

SCHEMA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

(Estratto dalla Seconda Parte-Quadri Schematici della Carta del Servizio Idrico Integrato deliberata il 13/02/04 dall'Assemblea dell'ATO 5 Toscana Costa)

ComunicAsa

n.1 - Giugno 2004

SCHEDA n. 1 Aspetto del servizio idrico integrato: avvio del rapporto contrattuale		
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
PREVENTIVAZIONE	Tempo massimo tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta documentata del cittadino e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente	15 giorni lavorativi (con sopralluogo) 5 giorni lavorativi (senza sopralluogo)
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO	Tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del richiedente e la data del completamento dell'intervento richiesto	20 giorni lavorativi CON O SENZA AUTORIZZAZIONI dalla accettazione formale del preventivo
TEMPO PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	Tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura o la riapertura del contatore senza modifica della sua portata	7 giorni lavorativi
TEMPO PER LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	Tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e la riattivazione della fornitura nei casi di subentro	5 giorni lavorativi
TEMPO PER LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	Tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi
TEMPO PER LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	Tempo massimo per la riattivazione della fornitura all'utente moroso che provvede al saldo dei pagamenti insoluti	2 giorni lavorativi dal pagamento
TEMPO DI ESECUZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	Tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente fra la data di definizione del contratto e la data di completamento dell'intervento richiesto	20 giorni lavorativi

SCHEDA n. 2 Aspetto del servizio idrico integrato: accessibilità al servizio		
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI	Le facilitazioni minime previste sono: A sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap ed anziani con difficoltà motorie. B tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno 1/3 più rapidi di quelli fissati nei paragrafi 5.2, 5.3, 5.5; C presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS);	tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 7 giorni (di calendario) rispetto a quello minimo ordinario di 25 giorni di calendario.
AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER UTENZE DEBOLI (STANDARD SPECIFICO)	Altri tipi di facilitazioni potranno essere previste con apposito regolamento stabilito da parte dell'AATO per utenti in disagiate condizioni economiche o in precarie condizioni mediche in riferimento all'età anagrafica dei componenti ed all'indicatore ISEE del nucleo familiare corrispondente all'utenza. In tutti questi casi il Gestore concederà la possibilità di rateizzare le somme dovute a conguaglio.	
RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI, FASCIA DI PUNTUALITÀ, TEMPI E MODALITÀ	La fascia oraria massima di disponibilità richiesta (fascia di puntualità) all'utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo	3 ore tra l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità
TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	Tempo medio/massimo che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore	- tempo medio di attesa agli sportelli: 15 minuti - tempo massimo di attesa agli sportelli: 20 minuti
TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO	Tempo medio/massimo che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore	- tempo medio di attesa al telefono per numero a tariffa ordinaria: 2 minuti - Tempo medio di attesa al telefono per numero verde: 4 minuti
TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DEGLI UTENTI	Il tempo di risposta motivata a richieste scritte è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazione pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta motivata al cliente.	- tempo massimo di risposta a richieste scritte: 20 giorni di calendario dal ricevimento della richiesta per richieste che non prevedono sopralluoghi - tempo massimo di risposta a richieste scritte: 30 giorni di calendario dal ricevimento della richiesta per richieste che prevedono sopralluoghi
TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI	Il tempo di risposta motivata ai reclami è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici del gestore e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	- 20 giorni di calendario per richieste che non prevedono sopralluoghi; - 30 giorni di calendario per richieste che prevedono sopralluoghi;

SCHEDA n. 4 Aspetto del servizio idrico integrato: Continuità del servizio		
FATTORI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD
CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA	Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni; Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie	
TEMPI DI PREAVVISO E DURATA DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE	Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore ha l'obbligo di avvisare gli utenti, indicando la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio. Le modalità con le quali vengono effettuate le sospensioni sono le seguenti: - viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta; - l'utente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari; - nel caso di un condominio, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista; - qualora il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore e/o volantinaggio.	- tempo minimo di preavviso: almeno 48 ore. Le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle: - 12 ore per gli interventi sulle condotte fino a 600 mm; - 36 ore per le altre condotte
PRONTO INTERVENTO	Il Gestore garantisce la disponibilità di un servizio continuo di reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.	- Il tempo massimo di primo intervento è immediato, comunque mai superiore ad 1 ora in caso di situazioni di pericolo; - Il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra è stabilito in 3 ore dall'avviso di chiamata
ALTRI INTERVENTI PER RIPARAZIONE GUASTI	Tempi di riparazione dei guasti ordinari e straordinari del servizio acquedotto, e casi di esondazione di fognatura	- Entro 12 ore per gli impianti e per le tubazioni sino a 300 mm di diametro; - Entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm; La riparazione dei guasti straordinari del servizio acquedotto: - Entro 48 ore c) nel caso di esondazione di fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati entro 12 ore; Caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa il Gestore ne dà adeguato preavviso all'utenza.

SCHEDA n. 3 Aspetto del servizio idrico integrato: gestione del rapporto contrattuale		
FATTORI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD
FATTURAZIONE E LETTURA DEI CONTATORI	La fatturazione: di norma con periodicità trimestrale, comunque mai superiore al semestre. La lettura dei contatori viene effettuata almeno quattro volte l'anno, salvo ricorrere alla stima dei consumi presunti, calcolati sulla base di quelli dell'anno precedente, quando disponibili. L'Azienda effettua almeno una lettura in ogni semestre. A. Caso di mancata lettura su contatori non accessibili o ad accessibilità condizionata l'Azienda, avrà l'onere di lasciare una cartolina preaffrancata di "autolettura"; B. Caso in cui non sia possibile effettuare almeno una lettura annua del contatore da parte dell'utente per cause imputabili all'utente: quest'ultimo sarà invitato mediante raccomandata A.R. (a spese dell'utente) a provvedere alla comunicazione della lettura del consumo entro il termine di 15 gg. dal ricevimento, pena l'applicazione di una penale pari a 8,00 EURO da addebitare nella prima fattura utile; la penale non si applica comunque ad utenze provviste di contatore ad accessibilità condizionata; C. Caso di contatore accessibile: In caso di mancata lettura annua (almeno una) da parte dell'Azienda, di contatore accessibile, il Gestore dovrà corrispondere all'utente, nella successiva bolletta, un indennizzo automatico di Euro 15,00; - E' garantita all'utente la possibilità dell'autolettura.	
DEPOSITO CAUZIONALE	All'atto della stipula del contratto di fornitura l'utente deve versare un deposito cauzionale, fruttifero d'interessi al tasso legale, che sarà addebitato sulla prima fattura emessa a carico dell'utente stesso comunque non prima che gli siano state restituite somme a qualsiasi titolo precedentemente versate od anticipate non previste nel presente Regolamento. Per le utenze che usufruiscono della domiciliazione bancaria o postale all'atto della stipula del contratto non sarà richiesto alcun deposito o, nel caso in cui la domiciliazione si abbia in un momento successivo rispetto alla stipula del contratto, il deposito sarà rimborsato insieme agli interessi eventualmente maturati nella prima fattura utile successiva alla registrazione della domiciliazione stessa. Qualora venga revocata la domiciliazione bancaria o postale sarà provveduto all'addebito del deposito cauzionale con la prima fattura successiva alla registrazione della revoca. Tale deposito sarà calcolato per ogni utente finale, generalmente coincidente con una unità immobiliare e sarà dovuto da tutte le utenze, con esclusione delle sole utenze proprie delle Amministrazioni Pubbliche Territoriali. Il valore del deposito è determinato in base ai criteri sotto indicati e, comunque, nel rispetto delle diverse tipologie d'uso e tariffe vigenti tempo per tempo: 1. uso civile domestico: il deposito cauzionale è determinato sulla base del consumo medio annuo dell'ultimo biennio e rapportato ad un periodo di tre mesi o, se non disponibile, nella misura di Euro 40,00; 2. uso civile non domestico: il deposito cauzionale è determinato sulla base del consumo medio annuo dell'ultimo biennio e rapportato ad un periodo di tre mesi o, se non disponibile, nella misura di Euro 100,00; 3. uso allevamento animali e antincendio: il deposito cauzionale è determinato nella misura doppia della quota fissa annua; 4. nel caso di uso promiscuo, il deposito cauzionale è determinato dalla applicazione pro-quota dei metodi precedenti; Il deposito cauzionale sarà adeguato dall'Azienda in sede di conguaglio annuo, sulla base dei consumi dell'anno precedente. Il Gestore si impegna a restituire, mediante accredito diretto in bolletta, le somme a qualsiasi titolo precedentemente versate od anticipate con modalità diverse da quelle previste nel presente Regolamento, entro e non oltre il termine del 31.12.2004.	
FATTORI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE (senza sopralluogo)	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	IMMEDIATO EFFETTUAZIONE DELL'ACCREDITO 60 gg. di calendario
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE (con sopralluogo)	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	20 giorni dalla richiesta EFFETTUAZIONE DELL'ACCREDITO: 60 gg. di calendario
RITARDO PAGAMENTO E MOROSITÀ	Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati gli interessi: - nei primi 10 giorni di ritardo dalla data di scadenza della fattura sarà applicato un interesse pari al Tasso Ufficiale di Riferimento maggiorato di 3 punti e commisurato in funzione dell'importo dovuto e dei giorni effettivi di ritardo; - dal 11° giorno, agli interessi sopra descritti sarà applicata una maggiorazione del 5% a titolo di indennità sul debito non pagato, anch'essa rapportata ai giorni effettivi di ritardo; - gli interessi per ritardato pagamento saranno dovuti solo successivamente al 5° giorno di pagamento della relativa fattura.	
VERIFICA DEL CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL CONTATORE	L'utente può richiedere, in ogni tempo, la verifica del corretto funzionamento del contatore.	- Appuntamento entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente; - Comunicazione per iscritto dei risultati della verifica: entro 30 giorni di calendario dalla medesima.
VERIFICA DEL LIVELLO DELLA PRESSIONE DI FORNITURA, TEMPI E MODALITÀ	L'utente può richiedere la verifica del corretto livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna della fornitura acqua	- Termine massimo per la verifica: 7 giorni lavorativi dalla richiesta; - Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura: 30 giorni lavorativi dalla richiesta
RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI A SEGUITO DI PERDITE OCCULTE	Una perdita occulta si intende tale se: - non individuabile dall'utenza secondo il principio della buona diligenza; - in ogni caso dimostrata; - comunque evidenziate da un consumo superiore al 30% rispetto ai consumi medi rilevati negli ultimi due anni o del minor periodo fatturato;	- Ricalcolo dei consumi: in funzione dei consumi storici dei due anni precedenti, quando disponibili. - Nel caso di perdite occulte, il Gestore provvede a fatturare i maggiori consumi derivanti dalla perdita a tariffa base del servizio acquedotto, con esclusione della quota fognatura e depurazione.

SCHEDA n. 5 Aspetto del servizio idrico integrato:			
RIF. PARAGRAFO	DESCRIZIONE	STANDARD PREVISTO	IMPORTO INDENNIZZO AUTOMATICO
5.1	Tempo di preventivazione	- CON SOPRALLUOGO: 15 giorni lavorativi dalla richiesta - SENZA SOPRALLUOGO: 10 giorni lavorativi dalla richiesta	Euro 25,82
5.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto	- CON O SENZA AUTORIZZAZIONI 20 giorni lavorativi dalla accettazione formale del preventivo	Euro 25,82
5.3	Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura	- Tempo di attivazione: 7 giorni lavorativi dalla definizione del contratto - Tempo di riattivazione: 5 giorni lavorativi dalla definizione del contratto	Euro 25,82
5.5	Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura	- 20 giorni lavorativi dalla definizione del contratto con o senza autorizzazione	Euro 25,82
6.6	Rispetto degli appuntamenti concordati, fascia di puntualità, tempi e modalità	- La fascia di puntualità è individuata in tre ore (3 h)	Euro 25,82
6.8	Tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti	- tempo massimo di risposta a richieste scritte: 20 giorni di calendario dal ricevimento della richiesta per richieste che non prevedono sopralluoghi - tempo massimo di risposta a richieste scritte: 30 giorni di calendario dal ricevimento della richiesta per richieste che prevedono sopralluoghi	Euro 25,82
6.9	Tempo di risposta ai reclami	- Reclamo che non richiede sopralluogo: 20 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo - Reclamo che richiede sopralluogo: 30 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo - Reclamo complesso: Avviso entro 20 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo	Euro 25,82