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Tali criteri guidano anche l'interpretazione delle norme che regolano l'erogazione del servizio.

Continuità e qualità

La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare.

In caso di occasionali interruzioni o di funzionamenti irregolari, in ottemperanza alla normativa del settore, Amiacque si impegna ad operare in maniera da ridurre al minimo i disagi per gli Utenti.



Partecipazione

L'Utente può accedere, con le modalità stabilite dalle norme vigenti, alle informazioni contrattuali in possesso di Amiacque e che lo riguardano. L'Utente ha diritto di produrre documenti, formulare osservazioni, proporre suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, Amiacque garantisce l'identificabilità del personale e l'individuazione dei responsabili delle strutture.

Efficienza ed efficacia

Amiacque persegue il costante obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio intervenendo sia sugli aspetti tecnici, sia su quelli organizzativi e procedurali.

Semplificazione delle procedure

Amiacque opera con l'obiettivo di semplificare, snellire e razionalizzare le procedure adottate. A questo scopo e per rendere sempre più riconoscibili le prestazioni dei servizi forniti, Amiacque prevede una sempre maggiore informatizzazione.

Cortesia

Amiacque si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dei suoi Utenti. Per questo fornisce a tutti i propri dipendenti, gli strumenti e le opportune istruzioni perché essi operino al meglio, anche in questo campo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

È impegno di Amiacque fornire informazioni agli Utenti ponendo la massima attenzione all'efficacia e alla chiarezza del linguaggio, sia esso verbale o scritto.

Privacy

Amiacque si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.L. n° 196/2003 – Codice in materia di protezione di dati personali e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, Amiacque consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dalla medesima legge.

Condizioni di fornitura

Per tutto quanto non riportato nella presente Carta del Servizio Idrico Integrato si rimanda alle condizioni contrattuali stipulate e/o agli specifici regolamenti in essere.

Corretto utilizzo della risorsa idrica

La risorsa idrica è da considerarsi un bene prezioso ed utile per l'intera collettività.

L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

È quindi necessario gestire la risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dei diritti e delle generazioni future.

Le politiche di sviluppo sostenibile, definite dalla Conferenza di Rio de Janeiro ed

applicate dal protocollo di Kyoto, sono assunte da Amiacque quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche di sviluppo e come tali sono adottate, secondo le definizioni e i contenuti precisati da Agenda 21 al fine di:

- promuovere l'efficienza energetica e l'utilizzo razionale dell'energia;
- sostenere lo sviluppo e l'applicazione di tecnologie e metodi che consentano di risparmiare energia, comprese in particolare le fonti rinnovabili di energia, mediante adeguati programmi, misure, campagne di sensibilizzazione e di informazione.

Nel rispetto del protocollo di Kyoto e della normativa nazionale e regionale in materia, la produzione di energia deve avvalersi delle soluzioni tecniche maggiormente idonee a garantire il rispetto dell'ambiente, in particolare circa le emissioni in atmosfera, rumore, impatto sul regime delle acque.

Da questi principi deriva pertanto che Amiacque si impegna ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge consentiti.

Amiacque auspica altresì la piena collaborazione di tutti i suoi Utenti che hanno l'impegno morale, se non anche l'obbligo, nell'utilizzo della risorsa idrica, di evitare sprechi, di dare sempre la priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.

Standard di qualità del servizio

Amiacque persegue costantemente il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio al fine di assicurare una maggiore soddisfazione dell'Utente.

Per questo obiettivo, in linea con i più moderni indirizzi di gestione dei servizi pubblici, Amiacque adotta alcuni "standard di qualità del servizio", che indicano il livello minimo di prestazione che si impegna a garantire.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è adottata sulla base dei seguenti parametri di riferimento:

- A.** Continuità, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto
- B.** Contenimento dei tempi di allacciamento e disattivazione della fornitura
- C.** Corretta valutazione dei consumi e della gestione del rapporto contrattuale
- D.** Accessibilità ai servizi ed agli uffici
- E.** Controllo del prodotto fornito
- F.** Qualità, sicurezza e tutela ambientale
- G.** Procedure manutentive e di gestione degli impianti
- H.** Attività di controllo e verifica, connesse alle acque reflue

A. Continuità, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto

Amiacque è consapevole che la continua e regolare disponibilità del servizio è il principale interesse dell'Utente. Ciò comporta, a volte, la necessità della sospensione del servizio per interventi di manutenzione: di questa viene data preventiva informazione all'utenza.

Amiacque è peraltro consapevole che, nonostante l'attività preventiva, è difficile realizzare un servizio operativo al massimo dell'efficienza per 24 ore al giorno e per tutti i giorni dell'anno.

Per questo motivo ritiene indispensabile la collaborazione di tutti gli Utenti, sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da scarsità idrica, sia nel segnalare celermente eventuali perdite, guasti, disservizi ed occlusioni di canalizzazioni interraste, che possono essere causa di esondazioni, rigurgiti o di altre problematiche connesse al servizio idrico integrato.

Per questo Amiacque ha attivato un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24, onde permettere ai suoi addetti di intervenire ed operare celermente; inoltre, per il continuo monitoraggio degli impianti, si avvale di sistemi di telecontrollo e di teleallarme su gran parte degli impianti asserviti alle reti.

Amiacque effettua, secondo precisi piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle proprie reti.

Quando sussistono situazioni di emergenza che richiedono risorse, competenze e disponibilità superiori a quanto previsto per il pronto intervento, viene attivata l'organizzazione aziendale per la gestione delle emergenze idriche composta da personale appositamente formato e da mezzi e apparecchiature appositamente dedicate, al fine di poter garantire la fornitura d'acqua potabile anche nelle suddette situazioni.

B. Contenimento dei tempi per allacciamenti e disattivazioni

Amiacque adotta uno specifico standard per ogni fase della procedura di allacciamento e di disattivazione: presentazione domande, preventivazione e/o definizione contributo a carico dell'Utente, posa contatore, richieste di autorizzazioni, esecuzione lavori, allacciamento e/o interruzione per eventuali disdette, autorizzazioni allo scarico in reti esistenti, contestazioni, emungimenti o violazioni per rilevata mancanza di qualità delle acque scaricate (nel caso del servizio fognario).

Periodicamente Amiacque adotta misure organizzative volte a semplificare e sveltere le procedure.

C. Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale

La lettura del contatore è effettuata almeno annualmente, mentre i consumi sono fatturati trimestralmente, salvo specifiche eccezioni.

I corrispettivi di fognatura e depurazione, per usi civili e/o assimilabili al civile, sono calcolati, di norma, in base alla lettura del contatore.

È inoltre prevista la possibilità per l'Utente di determinare i propri consumi idrici tramite "autolettura" e di comunicarla ad Amiacque. Le segnalazioni da parte dell'Uten-

te di eventuali anomalie nelle fatture, attiveranno una procedura di controllo ed eventuale loro correzione.

Salvo un'espressa richiesta da parte dell'Utente, la rettifica della fattura e il relativo rimborso possono essere effettuati anche con la fattura successiva.

L'Utente può richiedere la verifica della funzionalità delle apparecchiature di misura (contatori) in loco (in caso di semplice verifica visiva), presso i laboratori di Amiacque o presso un laboratorio autorizzato (nel caso la verifica richiesta sia di natura tecnica).

D. Accessibilità ai Servizi e agli uffici

Amiacque assicura l'accessibilità ai Servizi ed agli uffici aziendali attraverso:

- sportelli per il pubblico aperti nel territorio servito presso sedi aziendali e sedi di Comuni;
- Servizio Clienti disponibile gratuitamente tramite il numero verde 800.428.428, da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00;
- linee telefoniche e fax dedicati;
- sito internet aziendale e indirizzi e-mail.

Procedure interne garantiscono la risposta scritta ai reclami.

Amiacque adotta regole atte a ridurre i tempi di attesa agli sportelli ed il rispetto degli appuntamenti concordati.

E. Controllo del prodotto fornito

L'acqua è sottoposta a controllo costante da parte dei Laboratori di Analisi Aziendali, sia in origine, sia durante e dopo l'eventuale trattamento di potabilizzazione, in punti prestabiliti delle proprie reti di distribuzione, per verificare il rispetto dei parametri di legge. Le acque di scarico depurate hanno l'Ambiente come recapito finale e pertanto attraverso i Laboratori di Analisi Aziendali, viene controllato il rispetto dei parametri, previsti dalla normativa vigente e dai protocolli d'intesa siglati con le ARPA e l'ATO della Provincia di Milano, sia per quanto riguarda l'ingresso, che l'uscita dagli impianti di depurazione. Analogamente Amiacque controlla la quantità e qualità degli scarichi industriali immessi nella rete fognaria, segnalando all'autorità competente eventuali irregolarità che dovesse riscontrare.

F. Qualità, Sicurezza e Tutela Ambientale

Amiacque, nell'intento di perseguire un processo virtuoso teso al miglioramento continuo, ha impostato tutta una serie di attività necessarie a dare vita ad un Sistema Integrato di Gestione, costruito sulle norme ISO 9001:2000 (Qualità), ISO 14001:2004 (Ambiente) e OHSAS 18001:2007 (Sicurezza).

A questo proposito già oggi Amiacque organizza per il proprio personale corsi specifici per una formazione professionale, capace di garantire il rispetto delle norme di sicurezza.

Nello stesso tempo richiede ai suoi fornitori di operare nel pieno rispetto delle norme di sicurezza.



Nell'espletamento delle proprie attività Amiacque garantisce l'attuazione di un sistema di Gestione della Qualità/Ambiente/Sicurezza che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti, il rispetto dell'Ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione integrale dell'inquinamento.

La tutela delle risorse a disposizione, così come l'adozione di soluzioni di minimo impatto ambientale, sono obiettivi primari dell'attività di Amiacque.

Resta inoltre auspicabile la piena e fattiva collaborazione da parte degli Utenti.

G. Procedure manutentive

Le procedure operative normalmente adottate da Amiacque, a garanzia del buon funzionamento degli impianti e del mantenimento dello stato di efficienza delle reti, sono a titolo non esaustivo: gli spurghi, il controllo delle reti (di acquedotto e di fognatura), la ricerca perdite, la protezione catodica, la verifica metrica, etc.

Periodicamente sono effettuati controlli ed interventi di manutenzione agli impianti di sollevamento, di potabilizzazione, d'accumulo per la parte acquedotto, nonché agli impianti di depurazione e alle stazioni di sollevamento per la parte di fognatura e depurazione.

H. Attività di controllo e verifica

Il funzionamento di gran parte degli impianti a servizio delle reti è costantemente sorvegliato da un sistema di telecontrollo e di teleallarme. In casi di guasti o anomalie di funzionamento vengono automaticamente avvisati i dipendenti addetti al pronto intervento, attivo 24 ore su 24.

Nel caso di richiesta di autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali, viene effettuato un controllo sulla qualità delle acque reflue per verificare che siano rispettati i parametri previsti dalla normativa vigente.

Amiacque esplica tutti gli adempimenti amministrativi relativi alla gestione degli scarichi. Le acque depurate vengono poi controllate a norma di legge, prima della loro restituzione all'ambiente.

Le analisi sulla qualità delle acque di processo e di scarico vengono effettuate con regolare periodicità presso i laboratori interni.

Sulla base dei parametri sopra indicati, sono definiti gli standard generali e gli standard specifici atti a valutare la qualità del servizio reso.

Tutti gli standard sono soggetti ad un aggiornamento periodico. Ogni anno, Amiacque elabora infatti un riesame sulla qualità del servizio, che costituisce la base per la verifica della validità degli standard adottati e per la loro eventuale revisione.

Amiacque conforma la propria organizzazione e le proprie procedure in modo da garantire il rispetto degli standard ed il raggiungimento degli obiettivi di qualità definiti, anche attraverso un programma di certificazione integrato, così come prescritto dalle norme ISO 9001:2000 (Qualità), ISO 14001:2004 (Ambiente) e OHSAS 18001:2007 (Sicurezza).

Standard Generali

Gli standard generali si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte da Amiacque.

• Orario di apertura degli sportelli al pubblico

L'elenco completo degli sportelli aperti al pubblico con i relativi orari di apertura è disponibile sul sito www.amiacque.it.

• Attesa agli sportelli

Tempo massimo di attesa agli sportelli: 20 minuti.

• Fatturazione

La fatturazione dei consumi è effettuata trimestralmente, salvo specifiche eccezioni, tramite invio della bolletta. La lettura del contatore è effettuata almeno una volta all'anno, se non per l'impossibilità di accesso al contatore per cause indipendenti dalla volontà di Amiacque (ad es. assenza del proprietario etc.), da personale di Amiacque o da questo incaricato, munito di apposito tesserino di riconoscimento. L'applicazione delle tariffe e l'individuazione delle utenze cui applicarle, avviene nel rispetto della Legge.

Vige l'obbligo per gli insediamenti civili o ad essi assimilati, ubicati nelle zone servite da pubbliche fognature, di allacciarsi alla rete stessa.

La frequenza di fatturazione della quota di fognatura e depurazione dipende dalla tipologia di scarico.

Le tariffe della fognatura e depurazione si articolano come segue:

- gli insediamenti civili e/o industriali assimilabili al civile, che scaricano nella rete fognaria di Amiacque e si approvvigionano dalla rete acquedottistica, pagano una quota indicata nella bolletta in misura pari al 100% dell'acqua prelevata e per questi la fatturazione è contestuale a quella della quota di acqua potabile, ovvero trimestrale;
- gli insediamenti produttivi che scaricano acque reflue industriali nella pubblica fognatura devono inviare ad Amiacque, entro il 31 gennaio di ogni anno, "la denuncia delle quantità e qualità delle acque scaricate" su appositi moduli disponibili agli sportelli di Amiacque.

Quelli che, tra questi insediamenti, anziché approvvigionarsi dalla rete acquedottistica, si approvvigionano da pozzi privati devono, entro il 31 gennaio di ogni anno, presentare la denuncia della quantità delle acque scaricate, su apposito modulo disponibile agli sportelli di Amiacque.

La modulistica è presente anche sul sito internet aziendale.

In entrambi i casi, la fatturazione avviene ogni anno, in due soluzioni.

L'Utente che ritiene di non rientrare nelle tipologie specificate, potrà rivolgersi ad Amiacque, istanza di chiarimento o eventuali richieste di rettifica di fatturazione.

È inoltre prevista, in caso di perdite accertate (ovvero documentate da relativa attestazione dei lavori di riparazione sostenuti) sulle tubazioni di distribuzione dell'acqua

potabile, a valle del contatore e quindi di proprietà dell'Utente, la possibilità di richiedere ad Amiacque lo sgravio dei soli corrispettivi di fognatura e depurazione per le utenze non domestiche e anche dell'acqua potabile per le utenze domestiche.

• Modalità di pagamento bollette e preventivi

Il pagamento delle bollette può essere eseguito:

- presso qualunque Ufficio Postale, utilizzando l'apposito bollettino o con le altre modalità in vigore;
- con addebito diretto sul conto corrente bancario o postale (procedura R.I.D.);
- con bonifico bancario;
- presso la Tesoreria della sede Amiacque di Milano (Via Rimini 36, da lunedì a venerdì 9.00-12.00, 13.00-15.00) in contanti o assegno circolare;
- presso lo sportello per il pubblico di Milano (Via Rimini 36, da lunedì a venerdì 9.00-12.00, 13.00-15.00) con carta di credito, bancomat o assegno;
- presso gli sportelli per il pubblico delle sedi di Paderno Dugnano (Via Valassina 79, da lunedì a venerdì 9.00-12.00, martedì 9.00-12.00, 13.30-18.00, sabato 9.00-13.00) e Sesto San Giovanni (Via B. Croce 12, martedì 13.30-17.30, venerdì 9.00-12.00) esclusivamente con carta di credito o bancomat.

I preventivi di allacciamento e/o estensione rete idrica e fognaria, devono essere pagati secondo le modalità indicate nel documento stesso.

• Chiamate di pronto Intervento

Qualora l'Utente abbia necessità di rendere nota una qualsiasi disfunzione (difficoltà di scarico, perdite stradali e reflussi, riscontro di malfunzionamenti o quant'altro interessi l'acquedotto, la fognatura o la depurazione) può rivolgersi al servizio di pronto intervento, disponibile gratuitamente, telefonando al numero verde 800.175. 571.

Amiacque garantisce sempre la risposta alle chiamate di emergenza 24 ore su 24.

• Gestione delle morosità

Amiacque comunica su ciascuna fattura emessa, l'eventuale situazione debitoria riferita alle bollette precedenti. In caso di ritardato pagamento, Amiacque applica un'indennità di mora che è esposta sulla prima bolletta inviata successivamente al versamento eseguito. In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza, viene inviato all'Utente un sollecito contenente: il dettaglio della situazione di morosità, le modalità di pagamento degli arretrati ed il preavviso di sospensione del servizio in caso di inadempienza. L'ulteriore inosservanza delle richieste da parte dell'Utente determinerà l'emissione di provvedimento d'interruzione dell'erogazione mediante procedura di ordinanza di chiusura.

Amiacque si impegna al ripristino del servizio entro un giorno lavorativo, una volta ottenuta dall'Utente la comunicazione dell'avvenuto pagamento.

• Preavviso di interruzioni del servizio

Tempo minimo di preavviso agli Utenti in caso di interruzioni della fornitura per interventi programmati sulla rete e/o sugli impianti: 48 ore.

Standard Specifici

Gli standard specifici si riferiscono alle singole prestazioni e nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dare luogo ad un rimborso.

Gli standard specifici non tengono conto delle seguenti variabili:

- tempi necessari all'Utente per la produzione dei documenti richiesti;
- tempi necessari per l'allestimento di eventuali opere preparatorie;
- tempi necessari per il rilascio di autorizzazioni da parti di Enti terzi;
- tempi imputabili all'Utente;
- cause di forza maggiore e/o adempimenti di carattere tecnico-amministrativo non dipendenti da Amiacque.

• Preventivazione allacciamento alla rete idrica/fognaria

La realizzazione dell'allacciamento è subordinata all'esistenza della rete principale (idrica o fognaria); negli altri casi, si dovrà chiedere sia l'estensione della rete, che il relativo allaccio.

Presso gli Uffici comunali e gli sportelli aziendali, oltre che sul sito internet aziendale, si possono trovare i moduli per la richiesta di allacciamento dotati di tutte le informazioni e prescrizioni particolari.

Per tempo massimo garantito per la preventivazione e/o per la comunicazione del contributo a carico dell'Utente, si intende il tempo massimo che intercorre tra il momento in cui Amiacque riceve la domanda dall'Utente ed il momento in cui gli viene spedito il preventivo, sopralluogo compreso.

Tempo massimo garantito per la preventivazione: 30 giorni

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, non possano essere rispettati i tempi indicati, Amiacque si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

• Esecuzione allacciamento alla rete idrica o fognaria

Per tempo massimo garantito per l'esecuzione si intende il tempo massimo che intercorre tra la data di pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori di allacciamento previsti (compresa nel caso dell'allaccio alla rete idrica, la posa del contatore e l'attivazione della fornitura).

Tempo massimo garantito per l'esecuzione: 30 giorni

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, non possano essere rispettati i tempi indicati, Amiacque si impegna a darne pronta comunicazione scritta, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.



- **Preventivazione estensione di rete idrica o fognaria**

Per tempo massimo garantito per la preventivazione si intende il tempo massimo che intercorre tra il momento in cui l'Utente presenta la domanda ed il momento in cui gli viene spedito il preventivo, sopralluogo compreso.

Nel caso in cui venga richiesta, oltre all'estensione, anche l'esecuzione contestuale degli allacciamenti, il richiedente dovrà comunque presentare oltre ai moduli per l'estensione, anche quelli per l'allacciamento. In ogni caso i tempi per la preventivazione dell'estensione rete, sono comprensivi degli eventuali tempi per la preventivazione dell'allacciamento.

Tempo massimo garantito per la preventivazione: 30 giorni

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, non possano essere rispettati i tempi indicati, Amiacque si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

- **Esecuzione estensione di rete idrica o fognaria**

Per tempo massimo garantito per l'esecuzione si intende il tempo massimo che intercorre tra la data di pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori di costruzione della rete e dell'eventuale allacciamento, compresa, nel caso di estensione della rete idrica con allacciamento, la posa del contatore e la sua attivazione.

Nel caso sia stata richiesta, oltre all'estensione, anche l'esecuzione contestuale degli allacciamenti, i tempi per l'esecuzione dell'estensione rete sono comprensivi degli eventuali tempi per l'esecuzione dell'allacciamento.

In caso di lavori di particolare complessità al di fuori degli standard aziendali, l'effettivo tempo di esecuzione viene comunicato con il preventivo.

Tempo massimo garantito per l'esecuzione: 40 giorni

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, non possano essere rispettati i tempi indicati, Amiacque, si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

- **Cessazione della fornitura**

Per tempo massimo garantito per la cessazione della fornitura si intende l'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui l'Utente presenta la disdetta scritta e la disattivazione della fornitura, compresa la rimozione del contatore.

Tempo massimo per la cessazione della fornitura: 40 giorni

- **Attivazione Pronto intervento**

In caso di segnalazioni di pericolo o di guasti/rotture, per tempo massimo garantito per l'attivazione del pronto intervento si intende il tempo massimo, entro il quale avrà luogo il primo intervento, a partire dalla segnalazione ricevuta dall'Utente.

Tempo massimo per l'attivazione del pronto intervento: 4 ore

• Interruzioni programmate del Servizio

Si intendono le interruzioni programmate in caso di interventi di manutenzione sugli impianti di sollevamento, di spinta, sulle reti di acquedotto e fognatura e sui collettori, che richiedono l'interruzione dell'erogazione dell'acqua o l'interruzione della disponibilità dello scarico in fognatura. Per quello che riguarda interruzioni programmate inerenti agli impianti di depurazione, le stesse sono regolate da provvedimenti autorizzativi rilasciati dagli Enti preposti.

Tempo massimo di durata dell'interruzione: 24 ore

• Sopralluogo per verifica della lettura del contatore

L'Utente può richiedere, con adeguata motivazione, la verifica della lettura del contatore.

Qualora la lettura rilevata a seguito di richiesta di verifica dovesse risultare difforme dall'ultimo valore addebitato in bolletta, Amiacque provvederà al conguaglio o all'emissione di nota di accredito.

Nel caso in cui l'accertamento della lettura non fosse possibile a causa dell'illeggibilità e/o della rottura del contatore, Amiacque attiverà immediatamente le procedure per il ripristino delle condizioni di regolarità del servizio, mediante la sostituzione del contatore, senza alcun addebito per l'Utente, salvo i casi in cui il malfunzionamento sia imputabile a manomissione o gelo. Per queste situazioni è previsto l'addebito diretto sulla bolletta immediatamente successiva all'intervento.

Tempo massimo per la verifica: 60 giorni

Per tempo massimo per la verifica si intende l'intervallo di tempo che intercorre tra la data di richiesta e la data di effettuazione della verifica della lettura del contatore.

• Verifica metrica del contatore

Si intende il tempo massimo, a partire dal pagamento anticipato del costo da parte dell'Utente, salvo conguaglio, entro cui Amiacque si impegna a comunicare all'Utente le prestazioni metrologiche del contatore effettuate presso i laboratori di Amiacque o presso laboratorio esterno autorizzato, se espressamente richiesto dall'Utente. In quest'ultimo caso, il termine resta sospeso per tutto il tempo attribuibile al laboratorio esterno.

Tempo massimo per la verifica: 45 giorni

• Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la misurazione del livello di pressione al punto di consegna, che deve risultare conforme a quanto previsto nelle "Condizioni di Fornitura".

La richiesta deve essere presentata in forma scritta.

Si intende in questo caso il tempo massimo previsto dalla data di ricevimento della richiesta, alla effettuazione del primo intervento di verifica da parte di Amiacque.

Tempo massimo per la verifica: 10 giorni



Nel caso si rendesse necessaria l'installazione di un apparecchio di misura, i tempi e le modalità dell'intervento di verifica saranno concordati con l'Utente.

Tempo massimo per la verifica con installazione di apparecchio di misura: 20 giorni

All'Utente verrà in ogni caso comunicato in forma scritta l'esito della verifica. Si intende in questo caso il tempo massimo previsto dalla data di effettuazione della verifica alla comunicazione scritta del relativo esito all'Utente.

Tempo massimo per la comunicazione dell'esito: 30 giorni

- **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Amiacque si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con gli Utenti in occasione di preventivi per allacci, estensioni rete, etc.) secondo i seguenti tempi e modalità.

Tempo massimo previsto per l'appuntamento, a partire dalla data di richiesta: 10 giorni

In caso di impedimento per motivi non prevedibili e non imputabili all'Azienda, sarà data opportuna e tempestiva comunicazione all'Utente interessato.

Tempo massimo di variazione dell'orario concordato per l'appuntamento: 3 ore

- **Parere di autorizzazione allo scarico**

Si intende il tempo massimo entro cui Amiacque si impegna a rispondere all'Autorità Territoriale Ottimale, da cui è pervenuta la richiesta di parere in merito alle autorizzazioni allo scarico di insediamenti produttivi. Decorre a partire dalla data di ricezione della richiesta.

Tempo massimo di risposta: 30 giorni

- **Risposta ai reclami scritti**

Si intende il tempo massimo entro cui Amiacque si impegna a rispondere ai reclami scritti degli Utenti. Decorre a partire dalla data di ricezione del reclamo.

Tempo massimo di risposta: 30 giorni

- **Rimborsi per accertate perdite**

Si intende il tempo massimo entro cui Amiacque si impegna a rispondere ai reclami scritti degli Utenti. Decorre a partire dalla data di ricezione del reclamo.

Tempo massimo di risposta: 30 giorni

Informazioni agli Utenti

Amiacque informa i suoi Utenti sulle modalità di prestazione dei servizi, sulle procedure e sulle iniziative intraprese.

Queste informazioni sono assicurate:

- per aspetti o chiarimenti di natura amministrativo-commerciale (quali chiarimenti su bollette, etc.) dal Servizio Clienti, disponibile gratuitamente telefonando al numero verde **800.428.428**;
- per domande di allacciamento, sopralluoghi, preventivi ed informazioni riguardanti il servizio di acquedotto e/o fognatura, dal Tecnico che cura la relativa pratica;
- tramite i mezzi d'informazione ai quali vengono diramate le comunicazioni che riguardano tutti gli Utenti;
- dalle bollette, sulle quali possono essere stampati messaggi informativi di utilità (variazioni tariffarie, orari di apertura al pubblico degli sportelli, qualità dell'acqua, etc.);
- da comunicazioni dirette al singolo Utente;
- dalla distribuzione di depliant e opuscoli informativi;
- dal sito internet aziendale;
- dagli sportelli dislocati sul territorio.

Rapporto con gli Utenti

I dipendenti di Amiacque sono tenuti ad avere sempre un rapporto corretto con gli Utenti, a trattarli con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Sono tenuti anche a segnalare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche. Amiacque ha istituito un apposito "Ufficio Comunicazioni e Relazioni Esterne" per curare le relazioni con il pubblico e le Associazioni dei Consumatori.

Presso questo ufficio sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti.

La tutela

Le violazioni dei principi sanciti nella presente Carta del Servizio Idrico Integrato devono essere denunciate per iscritto all'Ufficio Gestione Reclami e Carta del Servizio di Amiacque.

Nella predisposizione del reclamo, l'Utente può avvalersi dell'assistenza del personale addetto agli sportelli.

Al momento della presentazione del reclamo vengono indicati all'Utente sia il nominativo del funzionario responsabile dell'indagine, sia i tempi previsti per l'espletamento della stessa.

L'Ufficio Gestione Reclami e Carta dei Servizi riferisce all'Utente sugli accertamenti compiuti, con la massima celerità e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando inoltre i termini entro i quali l'Azienda provvederà alla rimozione delle irregolarità o al rimborso eventualmente dovuto.



Nel caso in cui la complessità del reclamo non consentisse il rispetto del tempo di risposta o se si rendesse necessario un sopralluogo, con conseguente aumento dei tempi, Amiacque informa l'Utente per lettera entro il medesimo termine.

Rimborsi

Amiacque assicura un rimborso di € 25,82 nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per tempestività, a quello indicato dagli standard specifici soggetti a rimborso.

Le richieste di rimborso, corredate delle informazioni e dei documenti necessari all'Azienda per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto all'Ufficio Gestione Reclami e Carta dei Servizi, entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito dallo standard specifico; fa fede la data di ricezione di Amiacque. Qualora la richiesta non venga accolta, Amiacque provvederà a darne comunicazione scritta e motivata all'Utente.

Qualità del servizio

Per valutare la qualità del servizio reso, Amiacque monitora periodicamente oltre agli indicatori contemplati in questa Carta del Servizio Idrico Integrato, anche un mix di altri indicatori utili a valutare le performance aziendali.

Il mix di indicatori è sottoposto a revisione annuale, mentre il monitoraggio dei singoli indicatori avviene con una frequenza che può essere trimestrale, semestrale o annuale, a seconda della tipologia.

L'Azienda tiene conto dei risultati del monitoraggio e in sede di Riesame della Direzione li confronta con gli obiettivi inizialmente prefissati, al fine di predisporre una relazione, in cui sono contenute le azioni necessarie per tendere al miglioramento continuo.

Grado di soddisfazione dell'Utente

Amiacque, anche avvalendosi di fornitori specializzati, sottopone a monitoraggio ed a periodiche rilevazioni il gradimento ed il grado di soddisfazione degli Utenti, valutandone eventuali variazioni con riferimento alle aspettative ed alle caratteristiche dei servizi erogati.

L'attività di rilevazione avviene attraverso questionari, indagini, sondaggi, ricerche ed interviste (anche telefoniche) ed ha per oggetto:

- l'immagine, la notorietà e la credibilità dell'Azienda;
- la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni fornite relativamente al prodotto, ai servizi erogati ed alle modalità di relazione tra l'Azienda e gli Utenti;
- l'organizzazione aziendale ed il comportamento del personale, con particolare riferimento agli operatori del front office;
- l'attivazione di nuovi servizi.

Per la valutazione del grado di soddisfazione vengono inoltre analizzati i dati, le informazioni e le statistiche relative al flusso dei reclami, alle segnalazioni ed ai contatti sviluppati dai numeri verdi e dagli sportelli per il pubblico dislocati sul territorio.

Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta del Servizio Idrico Integrato tramite gli strumenti informativi indicati nel punto 8.

Gli standard inerenti alla continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell’Autorità pubblica.

Gli standard valgono per tutti i Comuni sul cui territorio Amiacque gestisce il servizio idrico integrato.



Riepilogo degli standard

Standard generali

Orario di apertura sportelli

Tempo medio di attesa agli sportelli

Fatturazione consumi

Fatturazione fognatura e depurazione

insediamenti produttivi

Pagamento Bollette

vedere sito www.amiacque.it

20 minuti

trimestrale

2 volte all'anno

- Bollettino postale.
- Procedura R.I.D.
- Bonifico bancario.
- Contanti, carta di credito, bancomat, assegno.

Gestione morosità

Risposte alle chiamate di Pronto Intervento

Preavviso di interruzione del servizio

vedere descrizione procedura

24 ore su 24

min 48 ore

Standard specifici

Tempo per la preventivazione

(allacciamenti, estensioni rete, etc.)*

Tempo per l'esecuzione di allacciamenti*

Tempo per l'esecuzione di estensioni rete standard*

Tempo per l'esecuzione di estensioni rete fuori standard

Tempo per la cessazione della fornitura

(compreso rimozione contatore)*

Tempo per il Pronto Intervento

Durata Interruzioni programmate del servizio

Preavviso Interruzioni programmate del servizio

Verifica della lettura del contatore

Verifica metrica del contatore

Verifica del livello di pressione

Tempo di attesa per appuntamenti concordati

Variazione orario appuntamenti concordati

Parere di autorizzazione allo scarico

Risposta ai reclami scritti

max 30 giorni

max 30 giorni

max 40 giorni

di volta in volta

max 40 giorni

entro 4 ore

max 24 ore

min 48 ore

max 60 giorni

max 45 giorni

max 10 giorni

max 10 giorni

max 3 ore

max 30 giorni

max 30 giorni

* Standard soggetti a rimborso

Addebiti vari

• Sopralluogo eseguito da tecnico Amiacque reso necessario per fatto causato dall'Utente	€	25,00
• Verifica metrica del contatore Ø ≥ 40 mm - Tipo Turbina	€	129,11
• Verifica metrica del contatore Ø > 40 mm - Tipo Turbina o Woltmann	€	258,23
• Spese generali (oltre ai costi derivanti dal preventivo) per nuove domande di allacciamento, cambi di intestazione, variazioni di minimo, etc.	€	18,07

Addebiti per contatori danneggiati per gelo o per fatto causato dall'Utente

Ø 15 mm - Tipo Turbina	€	66,00
Ø 20 mm - Tipo Turbina	€	71,00
Ø 25 mm - Tipo Turbina	€	90,00
Ø 30 mm - Tipo Turbina	€	98,00
Ø 40 mm - Tipo Turbina	€	175,00
Ø 50 mm - Tipo Turbina	€	192,00
Ø 50 mm - Tipo Woltmann	€	400,00
Ø 65 mm - Tipo Woltmann	€	430,00
Ø 80 mm - Tipo Woltmann	€	470,00
Ø 100 mm - Tipo Woltmann	€	600,00
Ø 150 mm - Tipo Woltmann	€	850,00

Prezzi I.V.A. esclusa



Sede

Via Rimini 34/36 - Milano
Tel. 02 895201
Fax 02 89540058
info@amiacque.it
www.amiacque.it

Pronto Intervento (24 ore su 24)

Numero verde **800.175.571**
Fax 02 89520307

Servizio Clienti (lunedì/venerdì ore 8.00 - 18.00)

Numero verde **800.428.428**
Fax 02 89520432

Ufficio Reclami

Fax 02 89520289
reclami@amiacque.it



Revisione 03 - luglio 2009

Realizzazione grafica: ap&b Milano

Stampa: Arti Grafiche Colombo, Gessate (Mi)



