



Prot. Gen. 16179 del 9/7/2013

Carta Del Servizio idrico Integrato



CAPITOLO 1. Presentazione dell'azienda

1.1 Considerazioni generali

1.1.1 Introduzione

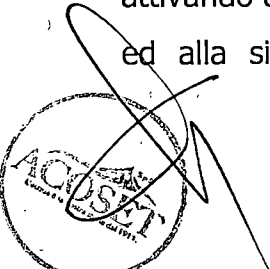
L'Acoset è l'azienda che gestisce il servizio idropotabile di venti comuni della provincia di Catania, situati nella zona ai piedi dell'Etna, oltre che il servizio di fognatura e depurazione relativo ai comuni di Adrano e S. M. di Licodia. La nascita risale agli inizi del secolo scorso, quando un vescovo ed alcuni nobili dell'epoca, decisero di organizzare il servizio di acqua potabile per diversi comuni ed alcuni villaggi che ricadevano sotto la loro giurisdizione. Successivamente, dopo l'aggregazione di ulteriori comuni, nel luglio del 1959, l'assemblea dei delegati dei comuni consorziati, costituì il Consorzio Acquedotto Etneo (C.A.E.), con ratifica da parte dell'Assessore agli Enti Locali della Regione Siciliana, tramite decreto del 6 Luglio 1962 n. 405. Nel dicembre del 1999, il C.A.E. diventa Azienda Speciale, ai sensi della legge 8 Giugno 1990 n. 142, cambiando, così, denominazione e natura giuridica e prendendo il nome di Azienda Consorziale Servizi Etnei (A.Co.S.Et.). La trasformazione maggiormente rilevante è piuttosto recente: nel luglio del 2004 l'Acoset si trasforma in società per azioni a totale capitale pubblico.

Il servizio idropotabile dell'Acoset consiste essenzialmente nella captazione e distribuzione dell'acqua potabile nei settori N-O, S-O e S-E del territorio etneo.

L'Acoset serve ad oggi venti comuni consorziati, corrispondenti a circa 90000 utenti, mediante captazioni proprie e avvalendosi di alcuni pozzi privati. Il funzionamento degli impianti primari è monitorato e regolato tramite un sistema di telecontrollo attivo 24 ore su 24. L'Acoset è attrezzata per l'intervento sul territorio nelle intere 24 ore per tutti i giorni dell'anno.

1.1.2 Motivazioni

Con la VI conferenza nazionale della qualità la Confservizi ha inteso spostare il baricentro della propria strategia in materia di qualità. L'obiettivo è promuovere un sistema integrato di politiche e strumenti che migliorino e qualificano la competitività nel quadro di una regolazione ispirata alla qualità, alla competitività, attivando anche processi imprenditoriali ispirati all'eticità, alla socialità, all'ambiente ed alla sicurezza. La tendenza attuale è quella di valorizzare lo sviluppo e



l'armonizzazione di più politiche e strumenti della qualità, intesa quest'ultima in un'accezione più estesa di quella tradizionale: sia quindi le certificazioni ISO 9000, le carte dei servizi, le indagini di *customer*, sia anche i sistemi gestionali ispirati alla qualità, la sicurezza ed i codici etici.

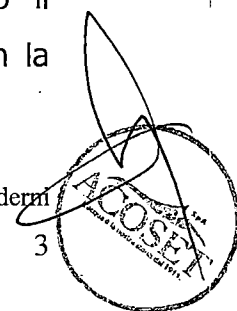
L'Acoset S.p.A. si basa su un sistema decisionale fondato sulla qualità come fulcro di un coordinato ed organico processo di regolazione. Da ciò nasce l'esigenza di assumere tale sistema come regola di comportamento generalizzato, ovvero di allineare le proprie procedure agli standard di qualità imposti dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 ed attivare gli strumenti che permettano il rispetto dei principi della *customer satisfaction*. Fa capo a tali strumenti la *carta dei servizi* che rappresenta per i Clienti le condizioni migliorative del contratto.

In base a statistiche effettuate da Confservizi, la carta dei servizi, introdotta dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, è ad oggi adottata dal 73,2% delle aziende, mentre nel 19,2% dei casi l'adozione di tale strumento è in programma entro il triennio 2002-2004. Un dato rilevante riguarda l'adozione della carta dei servizi per area geografica: il Sud è fermo alla percentuale del 59,4%. Infine, un'analisi dell'adozione della carta dei servizi per tipologia di servizio erogato mostra che il 79,4% delle aziende italiane di servizio idrico utilizza tale strumento.

Come premesso, la carta dei servizi rappresenta delle condizioni migliorative del contratto; tali condizioni sono esplicitate mediante la definizione di *indicatori* che fissano dei tempi massimi per determinate prestazioni. Gli indicatori di riferimento sono riportati nel D.P.C.M. del 29 aprile 1999 – "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 126 del 01-06-1999. L'Acoset S.p.A. ha utilizzato il suddetto documento come guida alla definizione dei propri indicatori prestazionali, avendo cura di indicare tempi massimi che siano quanto più adeguati ai valori suggeriti da Confservizi¹.

L'adozione della carta dei servizi rappresenta dunque un ulteriore passo in avanti dell'Acoset S.p.A. verso un punto di maturazione che vede da un lato il miglioramento del servizio e dall'altro la massima efficienza nei rapporti con la Clientela.

¹ Osservatorio Qualità Confservizi - "Analisi della qualità nelle imprese di servizio pubblico locale", quaderni Confservizi 2004.



1.2 Principi fondamentali

L'Acoset si impegna ad espletare il servizio offerto, rispettando i principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

1.2.1 Eguaglianza

L'erogazione dei servizi offerti dall'Acoset si fonda sul principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini-Clienti. Nessuna distinzione nella erogazione dei servizi viene compiuta in base al sesso, razza, lingua, religione od opinione politica del cittadino. L'Acoset si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli sia in quello indiretto, alle persone portatrici di handicap.

1.2.2 Imparzialità

L'Acoset si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

1.2.3 Continuità

L'Acoset garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora si verificano interruzioni, imputabili a guasti, o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento dell'erogazione, l'Acoset si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio.

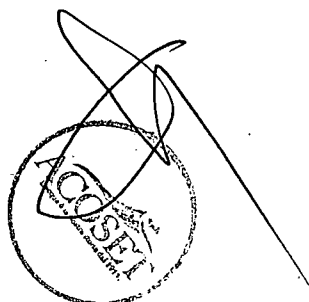
1.2.4 Partecipazione

L'Acoset garantisce la partecipazione dei Clienti, per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi e per migliorare il rapporto stesso con i Clienti.

Ogni Cliente ha diritto di conoscere le informazioni in possesso dell'Acoset relativamente al suo rapporto contrattuale ed alla qualità del servizio.

L'Acoset promuove fra i Clienti la possibilità di esporre reclami, suggerimenti, osservazioni, produrre memorie e documenti al fine di migliorare il servizio.

L'Acoset si impegna inoltre ad acquisire periodicamente la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi resi.



1.2.5 Cortesia

L'Acoset si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni e la necessaria formazione.

1.2.6 Efficienza ed efficacia

L'Acoset assicura l'erogazione dei servizi in modo idoneo, affinché venga garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia.

L'Acoset si impegna a ricercare ed attuare tutte le soluzioni tecnologiche-organizzative e procedurali che consentano un continuo e progressivo miglioramento dei servizi.

1.2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'Acoset si impegna ad utilizzare un linguaggio il più chiaro possibile, semplice e comprensibile nei rapporti con gli utenti ponendo la massima attenzione alla sua efficacia. L'Acoset provvede alla semplificazione ed alla razionalizzazione delle procedure, riducendo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative in vigore, gli adempimenti richiesti ai propri Clienti e fornendo eventuali chiarimenti su tali adempimenti.

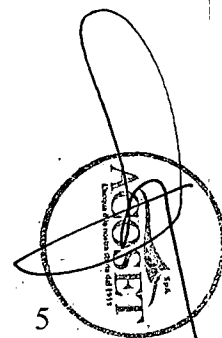
CAPITOLO 2. Diritto di informazione al Cliente

L'Acoset comunica con il Cliente mediante gli strumenti di seguito indicati e si impegna affinché questi strumenti siano il più possibile chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

2.1 Servizio informazioni e reclami

Tale servizio, viene svolto attraverso i seguenti mezzi:

- 1) Call center (si veda il sito www.acoset.com per i numeri da contattare)
- 2) Attraverso la linea dedicata (tel. **095 360133**)
- 3) Sito Aziendale www.acoset.com
- 4) Posta elettronica al seguente indirizzo acoset@acoset.com
- 5) Posta Elettronica Certificata acoset@pec.it
- 6) Servizio di pronto intervento per casi di pericolo, questo è gratuito da



rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde **800 – 912 - 221**.

Il servizio è consentito esclusivamente nei casi di:

- Fuoriuscite di acqua con pericolo di gelo
- Alterazioni delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita
- Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria
- Richiesta di intervento di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni o rigurgiti

Il servizio richiede l'identificazione del chiamante. In caso di richieste non giustificate da reale pericolo, i costi di intervento calcolati secondo il vigente C.C.N.L., saranno addebitati a chi ha abusato del servizio in analogia a quanto transito dalla delibera 655/15 dell'ARERA.

Attraverso questi l'Acoset fornisce le informazioni relative ai servizi erogati e gli orari di apertura degli sportelli; riceve reclami e richieste da parte dei Clienti ed inoltre gestisce il pronto intervento per casi di pericolo.

2.2 Strumenti di comunicazione

L'Acoset mette a disposizione dei propri Clienti le informazioni inerenti il proprio servizio mediante sito WEB, servizio Interactive Voice Response (I.V.R.), Front Office presso la sede e gli sportelli remoti presso i locali messi a disposizione dai comuni soci.

Oltre che alle informazioni riguardo le modalità di presentazione di reclami, di segnalazione di disservizi, l'Acoset, anche mediante i propri servizi informatici, mette a disposizione dei Clienti:

- informazioni utili per un migliore utilizzo della risorsa idrica;
- informazioni riguardanti la qualità dell'acqua distribuita;
- informazioni inerenti le procedure da seguire per accedere ai servizi;
- prezzi e modalità di addebito.



CAPITOLO 3. Impegni e standard di qualità

Nell'ottica di fornire un servizio qualitativamente elevato alla sua clientela, l'Acoset ha ritenuto necessario fissare dei livelli specifici di qualità. I tempi caratteristici relativi alle prestazioni erogate sono espressi in **giorni lavorativi** dal lunedì al venerdì, salvo sia altrimenti specificato, e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, nonché del tempo necessario per la effettuazione di lavori ed opere o di altri adempimenti a carico del Cliente. Il computo dei tempi di esecuzione parte dal giorno successivo a quello di ricezione della richiesta di effettuazione della prestazione o della richiesta di verifica. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore od imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, l'Acoset si fa carico di far conoscere tempestivamente al Cliente il nuovo termine.

3.1 Avvio del rapporto contrattuale

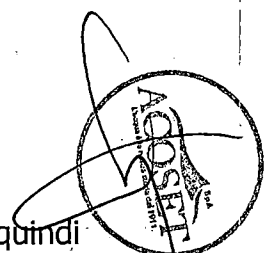
3.1.1 Tempo di Progettazione (Preventivazione) per l'esecuzione di allacci idrici

Il tempo di progettazione è il tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della richiesta di utenza, completa di tutta la documentazione necessaria, da parte del Cliente ed il momento in cui il progetto è a sua disposizione per le necessarie determinazioni. Qualora la richiesta di utenza presenti carenze documentali, l'Acoset richiederà l'integrazione della documentazione ed il tempo di progettazione decorrerà a partire dalla data dell'avvenuta integrazione della documentazione stessa. Nel caso di progettazione di lavori complessi, quali piani di lottizzazione e/o cantieri con più unità abitative, i tempi verranno stabiliti di volta in volta a seconda della complessità e comunicati al Cliente.

- **Tempo massimo senza Sopralluogo: 10 giorni**
- **Tempo massimo con Sopralluogo: 20 giorni**

3.1.2 Tempo di Progettazione per l'esecuzione di allacci fognari

L'esecuzione di allacci fognari non rientra tra le attività svolte dall'Azienda e quindi



non è applicabile un impegno ed uno standard di qualità sul tempo di Preventivazione per l'esecuzione di allacci Fognari.

3.1.3 Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario

L'esecuzione di allacci fognari non rientra tra le attività svolte dall'Azienda e quindi su quest'ultima non vengono forniti tempi né di progettazione né di allaccio.

3.1.4 Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico

L'esecuzione dei lavori per consentire l'allaccio idrico vengono demandati dall'Azienda all'utente, a meno di eccezioni legate alle difficoltà dell'utente a farsi rilasciare i permessi per eseguire i lavori dalla città metropolitana. Per quanto sopra evidenziato su quest'ultima attività non vengono forniti tempi.

3.1.5 Tempo di attivazione della presa

Per il calcolo del tempo di attivazione della presa, dato che l'Azienda demanda all'utente i lavori di allaccio idrico, non si considera la data di stipula del contratto, ma bensì viene calcolato come il tempo intercorrente tra la data di collaudo positivo effettuato dopo la comunicazione della fine lavori da parte del Cliente e l'attivazione della fornitura, compresa l'installazione del contatore.

- **Tempo massimo: 5 giorni**

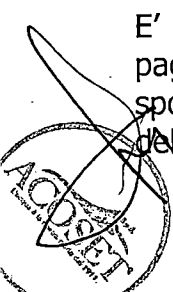
3.1.6 Tempo di riattivazione della fornitura o subentro nella fornitura (ex utenza)

E' il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

- **Tempo massimo senza modifica portata contatore: 5 giorni**
- **Tempo massimo con modifica portata contatore: 10 giorni**

3.1.7 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

E' il tempo, misurato in giorni feriali escluso il sabato, intercorrente tra la data di pagamento da parte del Cliente presso l'Acoset (comunicata via fax, via e-mail, allo sportello o attraverso altro mezzo) delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.



- **Tempo massimo: 2 giorni**

3.1.8 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente

E' il tempo intercorrente tra la data di ricezione della richiesta della disattivazione della fornitura da parte del Cliente e la data di disattivazione della fornitura stessa.

- **Tempo massimo: 7 giorni**

3.1.9 Tempo massimo di esecuzione della Voltura

E' Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale, questa definizione è valida nel caso in cui non vi siano documenti mancanti ed il pagamento sia stato effettuato.

- **Tempo massimo: 5 giorni**

3.1.10 Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo

L'Azienda non esegue lavori oltre l'allaccio idrico, i cui tempi di preventivazione sono indicati al punto 3.1.1

3.1.11 Tempo massimo di esecuzione lavori

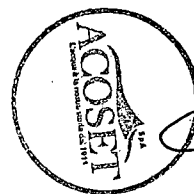
L'Azienda non esegue lavori oltre l'allaccio idrico, i cui tempi di sono indicati al punto 3.1.4

3.1.12 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

E' il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

- **Tempo massimo: 3 ore**

3.2 Gestione del rapporto contrattuale



3.2.1 Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore

Il Cliente può richiedere per iscritto all'Acoset la verifica del corretto funzionamento del contatore. Il tempo per l'effettuazione della verifica è quello intercorrente fra il giorno successivo alla data di ricezione della richiesta di verifica del contatore e la data di comunicazione al Cliente dell'esito della verifica. La comunicazione dell'esito della verifica avviene tramite invio di una lettera. Lo stesso si può differenziare come segue nel caso in cui la verifica richieda una verifica in laboratorio:

- **Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore: 10 giorni**
- **Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco: 10 giorni**
- **Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio: 30 giorni (*)**

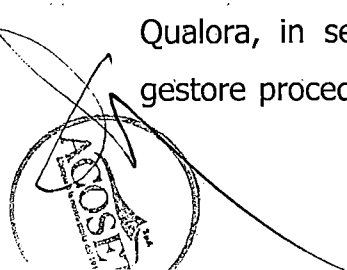
(*) gli stessi potrebbero non essere rispettati in quanto trattasi di Laboratorio esterno, si procederà comunque con la Procedura sotto riportata.

Quando si evidenzia il non corretto funzionamento del contatore i costi del controllo sono a carico dell'Acoset, che provvede a rimuovere con tempestività le cause del disservizio e a rimborsare al Cliente gli importi fatturati in eccesso. Nel caso in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica sia necessario inviare il contatore presso laboratori qualificati, l'Acoset invia al Cliente, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, una comunicazione scritta dalla quale risultano il laboratorio responsabile della verifica ed i tempi previsti per l'effettuazione della stessa. Qualora, invece, si evidenzia il corretto funzionamento del contatore, al Cliente viene addebitato un importo forfetario calcolato in modo da coprire i costi del controllo stesso, delle spese di spedizione e del contatore sostitutivo.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

3.2.2 Tempo massimo di sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo



gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

- Tempo massimo: 10 giorni

3.2.3 Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione

Il Cliente può richiedere per iscritto all'Acoset la verifica del livello di pressione. Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

- Tempo massimo: 10 giorni

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, al Cliente viene addebitato un importo forfetario calcolato in modo da coprire i costi del controllo stesso.

3.2.4 Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

- Tempo massimo: 10 giorni

3.2.5 Tempo massimo per l'appuntamento concordato

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Il tempo massimo si stabilisce in una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore

3.2.6 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale

e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

- **Preavviso minimo: 24 ore**

3.2.7 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

L'Acoset istituisce un servizio di Pronto Intervento per le seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

- **Tempo di Arrivo: 3 ore**

3.3 Gestione Addebiti Fatturazione Pagamento e Rateizzazione

3.3.1 Tempo massimo per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore.

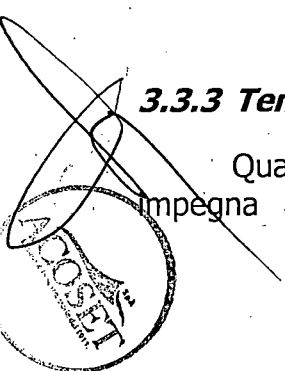
- **Tempo massimo: 45 giorni**

3.3.2 Periodicità minima di fatturazione

L'Acoset emette 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale.

3.3.3 Tempo di rettifica di fatturazione

Qualora in fase di fatturazione vengano individuati errori, l'Acoset si impegna alla tempestiva correzione degli stessi effettuando, se necessario,



verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Nel caso di eventuali errori di fatturazione segnalati dal Cliente, l'Acoset provvede ad avviare gli accertamenti opportuni e, in relazione all'esito degli stessi, ad eseguire una correzione della fatturazione rimborsando il Cliente. Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. Fanno eccezione i casi di attivazione o estensione di un servizio a grosse collettività che possa determinare la necessità di effettuare verifiche generalizzate.

- **Tempo massimo: 60 giorni**

3.4 Reclami, Richieste Scritte di Informazioni e di Rettifiche di Fatturazione

3.4.1 Gestione Reclami Scritti

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso, relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'azienda possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Viene assicurata risposta scritta alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti, con la seguente tempistica:

- **Tempo massimo: 30 giorni**

I tempi sono conteggiati in giorni lavorativi facendo riferimento alle date del protocollo aziendale. Qualora il disservizio sia effettivamente verificato, l'azienda si impegna ad eliminare tempestivamente le cause.

3.4.2 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta:

- **Tempo massimo: 30 giorni**

3.4.3 Tempo di risposta a rettifiche di fatturazione

Qualora in fase di fatturazione vengano individuati errori, l'Acoset si impegna alla tempestiva correzione degli stessi effettuando, se necessario, verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Nel caso di eventuali errori di fatturazione segnalati dal Cliente, l'Acoset provvede ad avviare gli accertamenti opportuni e, in relazione all'esito degli stessi, ad eseguire una correzione della fatturazione rimborsando il



Cliente. Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta:

- **Tempo massimo: 30 giorni**

3.5 Gestione degli Obblighi di Qualità Contrattuale in caso di Applicazione Dell'articolo 156 Del D.Lgs. 152/06

3.5.1 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

- **Tempo massimo: 5 giorni**

3.5.2 Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

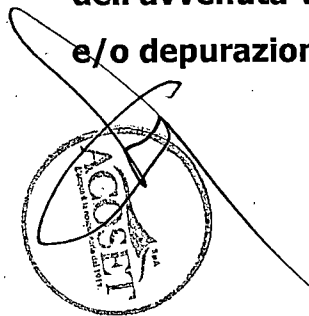
Il tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto:

- **Tempo massimo: 5 giorni**

3.5.3 Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale

Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

Si fissa una Percentuale minima pari al 90%, di comunicazioni dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi.



3.6 Gestione degli Sportelli

3.6.1 Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

- **Tempo minimo: 20 minuti**
- **Tempo massimo: 60 minuti**

3.7 Qualità dei Servizi Telefonici

3.7.1 Accessibilità al servizio telefonico

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

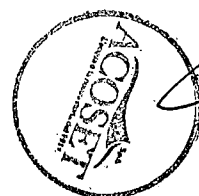
- **Si fissa una Percentuale minima di unità di tempo pari al 90%, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera.**

3.7.2 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

- **Tempo medio di attesa: 240 secondi**

3.7.3 Livello del servizio telefonico



L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

- **Si fissa una Percentuale minima pari al 80%, di chiamate telefoniche degli utenti finali, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta.**

3.7.4 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

- **Si fissa una Percentuale minima pari al 90%, di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi.**

CAPITOLO 4. Indennizzi per mancato rispetto dei livelli di qualità

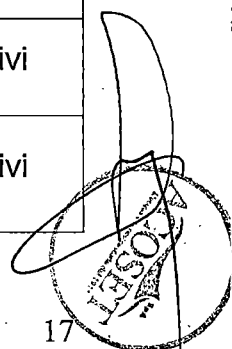
A fronte del mancato rispetto da parte dell'Acaset dei livelli specifici di qualità, riassunti in Tabella 1, è previsto un indennizzo pari a 30€, fino al doppio del tempo fissato come obiettivo, di 60€ se il tempo si protrae dal doppio al triplo del tempo fissato come obiettivo e di 90€ se supera il triplo del tempo del tempo fissato come obiettivo. Gli indennizzi sono corrisposti mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque entro 90 giorni dalla scadenza del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta. Nel caso

in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore del Cliente che viene detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito. L'indennizzo non è dovuto nei seguenti casi:

- a. qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia dipeso da causa di forza maggiore o da fatto imputabile al Cliente;
- b. qualora il Cliente non sia in regola con i pagamenti dovuti.

Tabella 1: Livelli specifici di qualità

Descrizione	Tempo massimo
Tempo di Progettazione (Preventivazione) per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo di Progettazione (Preventivazione) per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	20 giorni lavorativi
Tempo di attivazione della presa	5 giorni lavorativi
Tempo di riattivazione della fornitura o subentro nella fornitura (ex utenza) senza modifica portata contatore	5 giorni lavorativi
Tempo di riattivazione della fornitura o subentro nella fornitura (ex utenza) con modifica portata contatore	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente	7 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

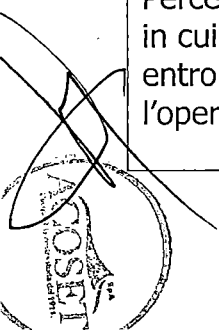


Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione	2 bollette l'anno
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi

L'Acoset si impegna, inoltre, al rispetto dei tempi delle prestazioni definite "livelli generali di qualità" nelle percentuali minime riportate in Tabella 3.

Tabella 3: Livelli generali di qualità

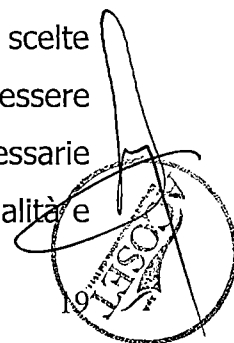
Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%



Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90%
Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80%
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

CAPITOLO 5. Continuità e sicurezza del servizio

L'Acoset si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Continuità e regolarità dell'erogazione dei servizi discendono da scelte tecniche ed organizzative. La mancanza di continuità del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e



sicurezza del servizio. In questi casi vengono fornite adeguate e tempestive informazioni alla Clientela, e comunque l'Acoset si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

5.1 Interventi programmati

La manutenzione ed il rinnovo delle reti e delle prese sono programmati al fine di assicurare la sostituzione delle parti più obsolete prima che, secondo l'esperienza maturata, da esse possano derivare guasti e quindi disservizi alla Clientela. In caso di lavori sulle reti di distribuzione vengono adottati, ove possibile, gli accorgimenti necessari per evitare interruzioni delle forniture. Quando ciò non sia possibile, in caso di lavori programmati l'utenza interessata viene preavvisata, con almeno tre giorni di anticipo, dell'ora e della durata della sospensione attraverso i competenti uffici relazioni con il pubblico comunali ed avvisi pubblicati sul sito aziendale, in funzione della gravità anche pubblicati su mezzi informazione locali.

5.2 Durata delle sospensioni programmate

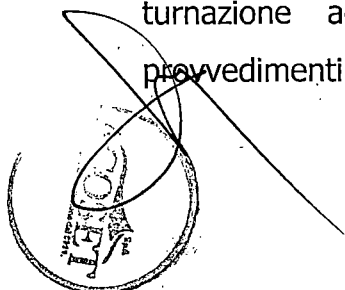
E' il tempo di interruzione della fornitura per lavori. La durata massima delle interruzioni programmate con preavviso si può quantificare in 8 ore.

5.3 Interruzioni senza preavviso

Sono le interruzioni della fornitura di acqua, solitamente dovute a improvvise emergenze verificatesi nella rete, riguardanti tutti i casi in cui i Clienti interessati non siano stati preavvisati con almeno 3 giorni di anticipo.

5.4 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori comunque non dipendenti dall'attività di gestione, l'Acoset, con adeguato preavviso, deve informare i responsabili dei comuni interessati dell'eventuale turnazione adottata affinché essi informino la cittadinanza e adottino provvedimenti per coprire il periodo di crisi.



Tali misure possono comprendere:

- a. invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- b. limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete.

5.5 Livelli minimi di servizio

L'Acoset assicura controlli sulla qualità dell'acqua distribuita e delle acque reflue in accordo ai requisiti cogenti. I valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata rientrano in quelli stabiliti per legge e sono riportati periodicamente sul sito web dell'Acoset.

5.6 Ricerca programmata delle perdite

L'Acoset effettua un monitoraggio preventivo e programmato di ricerca perdite con apparecchiature elettroniche che rilevano anche danni non evidenti in superficie. In mancanza di disposizioni in merito, l'Acoset si impegna a sottoporre ad ispezione la propria rete. Si conferma, comunque, l'impegno dell'Acoset a recepire eventuali deliberazioni che potranno essere emanate dalle Autorità competenti.

CAPITOLO 6. Validità della carta

Questo documento verrà adottato dall'Acoset e i Clienti saranno informati delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi elencati nel capitolo 2.

