

## Indice

<b>Premessa</b> .....	1
A.M.G.A. S.p.A. ....	1
<b>Principi fondamentali</b> .....	2
• Eguaglianza .....	2
• Imparzialità' .....	2
• Continuita' .....	2
• Partecipazione .....	2
• Efficienza ed efficacia .....	3
• Chiarezza e comprensibilita' dei messaggi .....	3
• Definizioni .....	3
<b>Aspetti del servizio idrico integrato</b> .....	4
• Semplificazione delle procedure .....	4
• Professionalita' e cortesia del personale .....	4
• Caratteristiche dell'acqua erogata .....	4
• Continuita' e regolarita' della fornitura idropotabile .....	5
• Standards di qualita' del servizio di fognatura e depurazione .....	5
• Gestione segnalazioni di emergenza per servizi di acquedotto e fognatura .....	6
• Uso razionale della risorsa .....	6
• Attivazione e disattivazione della fornitura .....	6
<i>Tempo per il rilascio dei preventivi</i> .....	6
<i>Tempo per l'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza</i> .....	7
<i>Tempo per l'attivazione della fornitura</i> .....	7
<i>Tempo per la cessazione della fornitura</i> .....	7
<i>Allaccio alla pubblica fognatura</i> .....	7
• Accessibilita' del servizio .....	8
<i>Periodo di apertura al pubblico degli sportelli</i> .....	8
<i>Call-Center</i> .....	8
<i>Portale internet <a href="http://www.tu6genova.it">www.tu6genova.it</a></i> .....	8

<i>Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento</i> .....	9
<i>Facilitazioni per utenti particolari</i> .....	9
<i>Rispetto degli appuntamenti concordati</i> .....	9
<i>Tempi di attesa agli sportelli</i> .....	9
• <i>Gestione del rapporto contrattuale</i> .....	9
<i>Lettura del contatore</i> .....	9
<i>Fatturazione</i> .....	9
<i>Rettifiche di fatturazione</i> .....	9
<i>Morosità</i> .....	10
<i>Verifica del contatore</i> .....	10
<i>Verifica del livello di pressione</i> .....	10
• <i>Informazioni ai clienti</i> .....	10
• <i>Tutela del cliente</i> .....	11
<i>Risposta ai reclami</i> .....	11
<i>Rimborsi</i> .....	12
• <i>Raccolta delle valutazioni sul servizio da parte dei clienti</i> .....	12
<b>QUADRO RIASSUNTIVO DEI PRINCIPALI STANDARD DEL SERVIZIO</b> .....	<b>14</b>
SCHEDA 1: <i>Avvio del rapporto contrattuale</i> .....	14
SCHEDA 2: <i>Accessibilità al servizio</i> .....	14
SCHEDA 3: <i>gestione del rapporto contrattuale con l'utente</i> .....	15
SCHEDA 4: <i>Continuità del servizio</i> .....	15

## Premessa

Il servizio pubblico, per essere di qualità, deve garantire a chi ne usufruisce procedure rapide e semplici, disponibilità delle informazioni.

In questo senso anche in Italia, sulla scorta di quanto già avvenuto da tempo in altri Paesi, sono entrate in vigore norme che impongono agli Enti erogatori di servizi pubblici di impegnarsi con i propri Clienti al rispetto di standard fondamentali di qualità. La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che AMGA S.p.A. assume nei confronti dei propri Clienti con l'obiettivo di contribuire a migliorare sia la qualità dei servizi forniti che il rapporto tra i clienti e la Società fornitrice dei servizi.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

1. fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei Clienti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi;
2. riconosce ai Clienti il diritto d'accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato di AMGA S.p.A., assicurando in questo modo la partecipazione consapevole di tutti i Clienti al servizio;
3. indica le modalità per le segnalazioni da parte dei Clienti e per le relative risposte di AMGA S.p.A.;

La Carta del Servizio Idrico Integrato si riferisce:

- a. al servizio di acquedotto per i seguenti usi potabili:
  - uso civile domestico (utilizzi familiari in abitazioni);
  - uso civile non domestico (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, stazioni ferroviarie, ecc.);
  - altri usi relativi ai settori commerciali e artigianali in genere, con esclusione di quello produttivo di tipo industriale;
- b. al servizio di fognatura e depurazione.

La Carta dei Servizi è consegnata ad ogni Cliente al momento della stipula del contratto, e può essere richiesta in ogni momento agli sportelli aziendali. Essa vale dal 1 luglio 2004 e sarà riesaminata annualmente da AMGA, per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai Clienti. In caso si rendano necessarie modifiche sarà emessa una nuova revisione, che sarà sottoposta all'Autorità di Ambito per approvazione.

## A.M.G.A. S.p.A.

AMGA, nata a Genova nel 1936 per distribuire il gas di città, e trasformata in Società per Azioni nel 1996, è oggi un'azienda a dimensione nazionale, che ha diversificato i servizi offerti, diventando un importante punto di riferimento per molte altre aziende e per molte amministrazioni locali.

La Società, quotata alla Borsa valori di Milano, è posseduta per il 51% dal Comune di Genova e per il restante 49% da piccoli azionisti, molti dei quali clienti e dipendenti dell'azienda stessa.

Questo particolare mix proprietario le consente un'attenzione alle esigenze della collettività locale, di cui è espressione, e una vocazione al servizio pubblico, che tuttavia non fa perdere di vista la necessità di svolgere un servizio efficace, tempestivo ed economicamente vantaggioso.

Dal 1 gennaio 2004 AMGA S.p.A. ha iniziato la gestione, con ruolo di Società mandataria, del Servizio Idrico Integrato nei Comuni facenti parte dell'Ambito Territoriale Ottimale (A.T.O.) della Provincia di Genova.

Operativamente tale servizio potrà essere svolto anche da Associazioni Temporanee di Imprese (A.T.I.) che, coordinate da AMGA SpA, gestiranno il servizio nelle zone di giurisdizione.

Le A.T.I. operanti sul territorio sono riferite alle tre Aree:

Area centrale;

Area levante;

Area ponente.

Per ciascuna area, i Comuni gestiti sono indicati nell'allegato A – Gestioni sul territorio.

## Principi fondamentali

### • Eguaglianza

Le regole riguardanti il rapporto fra il Gestore e i propri Clienti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il Gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, a tutti i propri Clienti.

Il Gestore si impegna inoltre ad assumere le più opportune iniziative per consentire un'adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di sportello sia nei rapporti indiretti, da parte di Clienti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali.

### • Imparzialità

Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri Clienti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

### • Continuità

Il Gestore si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di guasti o di interventi necessari per il buon andamento del servizio, fosse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, per quanto possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo.

In ogni caso il Gestore si impegna a adottare tutti i necessari provvedimenti perché siano limitati al massimo i disagi ai Clienti e l'intralcio alla circolazione stradale, e a predisporre misure alternative per la fornitura di acqua in caso di interruzioni protratte nel tempo.

### • Partecipazione

Il Gestore garantisce ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza, le condizioni di erogazione del servizio, l'organizzazione aziendale e i responsabili delle strutture.

Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire al Gestore consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta.

Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano, ai sensi della Legge 241/90.

Il Gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni dei Clienti raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

Si impegna inoltre ad intrattenere rapporti continui e di collaborazione con le associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori.

### **• Efficienza ed efficacia**

Il Gestore si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Clienti.

A tal fine, le società eventualmente costituenti le ATI debbono aver ottenuto la certificazione di Qualità ISO 9001 o almeno avere in corso la procedura di ottenimento, che prevede, quale attività indispensabile, un costante monitoraggio dei livelli di soddisfazione della clientela rispetto al servizio erogato.

### **• Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il personale a diretto contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con i Clienti una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza e a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare al Cliente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Cliente (lettere, contratti, fatture, altro) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Le condizioni di fornitura del servizio devono essere rese disponibili in ogni momento dal personale aziendale su semplice richiesta del Cliente.

### **• Definizioni**

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- "Autorità" è l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale, istituita ai sensi della Legge 36/1994 e della Deliberazione del Consiglio Regionale della Regione Liguria 8 luglio 1997, n. 43, definita Autorità di Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Genova
- "Servizio Idrico Integrato" è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- "Gestore" è AMGA S.p.A. alla quale è stata affidata la gestione del servizio idrico integrato da parte dell'Autorità di Ambito. AMGA S.p.A. si avvale per la parte operativa delle Società facenti parte delle Associazioni Temporanee di Imprese;

- “Cliente” è il Cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al gestore l’esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il contratto di utenza;
- “Standard di qualità” è il livello di qualità riferito alla prestazione da garantire all’utente.

## **Aspetti del servizio idrico integrato**

I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico sono molteplici, e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri.

Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione del Cliente.

Misurare la qualità del servizio è importante per il cittadino, al fine di poter far valere i suoi diritti di Cliente del servizio, ma anche per il Gestore che li fornisce, al fine di offrire servizi migliori.

Per questo il Gestore ha definito una serie di parametri di misura della qualità del proprio servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali si impegna in maniera esplicita nei confronti dei propri Clienti.

Tali fattori riguardano i diversi aspetti del servizio:

### **• Semplificazione delle procedure**

La comprensibilità delle procedure amministrative è sottoposta a verifica periodica da parte del Gestore. Il personale è comunque a disposizione della Clientela per ogni chiarimento in merito alle pratiche da espletare in relazione al rapporto di utenza.

I sistemi di elaborazione elettronica utilizzati devono consentire rapidità e correttezza nell’adempimento delle procedure e nell’effettuazione delle necessarie verifiche.

### **• Professionalità e cortesia del personale**

Il comportamento del personale deve essere improntato a rispetto, cortesia e collaborazione nei confronti del Cliente.

Il personale deve tenere sempre in evidenza una tessera aziendale di riconoscimento, o, in caso di contatto telefonico, comunicare al Cliente che lo richiede il proprio codice identificativo.

### **• Caratteristiche dell’acqua erogata**

Il Gestore assicura la costante rispondenza dell’acqua erogata al punto di consegna, con continuità e senza alcuna deroga, alle caratteristiche delineate dal DLgs n° 31 del 02/02/2001. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dal Laboratorio Chimico del Gestore.

Particolare attenzione è inoltre posta dal Gestore alle caratteristiche organolettiche dell’acqua distribuita, attraverso la scelta ottimale dei processi di disinfezione, che garantiscono comunque al punto di consegna le suddette caratteristiche.

## • **Continuità' e regolarità' della fornitura idropotabile**

Il Gestore si impegna ad assicurare ad ogni utenza la fornitura di acqua potabile 24 ore al giorno in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore determinati da guasti imprevedibili o di interruzione per manutenzioni programmate, che dovranno comunque essere limitati il più possibile.

Ad ogni utenza domestica sarà assicurata una dotazione minima procapite giornaliera alla consegna di 150 litri per abitante/giorno, intesa come volume attingibile dal Cliente nelle 24 ore, con le seguenti caratteristiche:

- ⇒ portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri al secondo per ogni unità abitativa
- ⇒ carico idraulico di 5 m., misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato
- ⇒ carico idraulico massimo di 70 metri, riferito al punto di consegna e rapportato al piano stradale.

Gli standard indicati sono quelli che l'Autorità e il Gestore si pongono come obiettivo da rispettare su tutta la rete gestita; talora potrebbero riscontrarsi difformità localizzate (e stagionali) in alcuni tratti di rete. Il Gestore, di concerto con l'Autorità d'Ambito, si attiverà per riportare questi punti critici comunque all'interno dei valori standard attraverso una gestione ed una pianificazione degli interventi di ottimizzazione delle reti di distribuzione, mirata a ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione sia in caso di guasti sia di interventi di manutenzione programmata.

In caso di interventi programmati la sospensione dell'erogazione è preceduta, almeno 48 ore prima dell'interruzione stessa, da avvisi che, in relazione al numero di utenze interessate, possono essere diffusi a mezzo stampa e/o emittenti radio locali e/o comunicazioni all'Amministrazione Comunale di competenza e/o eventuale affissione di cartelli all'ingresso degli edifici interessati.

La durata delle sospensioni programmate della fornitura non potrà essere superiore a 24 ore.

La Società si impegna a riservare particolare attenzione in caso di interruzioni programmate della fornitura alle strutture sanitarie e di interesse pubblico, anche attivando, se del caso, forniture alternative tramite autobotti, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

## • **Standards di qualità' del servizio di fognatura e depurazione**

Il buon funzionamento e la continuità del servizio è assicurato mediante verifiche pianificate condotte tramite opportune procedure e liste di controllo ed il costante mantenimento in efficienza dei macchinari anche attraverso manutenzione preventiva.

Per alcuni impianti di importanza strategica è previsto un presidio sul posto, con personale turnista e per altri il telecontrollo direttamente dalla centrale operativa.

Tutti i dati rilevati con le operazioni di controllo dirette o attraverso telecontrollo sono registrati, conservati in archivio e periodicamente analizzati per ottimizzare la gestione.

Il Gestore, di concerto con l'Autorità d'Ambito, si attiverà perché la qualità delle acque a valle degli impianti di depurazione, prima della restituzione all'ambiente, sia conforme ai requisiti fissati dal D.L. 152/99, e successive modifiche ed integrazioni, attraverso una gestione ed una pianificazione degli interventi di adeguamento, laddove necessario, degli impianti di depurazione.

## • Gestione segnalazioni di emergenza per servizi di acquedotto e fognatura

Il Gestore garantisce la reperibilità del proprio personale di Pronto Intervento 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Tecnici qualificati sono a disposizione per riparare guasti, controllare e mantenere in sicurezza le reti e gli impianti, prevenire o eliminare eventuali disservizi, fornire il supporto tecnico richiesto dai Clienti per un'ottimale fruizione del servizio.

I Tecnici che ricevono le chiamate sono in grado di stabilire la pericolosità della problematica evidenziata e/o il livello di disagio causato. Questi, sulla base delle informazioni disponibili, o a seguito di un opportuno sopralluogo, accertano l'urgenza e attivano gli interventi necessari per ripristinare le condizioni di normale esercizio.

In caso di situazioni di grave pericolo per incolumità o igiene pubblica, è garantito un primo intervento, per sopralluogo e attivazione dei provvedimenti per la messa in sicurezza, entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione. Negli altri casi il primo intervento sarà effettuato entro le 24 ore dalla segnalazione.

In caso di più segnalazioni contemporanee e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i tecnici forniscono le prime indicazioni comportamentali, per limitare i disagi e i pericoli.

Se non si evidenzia alcuna situazione di pericolo potenziale per incolumità o igiene pubblica la necessità dell'intervento è opportunamente registrata e inserita nel programma di manutenzione ordinaria aziendale.

Per interruzioni della fornitura di acqua potabile imputabili a guasti ordinari, il tempo massimo di riparazione, calcolato dalla ricezione della segnalazione ed al netto di eventuali permessi o adempimenti che non competono al Gestore (ANAS, Provincia, richiesta del Cliente, ecc.), non potrà essere superiore a:

- ⇒ 12 ore per guasti sugli impianti
- ⇒ 12 ore per guasti su tubazioni fino a 300 mm di diametro
- ⇒ 24 ore per guasti su tubazioni di diametro superiore

## • Uso razionale della risorsa

Il Gestore si impegna a rilevare sistematicamente, sia attraverso controlli in campo, sia attraverso la rilevazione delle anomalie tra i dati di immissione in rete e quelli di consumo, eventuali perdite sulla rete, così da poter programmare i necessari lavori di manutenzione secondo le più opportune priorità.

In concomitanza della lettura dei misuratori, saranno eseguite le opportune verifiche per il controllo di eventuali perdite dagli stessi.

Il Gestore si impegna altresì a fornire agli utenti chiare e complete informazioni sui metodi di risparmio idrico nell'ambito domestico, anche attraverso la divulgazione di apposite pubblicazioni finalizzate alla diffusione della cultura del risparmio della risorsa.

## • Attivazione e disattivazione della fornitura

### *Tempo per il rilascio dei preventivi*

In occasione della richiesta di nuova fornitura, che necessiti dell'intervento dei tecnici del Gestore, il rilascio del preventivo per l'esecuzione dell'allacciamento, o per lo spostamento del contatore, è garantito

entro 15 giorni lavorativi, dalla data di richiesta da parte del Cliente, per lavori semplici, mentre per lavori complessi il tempo è di 30 giorni lavorativi.

Rientrano nei lavori semplici: la realizzazione di allacci su reti di distribuzione già predisposte; la modifica o sostituzione di allacciamenti ad uso civile che non superino le 25 unità abitative o che richiedano una portata fino a 2 l/s (contatore DN 25 mm).

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze già comunicate, al Cliente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

#### *Tempo per l'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza*

A seguito dell'accettazione del preventivo e del pagamento dello stesso da parte del Cliente, la Società garantisce l'esecuzione del lavoro entro 15 giorni lavorativi, dalla data di accettazione formale del preventivo (con riscontro dell'avvenuto pagamento) da parte del Cliente, per lavori semplici, mentre per lavori complessi il tempo è di 40 giorni lavorativi, a patto che il Cliente abbia eseguito i lavori di sua competenza e che siano state rilasciate tutte le necessarie autorizzazioni da parte di altri Enti competenti o dei privati interessati.

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (ad esempio mancato rilascio di permessi dalla pubblica autorità), insorgano difficoltà a rispettare le scadenze già comunicate, al Cliente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

#### *Tempo per l'attivazione della fornitura*

La fornitura può rimanere attiva senza soluzione di continuità in caso di subentro contestuale dal vecchio al nuovo Cliente, che può essere richiesto con efficacia immediata.

Per i casi nei quali sono necessari interventi sul gruppo di misura, l'intervento avverrà entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, fatta salva la possibilità per il personale della Società di accedere al misuratore stesso.

#### *Tempo per la cessazione della fornitura*

In caso di disdetta del contratto il suggello del misuratore avverrà entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, fatta salva la possibilità per il personale della Società di accedere al misuratore stesso.

#### *Allaccio alla pubblica fognatura*

La richiesta di autorizzazione all'allaccio deve essere presentata per iscritto agli appositi sportelli aziendali, corredata della documentazione necessaria ai sensi del Regolamento di utenza.

Il Gestore si impegna a completare l'istruttoria tecnica e ad inviarla all'Ente competente, per il rilascio della necessaria autorizzazione, entro 25 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

## • Accessibilità del servizio

### *Periodo di apertura al pubblico degli sportelli*

Tutte le operazioni contrattuali e qualunque informazione relativa ai servizi rivolti alla Clientela possono essere richieste ai seguenti sportelli:

**Sede centrale di Genova:** via SS. Giacomo e Filippo 7, aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.00.

#### **Sportelli periferici:**

**Recco**, aperto il lunedì e il martedì (orario da definire);

**Uscio**, aperto il mercoledì (orario da definire);

**Bargagli**, aperto il giovedì (orario da definire);

**Sori**, aperto il venerdì (orario da definire);

**Chiavari**, aperto dal lunedì al venerdì (orario da definire);

**Cicagna**, (orario da definire);

**Cogoleto**, aperto il martedì e il giovedì (orario da definire);

**Rossiglione**, aperto il mercoledì e il venerdì (orario da definire);

Per gli sportelli di nuova apertura, quali: **Busalla, Montebruno, Santo Stefano d'Aveto, Borzonasca, Lavagna, S. Margherita Ligure, Arenzano**, è garantita l'apertura per almeno due ore alla settimana, con orario comunicato localmente.

Inoltre, in concomitanza con l'emissione delle fatture, è garantita la presenza di personale commerciale/amministrativo per almeno un giorno al mese presso la sede di ogni Comune con distanza superiore ai 15 chilometri dalla sede di riferimento.

### *Call-Center*

Il Call-Center del Gestore risponde al numero verde (da definire) ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,30 e il sabato dalle 8,30 alle 12,30.

Attraverso il call center è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Richiesta di appuntamento per preventivo
- Richiesta appuntamento per esecuzione lavori di allacciamento nuova utenza
- Richiesta appuntamento per apertura contatore
- Richiesta appuntamento per chiusura contatore
- Richiesta informazioni

Resta inteso che le operazioni contrattuali saranno comunque perfezionate al momento della firma da parte del cliente.

### *Portale internet [www.tu6genova.it](http://www.tu6genova.it)*

Attraverso il portale internet [www.tu6genova.it](http://www.tu6genova.it) è possibile svolgere, in qualsiasi giorno della settimana e 24 ore su 24 le seguenti operazioni:

- Richiesta di appuntamento per preventivo
- Richiesta appuntamento per esecuzione lavori di allacciamento nuova utenza
- Richiesta appuntamento per apertura contatore

- o Richiesta appuntamento per chiusura contatore
- o Richiesta informazioni

Resta inteso che le operazioni contrattuali saranno comunque perfezionate al momento della firma da parte del cliente.

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

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- ⇒ tramite domiciliazione bancaria
- ⇒ presso qualsiasi Ufficio Postale
- ⇒ presso gli sportelli bancari che svolgono tale servizio.

#### *Facilitazioni per utenti particolari*

In ragione del principio di uguaglianza garantito nelle premesse, Il Gestore assicura alle categorie di Clienti svantaggiate agevolazioni onde consentire a queste ultime una completa fruizione del servizio.

#### *Rispetto degli appuntamenti concordati*

La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente per l'esecuzione di sopralluoghi o lavori al suo domicilio non può essere superiore alle 3 ore, e deve essere concordata, per quanto compatibile con l'organizzazione del servizio, nel rispetto delle esigenze del Cliente stesso.

#### *Tempi di attesa agli sportelli*

Il tempo massimo di attesa agli sportelli centrali di Via SS. Giacomo e Filippo 7, Genova, gestito da apposito sistema elimina-code, è fissato in 45 minuti (tempo medio 15 minuti).

Qualora, per problemi legati a particolari situazioni di punta, gli operatori non fossero in grado di rispettare i tempi stabiliti, dovrà essere esposto presso gli sportelli apposito avviso con indicazione del presunto tempo di attesa necessario.

### **• Gestione del rapporto contrattuale**

#### *Letture del contatore*

La lettura del contatore avviene almeno due volte l'anno per ogni utenza, fatta salva l'accessibilità dei misuratori. Nel caso il Cliente non sia reperibile al momento della lettura, è rilasciata una cartolina con indicazione del numero telefonico cui poter comunicare la propria autolettura.

Qualora, effettuata la lettura del misuratore, Il Gestore ravvisi significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dal Cliente negli anni precedenti, lo stesso è tenuto ad informarlo tempestivamente per iscritto per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

#### *Fatturazione*

Le fatture relative al consumo di acqua sono inviate almeno due volte all'anno e comunque con la periodicità indicata sul contratto di somministrazione, all'indirizzo indicato dal Cliente al momento della stipula del contratto.

#### *Rettifiche di fatturazione*

Qualora il Cliente ritenga di ravvisare un errore nella bolletta ricevuta, deve presentare richiesta di rettifica della stessa, presso gli sportelli del Gestore, o per iscritto (anche via fax o e-mail).

Qualora, condotte le opportune verifiche, la società riscontri un errore di fatturazione, il Cliente avrà diritto alla rettifica della bolletta, senza incorrere in alcun onere di mora, entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

Qualora la fattura riconosciuta errata sia già stata pagata dal Cliente, dopo la rettifica sarà provveduto al rimborso della somma eventualmente pagata in eccesso, con accredito nella prima fattura utile.

A semplice richiesta del titolare del contratto di servizio, Il Gestore fornirà i dati di consumi storici disponibili.

### *Morosità*

Nei casi in cui, ai sensi del Regolamento per il Servizio Idrico Integrato, Il Gestore verifichi la sussistenza di una situazione di morosità tale da giustificare la sospensione del servizio, preavviserà il Cliente, tramite raccomandata a/r da spedirsi almeno 20 giorni prima della data prevista per l'interruzione. A detto avviso sarà allegata copia della o delle fatture non pagate. La sospensione potrà essere revocata in ogni momento, a patto che il Cliente dimostri il pagamento delle fatture arretrate.

Qualora il Cliente provveda a pagare le somme arretrate dopo la sospensione della fornitura, la Società provvederà al ripristino della stessa entro 2 giorni lavorativi dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento.

### *Verifica del contatore*

Il Cliente può richiedere in ogni momento la verifica della correttezza della misurazione, nessun onere sarà addebitato al Cliente qualora fosse effettivamente riscontrata un'anomalia superiore alla tolleranza di Legge.

Le modalità di verifica dei contatori sono illustrate nel Regolamento per il Servizio di Somministrazione Acqua Potabile.

Il Gestore provvederà a comunicare per iscritto al Cliente entro 30 giorni lavorativi dalla data della richiesta (o entro 45 giorni lavorativi, qualora sia necessario asportare e sostituire il misuratore) le risultanze della verifica.

Qualora la verifica effettuata evidenziasse effettive anomalie nel funzionamento del misuratore, i consumi del Cliente saranno ricalcolati ai sensi del Regolamento per il Servizio Idrico Integrato.

### *Verifica del livello di pressione*

Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento al Gestore la verifica del livello di pressione. Tale verifica sarà effettuata entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta, a patto che nell'arco di tempo intercorrente sia stato possibile concordare un appuntamento con il Cliente.

## **• Informazioni ai clienti**

Il Gestore considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Clienti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale è tenuto a fornire pertanto tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto con il Cliente, e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

Il Gestore si impegna ad attivarsi per istituire efficaci canali di comunicazione con l'utenza, utilizzando, a seconda dei casi e delle necessità specifiche, i mezzi più opportuni per la diffusione a largo raggio delle notizie e delle comunicazioni di servizio (stampa, radio, televisione, affissioni, stampati, comunicazioni sonore, siti Internet).

Il Cliente ha diritto a ricevere sempre e comunque una risposta alla richiesta di informazioni.

Le richieste possono essere inviate:

- ⇒ Agli sportelli del gestore, presso le rispettive sedi;
- ⇒ A mezzo telefono al Call Center AMGA (n. da definire) dalle 8,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì e dalle 8,30 alle 12,30 il sabato
- ⇒ A mezzo portale [www.tu6genova.it](http://www.tu6genova.it).

Nel caso in cui la risposta non possa essere immediata, a causa della necessità di verifiche interne, essa dovrà pervenire comunque al Cliente, con i mezzi più opportuni, entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di informazioni.

In particolare Il Gestore è tenuto a fornire, su specifica richiesta del Cliente, informazioni su:

- I valori indicativi riguardanti la qualità dell'acqua fornita
- Le condizioni di somministrazione del servizio
- Le modalità di pagamento delle bollette, di lettura dei contatori, il calendario delle scadenze delle bollette, al fine di consentire al Cliente la pianificazione delle spese familiari
- Le tariffe vigenti e la loro composizione
- Le caratteristiche degli impianti di depurazione, il loro grado di utilizzo, le caratteristiche di qualità dei reflui depurati e dei fanghi di depurazione.
- Le procedure per la presentazione dei reclami e per l'ottenimento di rimborsi
- Il rispetto degli standard di qualità previsti dalla presente Carta dei Servizi.

## • Tutela del cliente

### *Risposta ai reclami*

Ogni Cliente ha diritto di presentare al personale della Società i propri reclami e di ricevere una risposta pertinente e circostanziata.

I reclami possono essere presentati:

- ⇒ Agli sportelli del gestore, presso le rispettive sedi;
- ⇒ A mezzo telefono al call center AMGA
- ⇒ A mezzo portale [www.tu6genova.it](http://www.tu6genova.it).

Il Gestore si impegna a informare, anche telefonicamente, il Cliente sullo stato di avanzamento della sua richiesta entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo e a rispondere comunque entro 30 giorni dalla stessa data. Qualora il reclamo non potesse essere evaso nei tempi indicati, a causa della necessità di verifiche tecniche, sopralluoghi, o adempimenti di legge estranei alla volontà della società, il Cliente dovrà comunque ricevere, entro 30 giorni dalla richiesta, una nota informativa sullo stato di avanzamento del reclamo presentato, che contenga la fissazione di un nuovo termine per la risposta definitiva.

### *Rimborsi*

Assicurare un servizio di qualità significa anche addossarsi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri Clienti. Per questo Il Gestore ha previsto che il Cliente che subisce un disservizio debba essere indennizzato per il disagio subito.

E' pertanto stabilito un rimborso di Euro 50 (cinquanta) qualora si verifichi il mancato rispetto, per causa del Gestore, dei seguenti standard:

- ⇒ Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione
- ⇒ Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, per attivazione di una nuova fornitura (inteso come tempo intercorrente fra la stipula del Contratto e l'avvio dell'erogazione) o spostamento del contatore
- ⇒ Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura (inteso come tempo intercorrente fra la stipula del Contratto e l'avvio dell'erogazione), nel caso di riattivazione della fornitura per subentri.
- ⇒ Tempo massimo di interruzione programmata

Nessun rimborso sarà dovuto al Cliente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

- ⇒ cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle sue possibilità di intervento, comprese condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori;
- ⇒ mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni da parte di terzi;
- ⇒ mancata esecuzione di lavori di competenza del Cliente;
- ⇒ emanazione di Norme e Leggi che incidano sui tempi delle lavorazioni.

La richiesta di rimborso deve essere presentata per iscritto al Gestore, presso gli uffici di competenza dell'area territoriale entro 30 giorni dal verificarsi del disservizio. Qualora, fatte le più opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, Il Gestore comunicherà al Cliente entro 30 giorni dal ricevimento l'accoglimento della domanda di rimborso. Il risarcimento sarà quindi effettuato direttamente agli sportelli aziendali o mediante accredito.

### **• Raccolta delle valutazioni sul servizio da parte dei clienti**

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, Il Gestore considera strategico l'obiettivo del monitoraggio della soddisfazione della propria Clientela. Si impegna pertanto ad attivare tutti i più opportuni canali di comunicazione con i cittadini, e a facilitare le espressioni del loro gradimento in riferimento ai servizi erogati.

Si impegna inoltre a monitorare in maniera continua ed efficace le valutazioni ricevute, basandosi su queste ultime per la definizione degli obiettivi di miglioramento del servizio.

Le valutazioni sono raccolte mediante:

- ⇒ raccolta sistematica da parte del personale aziendale dei giudizi espressi dai Clienti nelle occasioni di contatto con gli stessi
- ⇒ raccolta di reclami scritti
- ⇒ raccolta di suggerimenti e osservazioni spontanee

- ⇒ indagini periodiche di customer satisfaction su campioni significativi di utenti, anche mirate a specifici aspetti del servizio erogato
- ⇒ incontri periodici con i comitati e associazioni dei consumatori

La raccolta periodica di tali valutazioni è stata inserita quale parte integrante ed indispensabile del sistema qualità delle singole aziende operanti sull'ambito.

## QUADRO RIASSUNTIVO DEI PRINCIPALI STANDARD DEL SERVIZIO

### SCHEDA 1: Avvio del rapporto contrattuale

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD (Nota: giorni lavorativi)	NOTE
Tempo massimo di preventivazione, per allaccio o spostamento del contatore	Preventivi per lavori semplici	15 giorni	
	Preventivi per lavori complessi	30 giorni	
Tempo massimo di attivazione di una nuova fornitura (inteso come tempo intercorrente fra la stipula del Contratto e l'avvio dell'erogazione) o spostamento del contatore	Per lavori semplici	15 giorni per esecuzione lavoro	-Dal riscontro dell'avvenuto pagamento. -Il Cliente abbia eseguito i lavori di sua competenza. -Acquisita l'autorizzazione di altri Enti.
	Per lavori complessi	40 giorni per esecuzione lavoro	
Tempo massimo di riattivazione (inteso come tempo intercorrente fra la stipula del Contratto e l'avvio dell'erogazione) della fornitura per subentri.	Per i casi nei quali sono necessari interventi sul gruppo di misura	5 giorni	
	Per gli altri casi, in cui la pratica è solo amministrativa. (contestuale alla cessazione del precedente cliente)	Immediata	
Tempo per la cessazione della fornitura		5 giorni	
Tempo per allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'Utente ed il completamento dell'istruttoria tecnica da inviare all'Ente competente	25 giorni	

### SCHEDA 2: Accessibilità al servizio

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD (Nota: giorni lavorativi)	NOTE
Disponibilità richiesta al cliente per gli appuntamenti concordati		3 ore	
Attesa agli sportelli	Tempo medio di attesa	15 min	Tempo max 45 min.
Tempo massimo di risposta alle richieste scritte dei clienti	Senza necessità di verifiche interne alla Società	15 giorni	
	Necessità di verifiche interne alla Società	30 giorni	Dalla data di ricevimento
Tempo massimo di risposta ai reclami scritti	Informativa, anche telefonica, sullo stato di avanzamento della richiesta	15 giorni	Dalla data di ricevimento
	Risposta scritta o, se non possibile, nota informativa sullo stato di avanzamento della richiesta	30 giorni	Dalla data di ricevimento

**SCHEDA 3: gestione del rapporto contrattuale con l'utente**

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD (Nota: giorni lavorativi)	NOTE
Numero annuale fatturazioni a calcolo su dati stimati		4	
Numero minimo annuale di fatturazioni		2	
Numero annuale minimo di letture del contatore		2	
Tempi massimi di rettifica della fatturazione dalla comunicazione del cliente		30 giorni	
Tempo massimo per la riattivazione dei clienti insolventi		2 giorni	Dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento
Tempo massimo per la verifica delle caratteristiche dei misuratori su richiesta del cliente	Con verifica in campo	30 giorni	Dalla richiesta o dal pagamento della cauzione
	Con necessità di asportare il contatore	45 giorni	
Tempo massimo per la verifica del livello di pressione su richiesta del Cliente		20 giorni	

**SCHEDA 4: Continuità del servizio**

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD (Nota: giorni lavorativi)	NOTE
Tempo minimo di preavviso, tramite comunicati stampa o affissioni di manifesti, di una sospensione programmata della fornitura		48 ore	
Durata massima della sospensione programmata della fornitura		24 ore	
Modalità di accesso al servizio di Pronto Intervento		24 h su 24 h tutti i giorni dell'anno	
Tempo massimo di intervento del servizio di Pronto Intervento per emergenza (situazioni di grave pericolo per incolumità o igiene pubblica)	Per avvio sopralluogo	2 ore	Dal momento della chiamata
Tempo massimo di riparazione di guasti ordinari	Per guasti sugli impianti	12 ore	Dal momento della chiamata ed al netto di eventuali permessi o adempimenti che non competono alla Società
	Per guasti su tubazioni sino a 300 mm di diametro	12 ore	
	Per guasti su tubazioni oltre 300 mm di diametro	24 ore	
Ricerca programmata delle perdite	Km sottoposti annualmente a controllo su totale dei Km rete	7%	