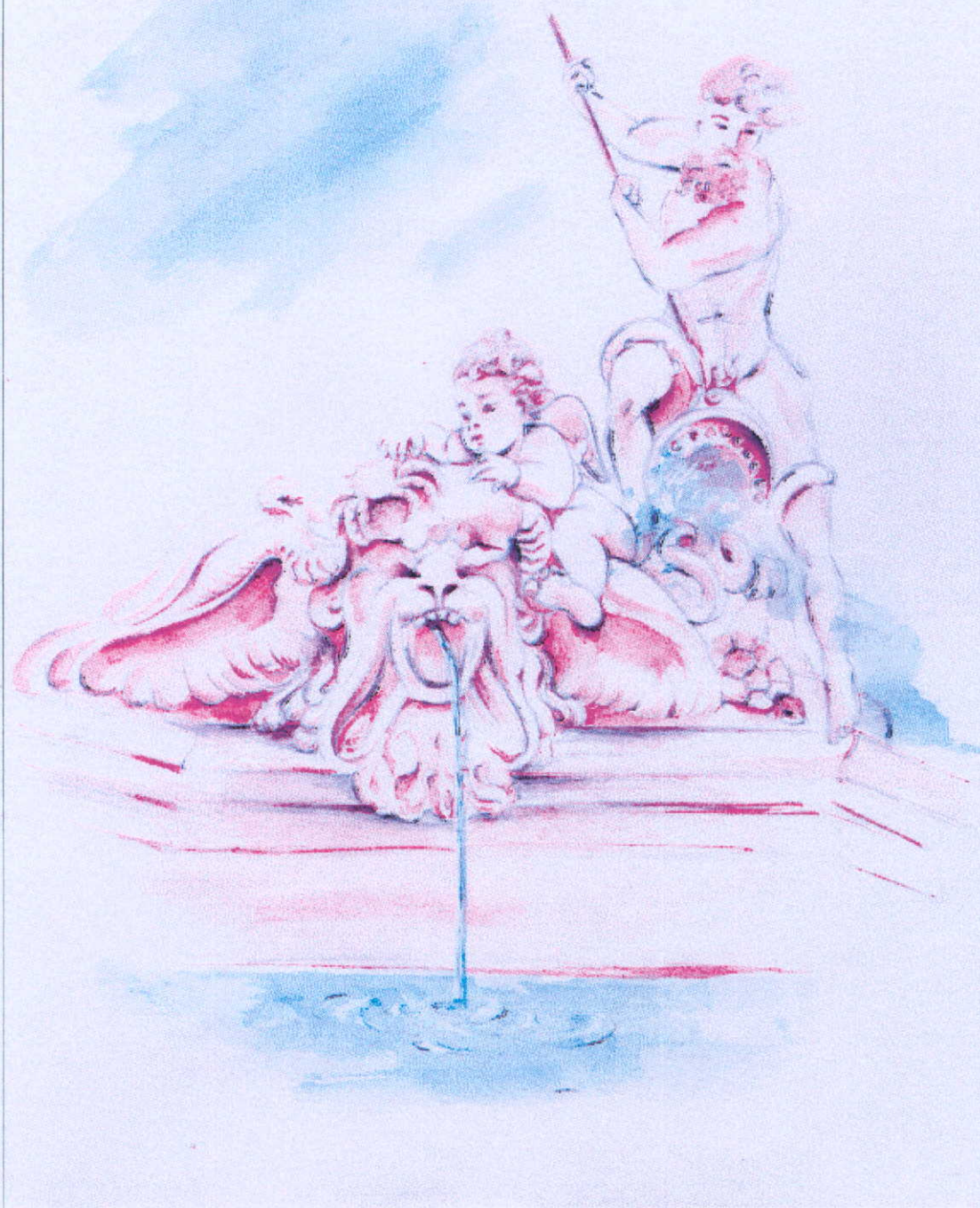


CARTA DEI SERVIZI IDRICI

CREA Gestioni srl - TERMOLI



PREMESSA

Scopo della Carta dei Servizi è stabilire e garantire i diritti degli Utenti per il servizio idropotabile, quindi per la distribuzione dell'acqua potabile e per gli altri servizi ad essa correlati, come fognatura e depurazione. Ciò in attuazione delle normative nazionali sulla trasparenza e sul rapporto tra Enti erogatori di servizi pubblici ed Utenza. La presente "Carta" è attuata per la Città di Termoli. Essa individua una serie di indicatori di qualità dei servizi che la CREA Gestioni srl fornisce ai cittadini ed agli utilizzatori in genere. La "Carta" è da intendersi di natura sperimentale e sarà perfezionata alla luce dei risultati della sua gestione, da valutare, sentiti anche Organismi di rappresentanza degli interessi degli Utenti, dopo un anno dall'entrata in vigore. La CREA Gestioni srl intende avere un rapporto costruttivo con gli Utenti e con le Associazioni ed Organismi rappresentanti dei Cittadini Utenti. Queste saranno informate sull'evoluzione della "Carta" attraverso gli strumenti più idonei.

Obiettivo della CREA Gestioni srl è l'innalzamento degli standard qualitativi di tutti i suoi servizi. La CREA Gestioni srl ha anche, fra i suoi obiettivi, la crescita di una cultura del rispetto delle fonti energetiche, dell'acqua e delle risorse naturali ad essa correlate, nonché la lotta agli sprechi per la salvaguardia del patrimonio idrico e delle sue fonti. A tal fine promuove, sostiene ed organizza apposite azioni di comunicazione e sensibilizzazione della Cittadinanza.

La presente "Carta" è stata realizzata in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, adeguata, nel totale rispetto dei diritti degli Utenti del servizio idrico di Termoli, alle esigenze di gestione del servizio stesso.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati dalla CREA Gestioni srl sono finalizzati al soddisfacimento di bisogni essenziali degli Utenti-Clienti, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

EGUAGLIANZA

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da: sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. La CREA Gestioni srl si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio; garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto indiretto, i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

IMPARZIALITÀ

Nei comportamenti verso gli Utenti-Clienti la CREA Gestioni srl si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

CONTINUITÀ

La CREA Gestioni srl si impegna ad erogare agli Utenti-Clienti servizi regolari, continui, senza interruzione.

L'interruzione del servizio potrà essere imputabile soltanto a: guasti; manutenzioni per garantire il corretto funzionamento delle reti di distribuzione ed al mantenimento della qualità di erogazione-raccolta ed allontanamento reflui; ampliamenti / aggiornamenti reti; cause di forza maggiore.

In questi casi la CREA Gestioni srl si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Ogni Utente singolo o associato può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti sui servizi aziendali. L'Utente, secondo le modalità previste dalla legge n. 241/90 e dall'apposito Regolamento Aziendale, ha diritto di accesso alle informazioni e agli atti che lo riguardano.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

SICUREZZA DEL SERVIZIO

SERVIZIO DI CONTROLLO DELL'ACQUA POTABILE

La CREA Gestioni srl effettua prelievi sull'intero ciclo produttivo e di fornitura all'Utente-Cliente, svolge le analisi di laboratorio sui parametri chimico-fisico-microbiologici al fine di garantire il rispetto dei limiti indicati nel DPR del 24 maggio 1983 n. 236.

SERVIZIO DI TELECONTROLLO

La continuità e la regolarità del servizio di erogazione dell'acqua, sono monitorate dal sistema di telecontrollo installato presso il centro di servizio di Termoli, attraverso il quale è costantemente sorvegliato il funzionamento degli impianti.

SERVIZIO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE FUGHE

La CREA Gestioni srl, nell'ambito delle attività di manutenzione preventiva delle reti, effettua sistematicamente una ricerca programmata delle dispersioni di acqua e la loro successiva conseguente eliminazione.

SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Si premette che la CREA Gestioni srl ha attivato quei presidi tecnologici (telecontrollo e teleallarme ecc.) atti a rendere minima la possibilità di interruzione del servizio idrico. Allo stesso modo quando si debbano eseguire lavori sulla rete di distribuzione dell'acqua, sulla rete di collettamento delle fognature (per guasti, modifiche, etc.), la CREA Gestioni srl garantisce di mettere in atto le procedure tecniche atte ad evitare, per quanto concesso dalle condizioni generali e/o specifiche, interruzioni del servizio.

TEMPI DI PREAVVISO

La CREA Gestioni srl provvede ad avvisare tutti gli Utenti-Clienti interessati alla sospensione del servizio per lavori programmati con almeno 48 ore di anticipo. Le modalità di comunicazione sono le seguenti: per mezzo di avvisi scritti lasciati e/o affissi nei singoli edifici, vie o piazze; media (stampa, radio etc.); altri. Tali modalità di comunicazione potranno essere derogate per gli interventi che non permettono la comunicazione in tempo utile.

REPERIBILITÀ

La CREA Gestioni srl garantisce la disponibilità di un servizio continuo per tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, anche con turni di reperibilità, al fine di assicurare un pronto intervento in casi di guasti o situazioni critiche.

L'accesso a tale servizio è realizzato tramite numero di pronto intervento: **335.7734083**

INTERVENTI A SEGUITO DI SEGNALAZIONI

A seguito di eventuali segnalazioni di anomalie da parte dell'Utenza, è valutato il livello di criticità/urgenza della situazione. La CREA Gestioni srl interviene con modalità coerenti sulla base della valutazione effettuata.

Per il Servizio Acqua, Fognatura e Depurazione:

Livello di criticità/urgenza	Tempi di primo intervento
Alto	01 ore
Medio	08 ore
Basso	24 ore

- Riattivazione FORNITURA ACQUA in caso di guasti agli impianti gestiti dalla CREA Gestioni srl, la stessa provvede direttamente alla riattivazione del servizio. I tempi per la riattivazione del servizio sono misurati dalla riparazione del guasto al ripristino della erogazione.
Tempo previsto max.: 12 ore
- Riattivazione SCARICO FOGNARIO in caso di guasto alle tubazioni. La CREA Gestioni srl provvede direttamente alla riattivazione del servizio. I tempi per la riattivazione sono misurati dalla fine dei lavori di riparazione del guasto al ripristino dello scarico.
Tempo previsto max.: 12 ore

Tutti i tempi sopra stabiliti, si intendono riferiti alla normale operatività e non tengono conto perciò di particolari contingenze indipendenti dalla CREA Gestioni srl quali ad esempio condizioni meteorologiche particolarmente avverse, nebbia, incidenti stradali, scioperi, sommosse, calamità naturali, cause di forza maggiore, etc.

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

Presso la sede della CREA Gestioni srl di Termoli, gli sportelli per il servizio acquedottistico, sono aperti al pubblico secondo i seguenti orari:

	Mattino	pomeriggio
Lunedì	9:00 - 12:30	*****
Martedì	*****	*****
Mercoledì	9:00 - 12:30	*****
Giovedì	*****	*****
Venerdì	9:00 - 12:30	*****
Sabato	*****	*****

per un totale di 10,5 ore settimanali.

Per facilitare l'accesso ai servizi, la CREA Gestioni srl ha predisposto il centralino telefonico in orario di ufficio (8:00 - 14:00 e 15:00 - 18:00 dal Lunedì al Giovedì; 8:00 - 14:00 il Venerdì) per richiedere informazioni, avanzare reclami; allo stesso numero è possibile chiamare in orario di ufficio o fuori di esso per segnalare guasti.

FACILITAZIONI PARTICOLARI

Per particolari categorie di Utenti-Clienti (anziani, disabili, etc) sono in via di realizzazione facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati dalla CREA Gestioni srl. In particolare: per i portatori di handicap sono previste facilitazioni di accesso fisico ai servizi della CREA Gestioni srl (rampe, etc); per portatori di handicap e cittadini in condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese prolungate, sono previsti percorsi preferenziali agli sportelli; in casi straordinari ed eccezionali, è possibile effettuare su richiesta anche telefonica l'erogazione a domicilio di alcuni servizi quali: contratti fornitura acqua, disdette, richieste di allacciamento etc., a favore di disabili o portatori di handicap segnalati dai servizi sociali del Comune.

RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

La CREA Gestioni srl si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente-Cliente. La CREA Gestioni srl definisce gli appuntamenti secondo le seguenti modalità: la data è concordata entro un periodo massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dal giorno della richiesta. Su richiesta esplicita dell'Utente-Cliente, tale periodo massimo può essere aumentato. La CREA Gestioni srl chiede all'Utente-Cliente una disponibilità massima di 3 (tre) ore per appuntamento. La CREA Gestioni srl si incarica di controllare periodicamente il rispetto degli appuntamenti concordati mediante il raffronto mensile tra numero di reclami per inadempienza e numero di appuntamenti fissati e annualmente ne divulga l'andamento.

TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI

Il numero degli sportelli è stato progettato con l'obiettivo di garantire agli Utenti-Clienti un tempo di attesa accettabile compatibilmente al contenimento dei costi di gestione.

- Tempi di attesa allo sportello per contratti di fornitura e voltture: medio: 20 min. massimo: 40 min.
- Tempi di attesa allo sportello per informazioni, reclami e gestione morosità: medio: 20min. massimo: 80 min.

RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DEGLI UTENTI-CLIENTI

La CREA Gestioni srl si impegna a rispondere:

- alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni;
- alle richieste di verifica dei dati di lettura al contatore entro un tempo massimo di 15 (quindici) giorni;
- alle richieste di annullamento e ricalcolo della bolletta entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni.

I termini sono da considerare al netto dei tempi del recapito postale.

RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI

I reclami possono essere presentati dall'Utente-Cliente:

- direttamente agli sportelli della CREA Gestioni srl;
- per telefono;
- via telefax;
- per posta;
- via e_mail

A fronte di ogni reclamo scritto la CREA Gestioni srl si impegna a riferire il risultato degli accertamenti entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo; ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Letture dei contatori

La CREA Gestioni srl effettua la lettura sistematica dei contatori presso gli Utenti-Clienti con una periodicità, di norma, annuale. In caso di assenza dell'Utente, la CREA Gestioni srl, depositerà presso l'indirizzo dell'allaccio una cartolina di autolettura della quale l'Utente stesso potrà servirsi per comunicare, entro un tempo massimo di 36 ore, i dati di lettura del contatore, fermo restando che entro l'anno l'Utente stesso dovrà garantire l'accesso per l'ispezione periodica al fine di verificare la correttezza e la corrispondenza dei consumi comunicati.

Fatturazione dei consumi

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe in vigore, determinate secondo le normative vigenti in materia e controllate dalle Autorità Competenti. Vengono emesse di norma 4 (quattro) fatture annue.

L'Utente-Cliente può rivolgersi agli uffici della CREA Gestioni srl per informazioni e chiarimenti sui valori riportati in fattura (es.: letture, tariffe ecc.).

Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di lettura (e/o autolettura), misura, fatturazione siano commessi errori in eccesso od in difetto, la CREA Gestioni srl provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 40 giorni dall'accertamento dell'errore.

Nel caso in cui l'errore sia segnalato dall'Utente-Cliente, la CREA Gestioni srl provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 40 giorni dalla comunicazione dell'Utente-Cliente ed alla restituzione dei pagamenti in eccesso entro 90 giorni dalla segnalazione dell'errore di fatturazione.

Morosità

In caso di morosità la CREA Gestioni srl provvede alla sospensione del servizio. Prima di sospendere il servizio e trascorsi 45 giorni dalla scadenza della bolletta insoluta, invia all'Utente-Cliente moroso, con raccomandata A.R., la comunicazione con il preavviso di chiusura, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione; trascorsi altri 15 giorni senza che sia avvenuto il pagamento a saldo, la CREA Gestioni srl provvede ad effettuare la sospensione del servizio; a richiesta informa l'Utente-Cliente circa le modalità e gli oneri finanziari oltre a spese contrattuali per la riattivazione della fornitura. Il ripristino della fornitura avverrà entro 2 (due) giorni lavorativi dalla corresponsione, da parte dell'Utente-Cliente, degli oneri suddetti.

Correttezza dei consumi e verifica dei contatori

La CREA Gestioni srl confronta le singole letture effettuate con i valori storici memorizzati per ogni singolo Utente-Cliente al fine di rilevare eventuali consumi anomali. In tutti i casi di rilevazione di consumi anomali la CREA Gestioni srl provvede a programmare una seconda lettura per confermare o correggere la prima.

L'Utente-Cliente che ritenesse non corretta la fatturazione dei consumi, ha la facoltà di chiedere la verifica sul funzionamento degli apparecchi di misura installati, mediante l'inoltro scritto di formale richiesta di verifica. Tale verifica sarà effettuata entro un tempo massimo di 20 giorni.

In caso fosse rilevata la non corretta funzionalità degli apparecchi in danno dell'Utente-Cliente, le spese saranno a carico della CREA Gestioni srl che provvederà all'emissione dei corrispondenti accrediti, e l'Utente-Cliente dovrà corrispondere solamente un importo pari alla media dei consumi precedenti all'anomalia eventualmente riscontrata.

Se tuttavia la verifica da parte della CREA Gestioni srl confermasse il corretto funzionamento degli apparecchi di misura, ovvero la non corretta funzionalità in favore dell'Utente-Cliente, le spese di tale prova saranno a totale carico dell'Utente-Cliente. Le misure saranno effettuate con apposita strumentazione di controllo e con una tolleranza del 5% in + o in -.

Modalità di pagamento delle bollette e di altri servizi

Le bollette possono essere pagate secondo le seguenti modalità: per mezzo di Conto Corrente Postale prestampato; presso gli sportelli degli istituti bancari, presenti nel Comune di Termoli, e convenzionati per il servizio di incasso con la CREA Gestioni srl; per mezzo di domiciliazione bancaria o RID; allo sportello con Bancomat o carte di credito. È escluso il pagamento diretto agli sportelli della CREA Gestioni srl

PREVENTIVI, ALLACCIAMENTI E INTERVENTI VARI

Tempi di preventivazione Acquedotto

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti, devono essere presentate con la prescritta documentazione tecnica presso gli sportelli. A fronte della richiesta la CREA Gestioni srl elabora un preventivo basandosi sulle informazioni fornite dall'Utente-Cliente stesso, su quelle raccolte da un eventuale sopralluogo e sui costi della CREA Gestioni srl.

Per le attività di preventivazione la CREA Gestioni srl ha definito i seguenti tempi standard che saranno misurati in giorni lavorativi:

- richieste di nuovi allacciamenti: dalla presentazione della richiesta alla disponibilità del preventivo: tempo previsto max.: 7 giorni lavorativi
- richieste di modifica di allacciamenti esistenti, comprese le richieste di spostamento di contatori: Tempo previsto max. 7 giorni lavoratori

Esecuzione lavori

Nel caso di richieste di nuovi allacciamenti, il completamento dei lavori dovrà avvenire secondo i seguenti standard temporali misurati in giorni dal momento dell'accettazione del preventivo da parte dell'Utente-Cliente: Tempo previsto max. 30 giorni, fatti salvi i ritardi non imputabili a CREA Gestioni srl, dovuti, ad esempio, a autorizzazioni particolari da richiedere a terzi.

Per quanto riguarda le richieste di modifica di allacciamenti esistenti, comprese le richieste di spostamento di contatori, il completamento dovrà avvenire secondo i seguenti standard misurati dalla data del sopralluogo: Tempo previsto max. 30 giorni fatti salvi i ritardi non imputabili a CREA Gestioni srl, dovuti, ad esempio, a autorizzazioni particolari da richiedere a terzi.

Richiesta di Riattivazione

Quando si richieda la riattivazione della fornitura a seguito di una precedente cessazione, il tempo di riattivazione sarà il seguente: Tempo previsto max. 5 giorni lavorativi.

Richiesta di cessazione della fornitura ACQUA e FOGNATURA

E' il tempo massimo entro cui la CREA Gestioni srl provvede a disattivare la fornitura dell'acqua, dal ricevimento della richiesta dell'Utente-Cliente: Tempo previsto max. 7 giorni lavorativi.

Richiesta di autorizzazione allo scarico

Una volta realizzate le opere di allacciamento alla rete in conformità al Regolamento Fognature vigente, il tempo per ottenere l'autorizzazione allo scarico che comprende il sopralluogo di verifica del personale tecnico della CREA Gestioni srl, e la verifica della completezza della prescritta documentazione sarà il seguente:

- Per insediamenti di civile abitazione e assimilabili: tempo previsto max. 30 giorni;
- Per insediamenti produttivi: tempo previsto max. 30 giorni.

I termini di cui sopra potranno essere adeguatamente protratti nel caso in cui lo scarico si riferisca ad insediamenti produttivi. Il rilascio dell'autorizzazione allo scarico è riservato al Sindaco della Città, o ad autorità da quest'ultimo designata.

L'Utente, in caso di impedimento a presentarsi per l'esecuzione dei lavori o per la verifica richiesta, deve comunicare la propria assenza tempestivamente anche a mezzo telefono alla CREA Gestioni srl. L'Utente che non preannunci la propria impossibilità a fruire della prestazione prenotata è tenuto al versamento di un «malum» pari a € 26,00.

Parimenti, eventuali impedimenti eccezionali della CREA Gestioni srl alla effettuazione nel giorno e nell'ora stabiliti nella prenotazione del servizio, vincolano la CREA Gestioni srl a tempestive comunicazioni di ciò all'Utente, e, d'intesa con quest'ultimo, alla definizione della nuova prestazione.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

LE INFORMAZIONI ALL'UTENTE-CLIENTE

La CREA Gestioni srl fornisce, oltre alle informazioni previste dalla vigente normativa, una continua, chiara e completa informazione agli Utenti-Clienti circa

- le caratteristiche e la struttura dell'Azienda stessa;
- le caratteristiche dei servizi erogati;
- le modalità di erogazione del servizio;
- le tariffe in vigore;
- le condizioni di fornitura;
- le modalità di fatturazione;
- le caratteristiche di qualità dell'acqua

MODI E MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO GLI UTENTI-CLIENTI

La CREA Gestioni srl assicura agli Utenti-Clienti la costante informazione di tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo. In particolare:

- informa direttamente l'Utente-Cliente sulle procedure di pagamento bollette, sulla frequenza e sui modalità di lettura contatori;
- comunica a mezzo organi di stampa e altri media, tutte le attività e gli eventi che la CREA Gestioni srl ritiene opportuno far conoscere tempestivamente agli Utenti-Clienti;
- utilizza un apposito spazio disponibile sulle bollette per informazioni di carattere generali (per es. modalità di pagamento delle bollette, lettura e fatturazione dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari servizi dell'Azienda, regolarità nei pagamenti e/o solleciti, etc.).

RICHIESTE DELL'UTENTE-CLIENTE E PARTECIPAZIONE

L'Utente può presentare alla CREA Gestioni srl, sotto forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. La CREA Gestioni srl si impegna a fornire una risposta scritta a tali iniziative dell'Utente entro un tempo massimo di 40 giorni.

L'Utente può altresì produrre ogni tipo di documentazione o memoria scritta che ritenga utile ai fini della difesa dei suoi interessi, a seguito di contestazioni o procedimenti dell'Azienda nei suoi confronti. Allo stesso modo egli può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi della CREA Gestioni srl, come previsto dalla Legge 241/90.

LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE-CLIENTE

La CREA Gestioni srl rileva il grado di soddisfazione degli Utenti-Clienti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle loro aspettative analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con gli Utenti-Clienti (agli sportelli e telefonici)
- i contenuti dei reclami pervenuti
- eventuali indagini demoscopiche opportunamente promosse.
- Sulla base di tali attività la CREA Gestioni srl pubblica annualmente:
- un rapporto sulla qualità dei servizi erogati e sulla valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti-Clienti;
- definisce, se necessario, un piano di miglioramento della qualità dei servizi adeguando i processi aziendali e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Per le attività di informazione e comunicazione all'Utente-Cliente, di accesso e partecipazione agli atti che lo riguardano e di valutazione dello stato di soddisfazione dello stesso, nonché per la presentazione di denunce o reclami, è istituito presso la Sede di Termoli, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Si può accedere a tale servizio:

- direttamente presso la sede dell'Azienda in Via degli Atleti, 21 - Termoli (Campobasso)
- per via telefonica allo 0875/706726
- a mezzo telefax allo 0875/706849
- a mezzo servizio postale con lettera in carta semplice indirizzata all'URP
- per posta elettronica (e-mail) all'indirizzo termoliservizioidrico@gruppocrea.it
- Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, sarà fatta apposita scheda-verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito. Le osservazioni, opposizioni, denunce debbono essere presentate nei modi sopra elencati, entro 15 giorni max. dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto, fatto, comportamento lesivo dei propri diritti.

TUTELA

COMPORAMENTI DEL PERSONALE DELLA CREA Gestioni srl VERSO GLI UTENTI-CLIENTI

Il personale della CREA Gestioni srl sarà munito di un tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che sarà tenuto ad esibire sia all'interno degli uffici dell'Azienda che all'esterno ed in particolare quando prende contatto, per qualsiasi motivo lavorativo, con l'Utente-Cliente.

Tutto il personale, nei rapporti con gli Utenti-Clienti, deve avere rispetto e cortesia ed agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. La CREA Gestioni srl, qualora il disservizio o i ritardi siano imputabili direttamente all'operatore responsabile, attiva nei confronti del medesimo le procedure disciplinari e di rivalsa in conformità della normativa vigente.

GESTIONE DEI RECLAMI

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta dei servizi può essere segnalata alla CREA Gestioni srl dall'Utente attraverso un reclamo in forma scritta presso l'indirizzo riportato nei documenti contrattuali che disciplinano il rapporto Gestore/Utente.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che eventualmente avesse seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una facile ricostruzione dei fatti oggetto del reclamo.

Entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla data di presentazione del reclamo sulla presunta violazione, CREA Gestioni srl riferirà all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi, altresì, a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità eventualmente riscontrate.

CONTROLLI ESTERNI

L'Utente, in caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine sopra previsto, 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, con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art. 21, comma 5 della Legge 5 gennaio 1994 n. 36.

CONTROLLI INTERNI - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La CREA Gestioni srl attua periodicamente, anche accogliendo eventuali suggerimenti e richieste di organismi di rappresentanza degli Utenti, sondaggi di opinione e ricerche per valutare il grado di soddisfazione dell'Utenza circa i servizi forniti in quanto ad efficienza, modalità e tempestività. Essendoci fra gli obiettivi della CREA Gestioni srl il raggiungimento di standard di qualità sempre più alti, le ricerche saranno indirizzate all'ottimizzazione dei servizi stessi. La CREA Gestioni srl si impegna ad informare l'opinione pubblica circa i risultati dei sondaggi e delle ricerche, comunicando eventuali iniziative di provvedimenti correttivi intrapresi alla luce dei risultati.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI ACQUA E FOGNATURA

La «carta dei servizi acqua, fognatura e depurazione» sarà soggetta a revisione annuale da parte del Consiglio di Amministrazione e/o dalla Direzione, comunicata agli Utenti-Clienti tempestivamente per mezzo degli strumenti informativi. Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni «normali» di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica, cause di forza maggiore, etc.

RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Qualora l'Utente riscontri un'inadempienza della CREA Gestioni srl rispetto agli impegni presi con la presente "Carta" lo stesso, previo istanza, potrà richiedere l'indennizzo di €17,00 per il mancato rispetto di alcuni standard specifici, puntualmente individuati nella tabella "Riepilogo degli standard dei servizi".

PROVVISORIETÀ

Questo documento è adottato dalla CREA Gestioni srl ed è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge e organizzative che dovessero essere emanate ed alle direttive in materia da parte dell'Associazione di categoria Federgasacqua-CISPEL. Al fine di consentire la funzione relativa all'informazione in armonia con il principio di partecipazione, copia della carta è trasmessa al Comune per la pubblicazione all'albo, alle associazioni dei consumatori che operano sul territorio per un'esposizione visibile.

ORGANI DI TUTELA

Gli Utenti-Clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla CREA Gestioni srl si potranno rivolgere anche al difensore civico comunale ove esista o a quello regionale.

RIEPILOGO DEGLI STANDARD DEI SERVIZI

SERVIZI E PROCEDIMENTI	TEMPI DI ATTUAZIONE	INDENNIZZO
Tempi di preavviso per sospensioni programmate	48 ore	0
Interventi a seguito di segnalazioni	Da 01 ore a 24 ore a seconda del livello di criticità	0
Riattivazione di fornitura acqua in caso di guasti	12 ore	0
Riattivazione di scarico fognario in caso di guasto alle tubazioni	12 ore	0
Risposte a richieste scritte	Da 15 (per la richiesta di verifica dei dati di lettura al contatore) a 30 giorni (per richieste di informazioni pervenute per iscritto e/o richieste di annullamento e ricalcolo della bolletta). I tempi sono al netto dei tempi del recapito postale.	€ 17,00
Risposte ai reclami scritti	30 giorni	€ 17,00
Rettifiche ad errori di fatturazione	40 giorni dal riconoscimento dell'errore	0
Rimborso di somme pagate in eccesso per errori di fatturazione	90 giorni dal riconoscimento dell'errore	€ 17,00
Tempi di preventivazione	7 giorni dal sopralluogo effettuato in seguito alla presentazione della completa documentazione necessaria	€ 17,00
Esecuzione lavori di allacciamento	30 giorni dal pagamento del preventivo	€ 17,00
Riattivazione di fornitura cessata	7 giorni	€ 17,00
Cessazione di fornitura	7 giorni	€ 17,00
Autorizzazione allo scarico	30 giorni	0

INDICE		
	CAP. 1	
Premessa		Pag. 1
	CAP. 2	
I principi fondamentali		
2.1 I principi fondamentali		Pag. 2
2.2 Eguaglianza		Pag. 2
2.3 Imparzialità		Pag. 2
2.4 Continuità		Pag. 2
2.5 Partecipazione		Pag. 2
2.6 Efficienza ed efficacia		Pag. 2
	CAP. 3	
3. Sicurezza del servizio		Pag. 3
3.1 Servizio di controllo dell'acqua potabile		Pag. 3
3.2 Servizio di telecontrollo		Pag. 3
3.3 Servizio di ricerca programmata delle fughe		Pag. 3
3.4 Sospensioni programmate		Pag. 3
3.5 Tempi di preavviso		Pag. 3
3.6 Reperibilità		Pag. 3
3.7 Interventi a seguito di segnalazioni		Pag. 3
	CAP. 4	
4. Accessibilità ai servizi		
4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli		Pag. 5
4.2 Facilitazioni particolari		Pag. 5
4.3 Rispetto degli appuntamenti concordati		Pag. 5
4.4 Tempi di attesa agli sportelli		Pag. 5
4.5 Risposta alle richieste scritte degli utenti-clienti		Pag. 6
4.6 Risposta ai reclami scritti		Pag. 6
4.7 Gestione del rapporto contrattuale		Pag. 6
4.8 Preventivi, allacciamenti e interventi vari		Pag. 7
	CAP. 5	
5. Partecipazione e informazione		
5.1 Le informazioni all'utente-cliente		Pag. 9
5.2 Modi e mezzi di informazione verso gli utenti-clienti		Pag. 9
5.3 Richieste dell'utente-cliente e partecipazione		Pag. 9
5.4 La valutazione del grado di soddisfazione dell'utente-cliente		Pag. 9
5.5 Ufficio relazioni con il pubblico (URP)		Pag. 9
	CAP. 6	
6. Tutela		
6.1 Comportamenti del personale della CREA Gestioni srl verso gli utenti-clienti		Pag. 11
6.2 Gestione dei reclami		Pag. 11
6.3 Controlli esterni		Pag. 11
6.4 Controlli interni – Valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza		Pag. 11
6.5 Validità della carta dei servizi acqua e fognatura		Pag. 11
6.6 Rimborso forfettario per il mancato rispetto degli impegni		Pag. 12
6.7 Provvisorietà		Pag. 12
6.8 Organi di tutela		Pag. 12

CAP. 7

7. Riepilogo degli standard dei servizi

Pag.13