

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata dal C.d.A. nel Marzo 2003, pubblicato dal 31/3/2003

**Azienda Intemelia Gestione Acque S.p.A.
Passeggiata Trento Trieste, 31/A
18039 Ventimiglia (IM)
Tel. 0184 239267 – Fax 0184 232282**

PREMESSA

Il servizio pubblico, per essere di qualità, deve garantire a chi ne usufruisce procedure rapide e semplici e 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 ad erogare il proprio servizio secondo livelli quantitativi e qualitativi minimi necessari a garantire i fondamentali livelli di qualità.

Questa Carta dei Servizi relativa ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione rappresenta quindi un impegno da parte della Società nei confronti dei suoi clienti; l'avvio delle forniture, le caratteristiche dei prodotti, le modalità di svolgimento del servizio e di pagamento delle bollette, così come tutti gli altri aspetti del rapporto fra Società e Cliente sono qui definiti e garantiti.

Il diritto dei clienti a un servizio di qualità non è più solo il frutto di una buona disposizione, ma uno standard vincolante con il quale la Società deve ogni giorno misurarsi e sul quale deve modellare tutta la sua struttura organizzativa.

Questa Carta dei Servizi, quindi, costituisce un impegno della Società nei confronti dei clienti che utilizzano la fornitura di acqua potabile di A.I.G.A. per i seguenti usi:

uso civile domestico

uso civile non domestico (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, ecc.)

altri usi relativi ai settori commerciali e artigianali in genere.

Per il servizio di fognatura, le garanzie si riferiscono agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

L'A.I.G.A. S.p.A.

L'A.I.G.A. è una società mista costituita nel 1996 ai sensi della legge 142/90 per la gestione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. La maggioranza del capitale, il 51% è detenuta dal Comune di Ventimiglia, il resto è di proprietà dell'A.M.G.A. S.p.A., Azienda Acquedottistica genovese quotata in Borsa.

Oggi A.I.G.A. gestisce il servizio nel Comune di Ventimiglia per un totale di circa 26.000 abitanti e uno sviluppo di circa 130 km di rete tra idrica e fognaria, oltre a un impianto di depurazione in grado di trattare gli scarichi di circa 40.000 abitanti equivalenti.

1 – PRINCIPI FONDAMENTALI

-- EGUAGLIANZA

Le regole riguardanti il rapporto fra la Società e i propri clienti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. La Società si impegna a garantire parità di trattamento, a parità di condizioni, a tutti i propri clienti, ubicati in qualsiasi parte del territorio di sua competenza. La Società si impegna inoltre ad assumere le più opportune iniziative per consentire una adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di sportello che nei rapporti indiretti, da parte di clienti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali, anche attraverso l'utilizzo di procedure che evitino spostamenti o lunghe attese a tali clienti.

-- IMPARZIALITA'

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

-- CONTINUITA'

La Società 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, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo. Nei casi di particolare necessità, quando possibile e comunque con esclusione di eventi calamitosi naturali, la Società adotterà servizi sostitutivi di emergenza. In ogni caso la Società si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi ai clienti e l'intralcio alla circolazione stradale.

-- PARTECIPAZIONE

La Società garantisce ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio. La Carta dei Servizi e il Regolamento di somministrazione dell'Acqua potabile sono consegnati dalla Società al cliente al momento della stipula del contratto e possono comunque essere richiesti in ogni momento dai clienti agli sportelli della Società. Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire alla Società 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.

La Società 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.

Nella relazione con la clientela, il personale della società deve sempre essere identificabile con il proprio nome, cognome e funzione.

-- EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Società 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.

-- CHIAREZZA E CORTESIA

La Società si impegna ad utilizzare, con i clienti, forme di linguaggio semplici e facilmente comprensibili e garantisce, agli stessi, relazioni improntate al rispetto delle loro esigenze ed a cortesia nei rapporti.

2 - STANDARDS DEL SERVIZIO

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 la Società che li fornisce, al fine di offrire servizi migliori.

Per questo la Società 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 :

-- CARATTERISTICHE DELL'ACQUA EROGATA

La Società assicura la costante rispondenza dell'acqua erogata al punto di consegna, con continuità e senza alcuna deroga, alle caratteristiche delineate dal D.P.R. 236/88. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dal Laboratorio Chimico della Società o da altro da essa incaricato. Particolare attenzione viene inoltre posta dalla Società alle caratteristiche organolettiche dell'acqua distribuita, attraverso la scelta ottimale dei processi di disinfezione, che garantiscono comunque al punto di consegna le suddette caratteristiche.

-- CONTINUITA' E REGOLARITA' DELLA FORNITURA IDROPOTABILE

La Società si impegna ad assicurare la fornitura di acqua potabile 24 ore al giorno in ogni giorno dell'anno. Ad ogni utenza domestica è assicurata una dotazione minima pro-capite giornaliera alla consegna di 150 litri per abitante nelle 24 ore con un carico idraulico di 5 m., misurato al punto di consegna, alla bocca di uscita del contatore. Le reti di distribuzione della Società sono progettate e gestite per ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione in caso di guasti o di interventi di manutenzione.

Il piano degli investimenti previsto dovrà migliorare queste caratteristiche.

In caso di interventi programmati, o qualora la natura del guasto lo consenta, la sospensione dell'erogazione è preceduta da avviso diffuso a mezzo stampa e/o comunicazioni sonore e/o con l'affissione di cartelli almeno 24 ore prima dell'interruzione. In ogni caso il tempo massimo di interruzione della fornitura non potrà essere superiore alle 18 ore eccezion fatta per interventi particolarmente complessi. La Società si impegna a riservare particolare attenzione in caso di interruzioni programmate della fornitura alle strutture sanitarie e di interesse pubblico.

-- TEMPESTIVITA' DI RIPRISTINO DELLA FORNITURA

La Società garantisce la reperibilità del proprio personale per urgenze dovute a guasti o a situazioni di emergenza, 24 ore al giorno, per 365 giorni l'anno.

E' garantito l'arrivo in loco di un tecnico per la valutazione dell'entità del problema entro 3 ore dal momento della segnalazione di guasto, che deve avvenire a mezzo telefono ai numeri indicati nella scheda in calce alla presente carta.

Qualora il tecnico lo ritenga opportuno sarà richiesto l'intervento di una squadra operativa.

-- USO RAZIONALE DELLA RISORSA

La Società 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.

-- RAPIDITA' DELL'ATTIVAZIONE (E DELLA DISATTIVAZIONE) DELLA FORNITURA

La richiesta di sottoscrizione e di disdetta del contratto di utenza deve essere effettuata presso gli uffici della Società.

In occasione della richiesta di nuova fornitura o di spostamento dell'esistente, il sopralluogo è garantito entro 15 giorni solari dalla richiesta, il rilascio del preventivo per l'esecuzione dell'allacciamento o per lo spostamento del contatore è garantito entro 20 giorni solari dalla richiesta.

A seguito dell'accettazione del preventivo e del pagamento dello stesso da parte del cliente, la Società garantisce l'esecuzione del lavoro entro 20 giorni solari dall'accettazione del preventivo, a patto che il cliente abbia eseguito i lavori di sua competenza e che siano state rilasciate tutte le necessarie autorizzazioni.

In caso di semplice dissuggello del misuratore il ripristino della fornitura è garantito entro 10 giorni solari dalla richiesta, fatta salva la possibilità per il personale della Società di accedere al misuratore stesso.

La fornitura può rimanere attiva senza soluzione di continuità in caso di subentro contestuale dal vecchio al nuovo cliente.

In caso di disdetta del contratto il suggello del misuratore avverrà entro 10 giorni solari dalla richiesta, fatta salva la possibilità per il personale della Società di accedere al misuratore stesso.

L'Azienda si impegna al rispetto di tutti gli appuntamenti concordati con la propria clientela, all'interno della fascia oraria concordata. In ogni caso si impegna a preavvisare con congruo anticipo il cliente qualora, per motivi tecnici, non fosse possibile mantenere fede a quanto concordato.

-- STANDARDS DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

La Società si impegna verso i propri clienti, nei modi previsti dal vigente contratto con il Comune, a garantire le seguenti modalità di servizio:

- curare la manutenzione delle fognature in modo da permettere un regolare smaltimento delle acque reflue sia nere che miste.

- controllare che gli scarichi della fognatura nei corpi ricettori siano conformi ai requisiti di qualità fissati dalle normative.
- verificare, per quanto possibile, che non si manifestino cattivi odori nei pozzetti e non si verifichino fenomeni di rigurgito nelle fognature.
- controllare che l'impianto di depurazione sia strutturato in modo tale da garantire il rispetto delle disposizioni di Legge in materia di tutela ambientale.
- monitorare gli impianti, attraverso un sistema di telecontrollo, per verificare la regolarità di funzionamento nei nodi significativi della rete fognaria e delle stazioni di sollevamento.

-- ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

Tutte le operazioni contrattuali e qualunque informazione relativa ai servizi rivolti alla clientela possono essere richieste agli sportelli secondo gli orari e le modalità riportati nella scheda in calce alla presente carta. L'Azienda si impegna ad attivarsi nel medio termine per instaurare procedure di espletamento delle pratiche della clientela che consentano di limitare la necessità di afflusso agli sportelli, attraverso l'utilizzo del mezzo telefonico.

Per gli utenti affetti da difficoltà motorie o comunque impossibilitati per gravi motivi a recarsi agli sportelli potrà essere previsto, dietro motivata richiesta, l'espletamento a domicilio delle principali operazioni

Per le informazioni sono attivi, negli orari indicati nella scheda in calce alla presente carta, i numeri di telefono e l'orario d'apertura degli sportelli al pubblico. Inoltre è attivato 24 ore su 24 il numero del reperibile per la segnalazione guasti.

Nel caso, per causa di forza maggiore o dipendenti da terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o comunicate, la Società si impegna a comunicare tempestivamente al Cliente i nuovi termini ed il motivo del rinvio o della modifica. Per comunicazioni scritte il cliente può inviare un fax o una lettera alla Società, Ufficio Clienti.

-- MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento delle bollette può avvenire:

- Presso gli uffici postali
- Presso qualsiasi sportello bancario

-- SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

La comprensibilità delle procedure amministrative è sottoposta a verifica periodica da parte della Direzione della Società. Il personale della Società 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.

-- CORRETTEZZA DELLE MISURAZIONI E DELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI

La lettura del contatore avviene con cadenza semestrale, di massima nei mesi di luglio e dicembre. Ad ogni lettura, il personale della Società è tenuto a segnalare eventuali consumi anomali.

Tutti i contatori in servizio vengono sostituiti gratuitamente al termine del periodo di massima efficienza al fine di garantire la correttezza della misurazione entro la tolleranza di legge.

In ogni caso il cliente può richiedere in ogni momento la verifica della correttezza della misurazione: nessun onere sarà addebitato al cliente qualora venisse effettivamente riscontrata una anomalia superiore alla tolleranza di legge. La verifica dell'apparecchio misuratore sarà effettuata dalla Società entro 15 giorni dalla data di ricezione della richiesta del cliente.

Il cliente ha diritto alla rettifica della fatturazione qualora sia dimostrato un errore nella stessa, senza incorrere in alcun onere di mora, in caso contrario verrà addebitato l'onere del sopralluogo.

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

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

-- PROFESSIONALITA' E CORTESIA DEL PERSONALE

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

Il personale deve tenere sempre in evidenza il documento di riconoscimento della Società o, in caso di contatto telefonico, comunicare al cliente che lo richiede le proprie generalità.

-- INFORMAZIONI AI CLIENTI

La Società considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri clienti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale della Società è tenuto a fornire pertanto tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Società e cliente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

La Società 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, affissioni, stampati, comunicazioni sonore).

Il cliente ha diritto a ricevere sempre e comunque una risposta alla richiesta di informazioni. Nel caso in cui la risposta non possa essere immediata, a causa della necessità di verifiche interne alla Società, dovrà pervenire comunque al cliente, con i mezzi più opportuni, entro 30 giorni dal ricevimento da parte della Società della richiesta di informazioni.

-- 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, verbalmente o consegnando una comunicazione scritta;
- tramite fax al numero 0184 232282
- per iscritto, inviando la comunicazione per posta alla Società, Ufficio Clienti,

Passeggiata Trento Trieste, 31/A - 18039 Ventimiglia (1M), indicando indirizzo e numero di telefono al quale essere contattati.

La Società si impegna a rispondere al cliente o, in ogni caso a informarlo sullo stato di avanzamento della sua richiesta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

3. RIMBORSI

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

E' pertanto stabilito un rimborso di euro 13,00 qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause aziendali, dei seguenti standards:

- Tempi di rilascio dei preventivi
- Tempi di esecuzione dei lavori
- Tempi di attivazione/disattivazione della fornitura

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

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle sue possibilità di intervento, ivi 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 alla Società, Ufficio Clienti, entro 15 giorni dal verificarsi del disservizio. Qualora, fatte le più opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, la Società 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.

4. RACCOLTA DELLE VALUTAZIONI SUL SERVIZIO DA PARTE DEI CLIENTI

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, la Società 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 vengono 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
- incontri con i consumatori

5. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Società vale dal 31 Marzo 2003 e sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai clienti. Essa costituisce un impegno da parte della Società nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con la Società stessa un contratto per la fornitura di servizi e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

SCHEDA INFORMATIVA

SEDE ed Ufficio Clienti:

Ventimiglia (1M) - Passeggiata Trento Trieste, 31 A - Cap. 18039

Orario di apertura sportelli:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30

Orario per telefonare:

dal Lunedì al Venerdì al numero 0184 239267 Fax: 0184 232282

Segnalazione guasti 24 ore su 24:

Numero 335 6065024

Indirizzo di posta elettronica:

servizioutenti@aigaspa.it

ALLEGATO 1

ISTRUZIONI PER LA RICHIESTA DI NUOVA UTENZA

Il Cittadino cliente può richiedere all'ALGA Spa i seguenti tipi di fornitura, ad uso:

Domestico

Commerciale

Cantiere

Irriguo

Documenti necessari

Il Cittadino cliente che vuole stipulare un contratto di fornitura con ALGA Spa deve fornire i seguenti documenti:

Codice fiscale

Documento d'identità

Marca da bollo da euro 16,00

Autocertificazione di proprietà o titolo valido, nel caso di utilizzatore Ricevuta del versamento per gli importi dovuti

Prima della stipula del contratto, ALGA Spa si riserva la facoltà di verificare l'effettiva capacità di eseguire la fornitura richiesta mediante sopralluogo dei suoi tecnici.

Nel caso non sussista la possibilità di fornitura il Cittadino cliente sarà tenuto a pagare le sole spese di sopralluogo.

Il pagamento degli importi dovuti dovrà essere effettuato presso gli sportelli della banca CARIGE filiale di Ventimiglia, via Roma, mediante versamento sul Conto Corrente, dopo aver ritirato il relativo modulo presso gli uffici di ALGA Spa.

ALLEGATO 2

ISTRUZIONI PER LA RICHIESTA DI VOLTURA

La richiesta di voltura di un contratto può essere richiesta ad AIGA Spa dai nuovi proprietari di un immobile.

Mediante tale contratto il nuovo proprietario (subentrante) diventa titolare del contratto di fornitura dell'acqua stipulato dal precedente proprietario (subentrato).

Documenti necessari

Il Cittadino cliente che vuole richiedere ad AIGA Spa la voltura del contratto deve fornire i seguenti documenti:

Codice fiscale

Marca da bollo da euro 16,00

Documento d'identità Autocertificazione di proprietà

Certificato attestante il pagamento dell'ultima bolletta

Matricola e lettura del contatore

Ricevuta del versamento per gli importi di voltura

Eventuali morosità esistenti del subentrato, precludono la possibilità di voltura fino al loro completo saldo.

In tal caso il subentrante potrà solo stipulare un nuovo contratto di fornitura.

Il pagamento degli importi dovuti per la voltura dovrà essere effettuato presso gli sportelli della banca CARIGE filiale di Ventimiglia, via Roma, mediante versamento sul Conto Corrente, dopo aver ritirato il relativo modulo presso gli uffici di AIGA Spa.

ALLEGATO 3

ISTRUZIONI PER LA RICHIESTA DI SPOSTAMENTO DEL CONTATORE

Il Cittadino cliente può richiedere ad AIGA Spa lo spostamento del contatore. AIGA Spa inoltre può a sua volta richiedere lo spostamento del contatore in luogo più idoneo alla lettura.

Documenti necessari

Il Cittadino cliente che vuole richiedere ad AIGA Spa lo spostamento del contatore deve fornire i seguenti documenti:

Codice fiscale

Documento d'identità

Autocertificazione proprietà o titolo valido, nel caso di utilizzatore

Ricevuta del versamento per gli importi dovuti

Prima della stipula del contratto, AIGA Spa si riserva la facoltà di verificare l'effettiva possibilità di eseguire lo spostamento richiesto mediante sopralluogo dei suoi tecnici.

Nel caso non sussista la possibilità di spostamento il Cittadino cliente sarà tenuto a pagare le sole spese di sopralluogo.

Il pagamento degli importi dovuti dovrà essere effettuato presso gli sportelli della banca CARIGE filiale di Ventimiglia, via Roma, mediante versamento sul Conto Corrente, dopo aver ritirato il relativo modulo presso gli uffici di AIGA Spa.