



# LA CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

## **INDICE**

<b>Frontespizio</b>	<b>1</b>
<b>Indice</b>	<b>2</b>
<b>1 Premessa</b>	<b>4</b>
1.1 L'Azienda	4
1.2 Il Servizio Acquedotto	4
<b>2 Principi fondamentali</b>	<b>5</b>
2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento	5
2.2 Continuità	5
2.3 Partecipazione	5
2.4 Cortesia	5
2.5 Efficacia ed efficienza	5
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	6
2.7 Condizioni principali di fornitura	6
<b>3 Standard di qualità del servizio</b>	<b>7</b>
3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente	7
3.1.1 Tempo di preventivazione	7
3.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di nuova fornitura	8
3.1.3 Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura	8
3.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura	8
3.2 Accessibilità al servizio	9
3.2.1 Orario di apertura al pubblico degli sportelli	9
3.2.2 Sportello telefonico	9
3.2.3 Definizione degli appuntamenti per sopralluogo	9
3.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati	9
3.2.5 Appuntamenti personalizzati	10
3.2.6 Facilitazioni per clienti particolari	10
3.2.7 Differenziazione delle forme e modalità di pagamento	10
3.2.8 Tempo di attesa agli sportelli	11
3.2.9 Tempo di risposta motivata di ASPEM a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte	11
3.3 Gestione del rapporto contrattuale	12
3.3.1 Fatturazione	12
3.3.2 Comunicazione lettura da parte del Cliente	12
3.3.3 Rettifiche di fatturazione	12
3.3.4 Morosità	13

**Carta del Servizio Acquedotto**

3.3.5	Verifica del contatore	13
3.3.6	Verifica delle pressioni	14
3.4	Continuità del servizio e sospensioni programmate	14
3.4.1	Continuità e servizio di emergenza	14
3.4.2	Tempi di preavviso per interventi programmati	15
3.4.3	Durata della sospensione	15
3.5	Sicurezza del servizio	15
3.5.1	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	15
3.5.2	Crisi idrica da scarsità	16
3.5.3	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	16
3.5.4	Servizio di analisi dell'acqua potabile distribuita	16
<b>4</b>	<b>Informazioni al Cliente</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>Tutela</b>	<b>19</b>
5.1	La gestione dei reclami	19
5.2	Controlli esterni	19
<b>6</b>	<b>Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente</b>	<b>20</b>
<b>7</b>	<b>Servizi di consulenza ai clienti</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>Indennizzi automatici</b>	<b>19</b>
8.1	Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico	21
8.2	Modalità di corresponsione al Cliente dell'indennizzo automatico	21
<b>9</b>	<b>Validità della carta del servizio acquedotto</b>	<b>22</b>
	<b>Tabella riepilogativa dei tempi relativi agli standard di qualità</b>	<b>23</b>

## **1. PREMESSA**

### **1.1 L'AZIENDA**

ASPEM nasce nel 1960.

Si è occupata dapprima della gestione dell'acquedotto comunale di Varese, negli anni successivi si è dedicata anche al servizio di igiene urbana (1964) per poi inserire tra i propri compiti anche il servizio di erogazione del gas (1969). I predetti servizi vengono erogati, oltre che a Varese, in altri Comuni.

ASPEM ha assunto la natura giuridica di società per azioni dal 1° gennaio 2000.

### **1.2 IL SERVIZIO ACQUEDOTTO**

L'Azienda gestisce il servizio Acquedotto dal 1960.

Il bacino servito supera i 150.000 abitanti.

L'obiettivo principale di ASPEM è quello di garantire un'erogazione sicura del bene acqua: dispone infatti di un sistema di telecontrollo, telemisura e telecomando che, mediante un'unità centrale collegata a periferiche distribuite sul territorio, verifica 24 ore su 24 i parametri relativi agli impianti dell'acquedotto. Tale sistema permette di ottimizzare la captazione e la distribuzione dell'acqua.

Il servizio di reperibilità ASPEM e di un'impresa esterna per gli scavi e ripristini consentono di far fronte, 24 ore su 24, ad eventuali inconvenienti lungo la rete gestita. Oltre alle verifiche effettuate per legge l'Azienda effettua sull'acqua erogata analisi qualitative aggiuntive, sia chimico - fisiche che batteriologiche, nel proprio laboratorio istituito in collaborazione con l'ARPA e l'ASL della Provincia di Varese.

## ***2. PRINCIPI FONDAMENTALI***

Il Servizio Acquedotto è gestito nel rispetto dei "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

### **2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento**

ASPEM, nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni funzionali - impiantistiche, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

### **2.2 Continuità**

Costituisce impegno prioritario di ASPEM garantire un servizio continuo e regolare nonché adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Qualora questi si dovessero verificare a causa di guasti o manutenzioni finalizzate al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, ASPEM si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### **2.3 Partecipazione**

Il Cliente ha titolo di richiedere ed ottenere da ASPEM le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con il Cliente, ASPEM garantisce la identificabilità del personale mediante appositi documenti di riconoscimento e indica i responsabili delle strutture interne.

### **2.4 Cortesia**

ASPEM si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare il personale è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

### **2.5 Efficacia ed efficienza**

ASPEM persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

ASPEM si impegna ad utilizzare un linguaggio facile ed accessibile per garantire chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni.

## **2.7 Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni del servizio sono quelle previste dal vigente regolamento di fornitura dell'acqua che viene consegnato in copia a tutti i Clienti all'atto della stipula del contratto.

### **3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Costituiscono "standard" di qualità del servizio idrico fornito al Cliente gli indicatori *qualitativi* e *quantitativi* di seguito descritti.

Gli standard si suddividono in *generali*, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese da ASPEM, e *specifici*, ossia riferibili alla singola prestazione resa e verificabili dal Cliente.

Gli standard inseriti nella Carta predisposta da ASPEM si riferiscono ai tempi del rapporto contrattuale, all'accessibilità al servizio, alla gestione del rapporto contrattuale, alla sospensione programmata ed alla sicurezza del servizio.

ASPEM è costantemente impegnata ad individuare piani di miglioramento degli standard sia qualitativi sia quantitativi.

#### **3.1. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE**

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per:

- il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, ASPEM comunicherà tempestivamente al Cliente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni di calendario.

##### **3.1.1 Tempo di preventivazione**

E', per le diverse tipologie di fornitura, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata del Cliente e la data di spedizione del preventivo al Cliente stesso. In rapporto alle diverse tipologie di intervento i tempi, espressi in giorni lavorativi, sono i seguenti:

<b>INTERVENTO</b>	<b>TEMPO</b>
posa contatore su punto presa esistente senza necessità di sopralluogo	immediata
posa contatore su punto presa esistente con necessità di sopralluogo	13 giorni
nuovo allacciamento, spostamento contatore non richiedente potenziamento o estensione tubazione stradale, con sopralluogo	25 giorni

Allacciamento richiedente potenziamento o estensione tubazione stradale con sopralluogo	determinato in relazione alla complessità dell'intervento
---	---

### 3.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova fornitura

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del Cliente (sottoscrizione del contratto e/o conoscenza dell'avvenuto pagamento del preventivo) e la completa esecuzione di tutti gli interventi necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

In rapporto alle diverse tipologie di intervento i tempi sono i seguenti, espressi in giorni lavorativi:

<b>INTERVENTO</b>	<b>TEMPO</b>
<b>Operazioni non richiedenti opere di scavo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• monofornitura</li><li>• plurifornitura con contatori in batteria</li></ul>	25 giorni 30 giorni
<b>Operazioni richiedenti opere di scavo</b> da parte di ASPEM a condizione del rilascio in tempo utile della necessaria autorizzazione da parte di terzi: <ul style="list-style-type: none"><li>• monofornitura</li><li>• plurifornitura con contatori in batteria</li></ul>	35 giorni 40 giorni

### 3.1.3 Tempi per l'attivazione e la riattivazione della fornitura

E' il tempo massimo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura (sottoscrizione e pagamento) e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, nel caso di riapertura del contatore senza modifica della sua portata, o infine di riattivazione della fornitura nei casi di subentro:

<b>INTERVENTO</b>	<b>TEMPO</b>
Subentri contestuali	immediato
nuova fornitura o riattivazione con punto presa già disponibile e a norma	5 giorni

### 3.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura

E' il tempo massimo per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta scritta del Cliente (anche a mezzo fax 0332 290 257 o via e-mail a: comunicazioni@aspem.it), salvo particolari esigenze del Cliente stesso a protrarre il tempo di chiusura oltre quello massimo stabilito, espresso in giorni lavorativi:

Tempo a condizione che il contatore sia accessibile: 5 giorni

## **3.2. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO**

### **3.2.1 Orario di apertura al pubblico degli sportelli**

Gli sportelli sono aperti al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30  
Ufficio Clienti Acquedotto, Via S. Giusto 6, Varese.

Nei Comuni serviti tramite convenzione, concessione o contratto l'orario di sportello ivi eseguito viene concordato con il Comune e da questo reso noto alla propria Cittadinanza.

### **3.2.2 Sportello telefonico**

E' possibile svolgere per via telefonica (tel. 0332 290251) le seguenti pratiche e adempimenti:

- domanda di spostamento contatore;
- richiesta di aumento o diminuzione della portata contatore;
- domanda di nuovo allacciamento con successivo inoltro dei documenti richiesti;
- comunicazione dei dati relativi alla lettura del contatore

dal lunedì al venerdì (ore 8,30 ÷ 12,30; 14,00 ÷ 17,00)

Tali operazioni possono essere attivate anche via fax al 0332 290 257 o via e-mail a: comunicazioni@aspem.it, entrambi collegati 24 ore su 24.

#### Numeri telefonici:

Centralino Via S. Giusto 6

☎ 0332 290111

Ufficio Clienti Via S. Giusto 6

☎ 0332 290279

Lettura contatore

☎ 800960011 – tasto 2 - tasto 2

Segnalazione Guasti Via Tintoretto 6

☎ 0332 335035

### **3.2.3 Definizione degli appuntamenti per sopralluogo**

Per la definizione degli appuntamenti per sopralluogo occorre telefonare al n. 0332 290308 dal lunedì al giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30.

### **3.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati**

ASPEM si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Cliente.

Gli appuntamenti con i Clienti sono concordati entro il tempo di 7 giorni lavorativi a partire dal giorno della richiesta aumentabile per espressa richiesta del Cliente.

La fascia massima di disponibilità richiesta al Cliente non supererà le 3 ore e sarà fissata tra le 8,30 e le 11,30 per gli appuntamenti del mattino, e tra le 14,00 e le 16,00 per gli appuntamenti pomeridiani.

La percentuale annua degli appuntamenti rispettati sul totale di quelli concordati, ad esclusione di quelli non rispettati dal Cliente, viene indicata a consuntivo nell'ambito della relazione annuale sulla qualità del servizio.

### **3.2.5 Appuntamenti personalizzati**

ASPEM è tenuta a fissare, qualora il Cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle seguenti prestazioni: lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura o riattivazione per morosità.

Al momento di fissare un appuntamento personalizzato ASPEM comunica al Cliente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità in sostituzione di quello dovuto in caso di mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione.

### **3.2.6 Facilitazioni per Clienti particolari**

Presso la Sede Aziendale sono a disposizione facilitazioni di accesso agli uffici (rampe, porte automatiche, servizi igienici) per portatori di handicap. Per questi ultimi e per le persone con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, sono a disposizione percorsi preferenziali agli sportelli.

Per i Clienti che si trovino in condizioni tali da richiedere maggiore attenzione, come persone anziane con gravi difficoltà motorie o portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza ove non sia possibile il ricorso all'utilizzo del telefono per la stipulazione dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso questi Clienti per ritirare la documentazione richiesta, far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni connesse in modo da evitare loro di recarsi presso la Sede Aziendale.

### **3.2.7 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento**

Possibilità di pagamento **fatture**:

- a) addebito in conto corrente (domiciliazione);
- b) presso lo sportello di banca ubicato presso la sede ASPEM in Via S. Giusto 6 dal lunedì al venerdì ore 8,30 ÷ 12,30, tramite pagamento in contanti, assegni circolari o bancari;
- c) presso sportelli delle banche indicate sulle fatture nei giorni e orari di apertura, tramite pagamento in contanti, assegni circolari o bancari;
- d) presso gli Uffici PP.TT. (con pagamento spese postali) nei giorni e orari di apertura.

Possibilità di pagamento **lavori**:

- a) a mezzo bonifico bancario;
- b) presso lo sportello di banca ubicato presso la sede ASPEM in Via S. Giusto 6 dal lunedì al venerdì ore 8,30 ÷ 12,30, tramite pagamento in contanti, assegni circolari o bancari;
- c) presso gli Uffici PP.TT. (con pagamento spese postali) nei giorni e orari di apertura, tramite pagamento in contanti, assegni circolari o bancari;
- d) mediante spedizione di assegno circolare.

### **3.2.8 Tempo di attesa agli sportelli**

Il tempo medio di attesa su base annua è di 15 minuti, quello massimo è di un'ora.

### **3.2.9 Tempo di risposta motivata di ASPEM a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte.**

E' il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata al Cliente, quale risultante dal protocollo o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

richiesta di informazioni	20 giorni
reclami: per risposte che non necessitano di sopralluogo	30 giorni

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata per fornire al Cliente, 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 ASPEM.

In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, il Cliente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati concernenti sia le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia l'esecuzione delle prestazioni medesime.

Se la complessità del reclamo o dell'informazione anche in relazione ad eventuali necessità di sopralluogo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente verrà informato sullo stato d'avanzamento della pratica o del reclamo entro 20 giorni.

### **3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

#### **3.3.1 Fatturazione.**

La fatturazione è realizzata con processi informatici ed è sottoposta a controlli e verifiche.

Essa avviene sulla base delle tariffe rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione al Cliente elencati nel capitolo 4.

Con riferimento alle sotto riportate tipologie di fornitura si ha:

CONSUMI mc/anno	PERIODICITÀ FATTURAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE CONSUMI	MODALITÀ SVOLGIMENTO PROCEDIMENTO FATTURAZIONE
Consumi > 4000 mc	Trimestrale	lettura diretta	tramite fattura sulla base della lettura effettuata
Consumi < 4000 mc	Semestrale	lettura diretta	tramite fattura sulla base della lettura effettuata

#### **3.3.2 Comunicazione lettura da parte del Cliente**

In caso di inaccessibilità del contatore, il Cliente può comunicare i propri consumi secondo le seguenti modalità:

- mediante apposita cartolina di auto lettura lasciata dall'addetto di ASPEM;
- a mezzo fax al 0332 290 220;
- con e-mail a: comunicazioni@aspem.it
- mediante lettera;
- mediante comunicazione telefonica all'ufficio Clienti (0332 290 224 – 0332 290 225)
- mediante comunicazione verbale all'ufficio Clienti.

#### **3.3.3. Rettifiche di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto sull'importo fatturato, l'individuazione e la correzione degli stessi avvengono d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dal Cliente e riscontrato tale da ASPEM, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata e la restituzione del maggior importo versato avvengono entro 30 giorni decorrenti dalla data della comunicazione del Cliente (fa fede il timbro postale di arrivo o, in caso di presentazione diretta agli uffici di ASPEM, la data di ricezione della comunicazione), salvo situazioni richiedenti verifiche tecniche particolari che non consentono il rispetto del predetto termine. In tal caso ASPEM provvederà a comunicare al Cliente il nuovo termine.

Per importi sino a € 103,29 la rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso saranno effettuati sulla fattura successiva.

### **3.3.4 Morosità**

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

Prima di procedere alla sospensione del servizio vengono adottate le seguenti procedure:

- 1) trasmissione al Cliente moroso di lettera avviso di mancato pagamento, con indicazione dell'importo scoperto e invito al pagamento entro il termine indicato;
- 2) invio al Cliente moroso di lettera raccomandata con avviso di ricevimento con diffida ad adempiere al pagamento dell'importo scoperto entro un termine perentorio.
- 3) comunicazione dell'eventuale sospensione all'Azienda Sanitaria Locale e al Comune.

ASPEM potrà procedere alla sospensione dell'erogazione trascorso il termine perentorio indicato nella raccomandata.

Per evitare la sospensione il Cliente deve procedere al pagamento nei modi e termini prescritti dalle comunicazioni.

La fornitura verrà riattivata solo a seguito del versamento degli importi che hanno determinato la sospensione del servizio, delle penalità e degli interessi per il ritardato pagamento nonché dell'integrazione del deposito cauzionale.

La riattivazione avverrà secondo le seguenti modalità e tempi:

a) con punto presa idoneo:

- sottoscrizione di nuovo contratto di fornitura previa presentazione dei documenti necessari; la riattivazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto;

b) con punto presa non idoneo:

- richiesta di nuovo punto presa, pagamento dell'importo indicato nel conseguente preventivo, sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura previa presentazione dei documenti necessari. I tempi sono i medesimi previsti per le ipotesi di cui al capitolo "Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova fornitura".

In caso di erronea azione da parte di ASPEM per morosità, l'Azienda provvederà all'immediata riattivazione della fornitura. Qualora l'azione abbia dato luogo alla sospensione dell'erogazione, ASPEM riconoscerà € 51,64 che verranno detratte dalla fattura successiva.

In nessun caso è addebitabile al Cliente subentrante la morosità pregressa.

### **3.3.5 Verifica del contatore**

Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici aziendali secondo le seguenti condizioni e modalità:

- mediante motivata richiesta scritta con l'indicazione della presunta non corretta misurazione del contatore; entro 10 giorni ASPEM provvederà a concordare con il Cliente la data del sopralluogo che comunque avverrà entro 15 giorni dalla data di richiesta del Cliente stesso.

La verifica presso il Cliente, alla quale lo stesso o suo incaricato deve presenziare, è finalizzata ad un controllo circa il funzionamento del contatore. Data la tipologia dell'apparecchio la verifica fiscale della corretta misurazione è possibile solo al banco di prova mediante idonee apparecchiature e strumentazioni. La procedura è prevista dal regolamento di fornitura dell'acqua; i tempi saranno comunicati a seguito di accordi con la ditta verificatrice.

I risultati della verifica e l'eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati vengono comunicati al Cliente mediante lettera.

Gli oneri delle verifiche se favorevoli al Cliente sono a carico dell'Azienda, viceversa saranno a carico del Cliente se favorevoli all'Azienda, secondo quanto previsto dal regolamento.

### **3.3.6 Verifica delle pressioni**

Il Cliente può richiedere la verifica della pressione della rete nei pressi del punto di consegna mediante richiesta con l'indicazione dei mal funzionamenti lamentati.

La verifica, alla quale il Cliente ha facoltà di presenziare personalmente o tramite suo delegato, viene effettuata, in caso di accessibilità del punto di consegna e prescindendo dalla presenza del Cliente, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Qualora sia necessaria la presenza del Cliente, la verifica viene effettuata entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della predetta richiesta.

## **3.4. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E SOSPENSIONI PROGRAMMATE**

### **3.4.1 Continuità e servizio di emergenza**

ASPEM fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere causata da eventi eccezionali o accidentali.

In caso di sospensioni di erogazione per manutenzioni programmate per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, ASPEM preavvisa i Clienti con le modalità previste nel successivo capitolo.

ASPEM si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo maggiore di 48 ore, ASPEM attiva un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni delle competenti Autorità.

In caso di sciopero, in ottemperanza alle disposizioni vigenti, sono assicurati i servizi essenziali, di controllo e pronto intervento per la sicurezza degli impianti e dei Clienti, fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione ed informazione previsto dalla Legge in materia.

### **3.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati**

Qualora occorra eseguire lavori programmati sulla rete che implicino necessariamente la sospensione dell'erogazione del servizio, l'Azienda provvederà a preavvertire i Clienti con almeno 2 giorni di anticipo mediante le seguenti modalità in funzione al numero di Clienti interessati dalla sospensione:

- 1) appositi avvisi presso i Clienti;
- 2) appositi avvisi negli esercizi commerciali della zona interessata;
- 3) eventuale informazione sul quotidiano locale o televideo di emittente locale.
- 4) sito internet: [www.aspem.it](http://www.aspem.it).

### **3.4.3 Durata della sospensione**

Le interruzioni programmate per lavori sugli impianti non sono superiori a 24 ore.

## **3.5 SICUREZZA DEL SERVIZIO**

### **3.5.1 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.**

E' il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica (al numero 0332 335 035) per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato per il pronto intervento. Il tempo massimo di primo intervento è di un'ora dal ricevimento della segnalazione.

La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento si effettua solo per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni:

- a) dispersione di acqua da rete di distribuzione e da impianti di derivazione della fornitura;
- b) interruzione della fornitura di acqua;
- c) danneggiamento della rete di distribuzione e degli impianti di derivazione della fornitura;
- d) perdite dal contatore di proprietà di ASPEM.

Il numero di pronto intervento, 24 ore su 24, per tutto l'anno è 0332 335 035.

In caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo con conseguente aumento del tempo di intervento, le prime indicazioni comportamentali vengono fornite ai Clienti dai tecnici entro un'ora dalle segnalazioni.

Il tempo massimo di ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è di 12 ore, fatti salvi eventi particolari e/o situazioni non dovute all'intervento dell'Azienda.

### **3.5.2 Crisi idrica da scarsità**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, ASPEM, con adeguato preavviso, informa il Cliente proponendo alle Amministrazioni Comunali le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al Cliente al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzioni della pressione in rete o mediante riduzione oraria di utilizzo;
- turnazione delle forniture.

### **3.5.3 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

ASPEM, sulla base di piani di intervento, svolge un servizio di ricerca delle perdite sulle reti di acqua potabile attuato anche tramite ditte esterne specializzate dotate di apparecchiature elettroniche che, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrate, sono in grado di rilevare da fuori terra eventuali perdite non manifeste in superficie.

Il risultato della ricerca viene indicato nel rapporto annuale.

### **3.5.4 Servizio di analisi dell'acqua potabile distribuita**

Oltre alle verifiche effettuate per legge l'Azienda effettua sull'acqua erogata analisi qualitative aggiuntive, sia chimico – fisiche sia batteriologiche.

#### **4. INFORMAZIONE AL CLIENTE**

Per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo e sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari e loro modificazioni, ASPEM utilizza i seguenti strumenti:

- comunicazioni sulla fattura;
- comunicazioni mediante televideo di emittenti locali (Rete 55 e Antenna 3);
- comunicazioni sul sito Internet [www.aspem.it](http://www.aspem.it);
- eventuali comunicazioni mediante organi di stampa;
- eventuale comunicazione diretta al Cliente

La Clientela può telefonare per avere informazioni relativamente a tutto ciò che riguarda il rapporto commerciale (contratto, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, ecc.) all'Ufficio Clienti Acquedotto dell'Azienda (tel. 0332 290 223, 290 224, 290 225, 290 239).

Può inoltre accedere al servizio informazioni relativamente alla generalità dei servizi erogati da ASPEM contattando l'Ufficio Commerciale (tel. 0332 290 244).

ASPEM accerta periodicamente l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate per recepire eventuali ulteriori esigenze della Clientela in questo campo. I contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio vengono resi noti ai Clienti attraverso uno o più dei canali indicati nel presente capitolo.

ASPEM eroga acqua potabile conforme ai vigenti standard di legge.

Su richiesta del Cliente, ASPEM fornisce i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

- durezza totale in gradi idrometrici (°F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
- residuo fisso a 180° C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>
- nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>
- ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>
- fluoro in µ/l di F
- cloruri in mg/l di Cl

Come già indicato nei "Principi fondamentali – Condizioni principali di fornitura", oltre a quanto contenuto nel "Regolamento per la fornitura dell'acqua", ASPEM informa sulle procedure di pagamento delle fatture, le modalità di lettura dei contatori, il corretto utilizzo della risorsa acqua, il necessario controllo degli impianti interni e le agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale.

ASPEM espone nei locali accessibili ai Clienti o nelle comunicazioni periodiche le procedure per la presentazione di eventuali reclami.

**Carta del Servizio Acquedotto**

ASPEM nel momento in cui rileva anomalie sui dati dei consumi dei Clienti, provvede ad evidenziarle all'interessato tramite comunicazione scritta.

Il Cliente può accedere agli atti aziendali in conformità a quanto previsto dalla legge nonché dal Regolamento aziendale applicativo.

## **5. TUTELA**

### **5.1 La gestione dei reclami**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati da questa Carta può essere segnalata dal diretto interessato in forma scritta o di persona, secondo le seguenti modalità:

- reclamo afferente alle procedure di fornitura: Ufficio Utenze – Via San Giusto 6 Varese – tel. 0332 290 246;
- reclamo afferente agli altri aspetti della carta del servizio: Ufficio Commerciale - Via San Giusto, 6 - Varese - tel. 0332 290 244.

Nel caso di reclamo fatto di persona, il Cliente può redigere direttamente o far redigere all'addetto il verbale di reclamo che dovrà essere sottoscritto dal Cliente stesso.

Entro il termine di trenta giorni decorrenti dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, ASPEM riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Semestralmente, ASPEM riferisce al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche circa il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi. Una volta all'anno, ASPEM predispose un resoconto a disposizione dei Clienti che ne fanno richiesta contenente, oltre alle informazioni sopra citate, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

### **5.2 Controlli esterni**

Il Cliente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche presso il Ministero dei Lavori Pubblici. Il reclamo stesso è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito in ottemperanza alla Legge in materia.

Il Cliente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente può rivolgersi direttamente agli uffici competenti secondo le medesime modalità.

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

Al fine di recepire le opinioni dei Clienti in merito alla qualità del servizio erogato, ASPEM effettua apposite rilevazioni annuali consistenti in indagini a campione mediante metodologie appropriate; ciò al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

I Clienti possono far pervenire propri suggerimenti mediante lettere, telefonate, colloqui.

ASPEM si impegna, sulla base delle rilevazioni effettuate, a pubblicare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del Cliente.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e reso disponibile ai Clienti ed alle Associazioni dei consumatori.

## **7. SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI**

ASPEM consegna ai Clienti il regolamento di fornitura dell'acqua con alcuni consigli utili circa il corretto utilizzo di tale bene; consigli in merito vengono riportati anche sulle fatture e sugli altri mezzi comunicazionali indicati nella presente carta.

## **8. INDENNIZZI AUTOMATICI**

In caso di mancato rispetto dei seguenti standard di qualità, ASPEM corrisponde al Cliente interessato un indennizzo automatico così definito:

Mancato rispetto	Clienti con contatore fino a ¾"	Clienti con contatore fino a 1" ¼"	Clienti con contatore oltre a 1" ¼"
del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29
del tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova fornitura	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29

Il mancato rispetto dei termini previsti dai capitoli: "tempi di attivazione / riattivazione della fornitura", "tempo per la cessazione della fornitura" dà diritto al Cliente ad un rimborso forfetario automatico di Euro 25,82 (venticinque/82).

### **8.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico**

ASPEM non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici sopra elencati se il mancato rispetto dei livelli di qualità sia riconducibile a una delle seguenti cause.

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili al Cliente, quali la mancata presenza dello stesso ad un appuntamento concordato con ASPEM per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa nonché per qualsiasi altro fatto imputabile al Cliente;

Inoltre ASPEM non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il Cliente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora il Cliente richieda un appuntamento personalizzato, ASPEM non è tenuto a corrispondere al Cliente stesso gli indennizzi automatici per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione delle prestazioni.

Qualora il Cliente richieda che l'appuntamento personalizzato sia fissato in data successiva di oltre 60 giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, ASPEM non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

Nessun rimborso sarà inoltre dovuto da ASPEM se il mancato rispetto dei tempi è afferente a lavori riferibili a campagne promozionali a seguito delle quali ASPEM versa un contributo al Cliente.

### **8.2 Modalità di corresponsione al Cliente dell'indennizzo automatico.**

Gli indennizzi automatici sono corrisposti al Cliente attraverso detrazione dell'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro 90 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto per ciascuno livello specifico, per l'esecuzione della prestazione richiesta dal Cliente, ovvero entro 90 giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore del Cliente, 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 sopra indicati, l'indennizzo è dovuto:

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti dalla apposita tabella, se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo stabilito per l'effettuazione della corresponsione stessa;
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti dalla apposita tabella, se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo stabilito per l'effettuazione della corresponsione stessa;

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli di qualità". Il medesimo documento indica che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

### ***9. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO***

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta del Servizio tramite gli strumenti informativi indicati nella stessa.

## **TABELLA RIEPILOGATIVA DEI TEMPI RELATIVI AGLI STANDARD DI QUALITÀ**

### **TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE**

#### **Preventivazione (in giorni lavorativi)**

<b>Intervento</b>	<b>Tempo</b>
posa contatore su punto presa esistente senza necessità di sopralluogo	Immediata
posa contatore su punto presa esistente con necessità di sopralluogo	13 giorni
nuovo allacciamento, spostamento contatore non richiedente potenziamento o estensione tubazione stradale, con sopralluogo	25 giorni
allacciamento richiedente potenziamento o estensione tubazione stradale con sopralluogo	determinato in relazione alla complessità dell'intervento

#### **Esecuzione dell'allacciamento di una nuova fornitura (in giorni lavorativi):**

<b>Intervento</b>	<b>Tempo</b>
<b>operazioni non richiedenti opere di scavo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• monofornitura</li><li>• plurifornitura con contatori in batteria</li></ul>	25 giorni 30 giorni
<b>operazioni richiedenti opere di scavo</b> da parte di ASPEM a condizione del rilascio in tempo utile della necessaria autorizzazione da parte di terzi: <ul style="list-style-type: none"><li>• monofornitura</li><li>• plurifornitura con contatori in batteria</li></ul>	35 giorni 40 giorni

#### **Attivazione e riattivazione della fornitura (in giorni lavorativi):**

<b>Intervento</b>	<b>Tempo</b>
subentri contestuali	Immediato
nuova fornitura o riattivazione con punto presa già disponibile e a norma	5 giorni

**Cessazione della fornitura (in giorni lavorativi):**

<b>Intervento</b>	<b>Tempo</b>
a condizione che il contatore sia accessibile	5 giorni

**ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO**

**Attesa agli sportelli**

<b>Intervento</b>	<b>Tempo</b>
Tempo medio su base annua	15 minuti
Tempo massimo	1 ora

**Risposta alle richieste e reclami scritti dai Clienti (in giorni lavorativi):**

<b>Intervento</b>	<b>Tempo</b>
richiesta di informazioni	20 giorni
reclami che non necessitano di sopralluogo	30 giorni

**GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

**Rettifiche di fatturazione:**

<b>Intervento</b>	<b>Tempo</b>
restituzione del maggior importo	30 giorni

**Verifica del contatore:**

<b>Intervento</b>	<b>Tempo</b>
Verifica di funzionamento	15 giorni

**Verifica delle pressioni (in giorni lavorativi):**

<b>Intervento</b>	<b>Tempo</b>
in caso di accessibilità del punto di consegna	5 giorni
in caso di necessità di presenza del Cliente	10 giorni

**SOSPENSIONI PROGRAMMATE**

<b>Intervento</b>	<b>Tempo</b>
Preavviso per sospensioni programmate	2 giorni
Durata massima della sospensione	24 ore

*casi di indennizzo automatico*

Mancato rispetto	Clienti con contatore fino a 3/4"	Clienti con contatore fino a 1" 1/4"	Clienti con contatore oltre a 1" 1/4"
del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29
del tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova forniture	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29
del tempo di attivazione e riattivazione della fornitura	Euro 25,82	Euro 25,82	Euro 25,82
del tempo per la cessazione della fornitura	Euro 25,82	Euro 25,82	Euro 25,82