



ACAOP S.p.A.

Sede legale: Via Nazionale, 53
27049 STRADELLA (PV)



Carta del Servizio di Acquedotto

(Del. Consiglio di Amministrazione n° 106 in data 4 dicembre 2000)

In data 8 aprile 2002 l'Azienda Consorziale Acquedotti Oltrepo Pavese
si è trasformata in Società per Azioni, a totale capitale pubblico,
così come disposto dall'art. 35 della Legge 448/2001.

INDICE

PRESENTAZIONE		Pag. 2
SEZIONE 1	1.1 Aspetti generali	Pag. 2
	1.2 I principi fondamentali	Pag. 3
SEZIONE 2	2 LA STRUTTURA DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO	Pag. 4
SEZIONE 3	3 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO	Pag. 4
	3.1 Avvio del rapporto contrattuale	Pag. 5
	3.2 Accessibilità al servizio	Pag. 6
	3.3 Gestione del rapporto contrattuale	Pag. 8
	3.4 Continuità del servizio	Pag. 10
SEZIONE 4	4 LE MODALITA' DI DIALOGO E TUTELA DEL CLIENTE	Pag. 12
	4.1 Informazione alla clientela	Pag. 12
	4.2 Procedura di reclamo	Pag. 13
	4.3 La tutela del Cliente	Pag. 14
	4.4 Controlli esterni	Pag. 14
	4.5 Procedura di rimborso forfetario per mancato rispetto degli impegni	Pag. 14
	4.6 Copertura assicurativa per i danni alle persone e alle cose	Pag. 14
	4.7 Riconoscibilità e comportamento del personale ACAOP	Pag. 15
	4.8 Servizi di consulenza al Cliente	Pag. 15
	4.9 Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente	Pag. 15
	4.10 Validità della Carta	Pag. 15
SEZIONE 5	5 LIVELLI MINIMI DEI SERVIZI	Pag. 15

PRESENTAZIONE

ACAOP S.p.A., così come il Consorzio che l'ha preceduta e dal quale è nata, si preoccupa da sempre di fornire un servizio di acquedotto di elevato livello qualitativo, sensibile alle necessità del cliente-utente e nella consapevolezza che l'acqua potabile è un bene primario alla base della vita e del benessere di un territorio e della sua popolazione.

Per livello qualitativo del servizio non s'intende soltanto qualità del prodotto fornito, garantita con continue analisi di laboratorio, ma anche precisione, chiarezza e onestà di procedure e comportamenti cui il personale viene costantemente sensibilizzato.

ACAOP S.p.A ha redatto, in ottemperanza al D.P.C.M. 29 aprile 1999, la CARTA DEL SERVIZIO al fine di rendere palese ai clienti-utenti criteri e principi comportamentali ai quali vincola l'erogazione del servizio di acquedotto. L'Azienda è consapevole che con la pubblicazione della CARTA DEL SERVIZIO e quindi con l'evidenziazione scritta dei propri impegni e dei propri doveri verso il cliente-utente vedrà aumentare notevolmente le proprie responsabilità. Ma è altrettanto convinta che queste norme scritte vincolanti e impegnative contribuiranno a migliorare ulteriormente il buon rapporto esistente con i propri clienti-utenti.

La CARTA DEL SERVIZIO può pertanto essere definita la carta dei diritti del cliente-utente al quale viene chiesta collaborazione in termini di proposte e critiche costruttive per migliorare sempre più il servizio.

Essa affiancherà e integrerà il Regolamento di fornitura già esistente, fornendo al cliente-utente fin dal momento del contratto tutte le informazioni sul servizio e tutta l'assistenza necessaria per la realizzazione dei suoi diritti.

SEZIONE 1

1.1 ASPETTI GENERALI

La Carta del Servizio di Acquedotto fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti del Cliente contenute nella Carta del Servizio predisposta da ACAOP, si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- a) uso civile domestico;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, stazioni ferroviarie, ecc.);
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti alla clientela dal gestore.

La Carta del Servizio assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore e indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dell'Azienda.

ACAOP prevede le modalità per rendere disponibile al Cliente la Carta del Servizio di Acquedotto, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta del Cliente stesso.

I contenuti della Carta del Servizio costituiscono elemento di valutazione da parte dell'Autorità concedente del servizio al momento dell'affidamento o del rinnovo del servizio di acquedotto ad ACAOP. L'Azienda provvede, nelle fasi di predisposizione e attuazione, ad attivare forme di consultazione per i Clienti e le loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla carta medesima.

1.2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.2.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

ACAOP provvede all'erogazione del servizio d'acquedotto basandosi su principi di uguaglianza dei Clienti. Le norme che regolano i rapporti tra Azienda e Cliente sono uguali per tutti a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua, religione e idee politiche.

ACAOP si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto, nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. In tali casi, infatti, per la stipulazione dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi, su appuntamento, direttamente presso il Cliente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre firme sui contratti o per altre operazioni, in modo da evitare al Cliente in questione di recarsi presso la sede aziendale. L'Azienda ispira costantemente i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

I Clienti devono avere tutte le informazioni e l'assistenza necessarie nel rispetto dei propri diritti.

1.2.2 CONTINUITA'

Considerando la natura del servizio erogato, l'Azienda si impegna a fornire il servizio stesso in modo continuo, regolare e senza interruzioni, ferma restando la disponibilità delle risorse e la capacità degli impianti esistenti. L'eventuale interruzione o mancanza del servizio potrà essere imputabile esclusivamente a guasti e a manutenzioni necessarie per il buon funzionamento e la qualità dell'erogazione. L'Azienda si impegna affinché gli eventuali disservizi siano limitati nel tempo, compatibilmente con le cause che li hanno provocati. L'Azienda si impegna, altresì, ad assicurare l'erogazione del servizio d'acquedotto volto a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla vita, alla salute, alla libertà e alla sicurezza.

1.2.3 PARTECIPAZIONE

Al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio fornito e allo scopo di favorire la collaborazione nei confronti dei Clienti, l'Azienda si impegna a garantire la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione del servizio. Il Cliente ha diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, può presentare reclami e formulare suggerimenti. Il miglioramento del servizio offerto da ACAOP si basa sulle valutazioni e le aspettative dei Clienti raccolte nel corso dell'anno e in occasione di periodici sondaggi a campione. L'Azienda, per favorire le relazioni con il Cliente, garantisce l'identificabilità del personale che è munito di tesserino di riconoscimento.

1.2.4 CORTESIA

ACAOP si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del Cliente.

1.2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Azienda si impegna ad adottare piani per il miglioramento della qualità del servizio e per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia. E' altresì obiettivo aziendale la ricerca di tutte le soluzioni organizzative e procedurali tecnologicamente possibili, per facilitare il contatto con i Clienti e per offrire loro un servizio sempre più sicuro, funzionale ed efficace.

1.2.6 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA'

ACAOP si pone l'impegno della massima efficacia e chiarezza di linguaggio nei messaggi rivolti al Cliente.

1.2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate nella Carta come estratto del Regolamento di fornitura.

SEZIONE 2

2 LA STRUTTURA DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

L'Azienda provvede all'esercizio di impianti per la captazione, il sollevamento, l'emungimento, la derivazione, il trasporto, il trattamento e la distribuzione dell'acqua potabile e alla gestione degli acquedotti secondo i principi e le indicazioni della Legge 36/94.

ACAOP si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili e i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dalle leggi e normative vigenti.

Sono di seguito riportate le definizioni dei principali termini contenuti nella Carta del Servizio di Acquedotto:

Presa:	derivazione dalla rete di distribuzione dedicata all'alimentazione di una singola fornitura attraverso un complesso di misura, o di un insieme di forniture attraverso un unico quadro centralizzato (insieme di complessi di misura).
Rete:	è il sistema di distribuzione, esclusi i complessi di misura e le prese, che alimenta in genere più forniture.
Complesso di misura:	complesso di apparecchiature, posto al confine tra la rete di distribuzione e l'impianto interno del Cliente, comprensivo del contatore.
Allacciamento di nuove utenze:	realizzazione della connessione dell'impianto del Cliente alla rete di distribuzione attraverso l'eventuale realizzazione della presa, l'installazione del complesso di misura e l'attivazione dello stesso.
Attivazione della fornitura:	installazione, al punto di consegna, del contatore su allacciamento già predisposto e mai utilizzato o stipulazione di nuovo contratto su contatore già installato.
Riattivazione della fornitura:	installazione, al punto di consegna, del contatore su allacciamento esistente e precedentemente rimosso per morosità o su richiesta del Cliente.

SEZIONE 3

3 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

ACAOP considera, quali determinanti della qualità del servizio di acquedotto, i seguenti fattori:

- continuità e regolarità dell'erogazione;
- rapidità del ripristino del servizio in caso di guasto;
- rapidità dei tempi di allacciamento;
- sicurezza degli impianti;
- facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette;
- completa e accessibile informazione al Cliente;
- correttezza della misura dei consumi e del valore della pressione di fornitura;
- correttezza nella fatturazione dei consumi;
- comportamento cortese e imparziale del personale verso il Cliente.

Sulla base di tali fattori vengono individuati gli standard di qualità, dei quali si assicura il rispetto e il controllo a cadenza fissa; alcuni di questi sono specifici, nel senso che possono essere monitorati direttamente dal Cliente, mentre altri sono generali, in quanto si riferiscono al complesso delle prestazioni rese.

Gli standard specifici, che vengono di seguito descritti, servono al Cliente per valutare la qualità delle prestazioni offerte dall'Azienda e costituiscono la premessa perché il Cliente ottenga i rimborsi previsti da questa Carta, nel caso di mancato rispetto per cause dovute all'Azienda.

I fattori e gli standard di qualità sono stati ricompresi in quattro raggruppamenti, così definiti:

- **Avvio del rapporto contrattuale (3.1)**
- **Accessibilità al servizio (3.2)**
- **Gestione del rapporto contrattuale (3.3)**
- **Continuità del servizio (3.4)**

3.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

All'atto della richiesta di un nuovo contratto, il Cliente può chiedere in visione il "*Regolamento per la fornitura di acqua potabile*", che è comunque sempre a disposizione presso gli sportelli.

Gli uffici competenti sono a disposizione degli installatori per qualsiasi informazione circa le prescrizioni tecniche riguardanti gli allacciamenti. La comunicazione con il Cliente avviene mediante sportelli polivalenti in funzione presso gli uffici di Via Nazionale 53, Stradella.

I tempi delle prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente e al reperimento del Cliente per lo svolgimento dell'attività di preventivazione.

I tempi massimi garantiti sono inoltre validi se non è necessaria l'esecuzione di lavori di estensione e/o potenziamento della rete, oppure qualora il Cliente non manifesti l'esigenza di avere l'opera in tempi più lunghi. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o per impedimenti da parte di terzi, sopravvengano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente, verrà data tempestiva informazione al Cliente stesso del nuovo termine garantito.

Ove non diversamente specificato, i tempi sono espressi in giorni di calendario.

3.1.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE

Descrizione: tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata del Cliente e il momento in cui il preventivo è a sua disposizione, compresi i tempi per il sopralluogo, la predisposizione del preventivo e la definizione congiunta delle modalità di allacciamento. Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni sulla rete stradale e/o si dovranno ricevere permessi da terzi, ACAOP fornirà risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Standard: 30 giorni.

3.1.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA

Descrizione: tempo massimo intercorrente fra la data di pagamento del contributo previsto da parte del Cliente e la data di esecuzione della presa, al netto della durata delle attività di competenza del Cliente. Qualora siano necessari lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta al Cliente da ACAOP sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Standard: 30 giorni.

3.1.3 TEMPO PER L'ATTIVAZIONE (a) E LA RIATTIVAZIONE (b) DELLA FORNITURA

Descrizione: a) tempo massimo intercorrente fra la data della richiesta del Cliente e l'avvio della fornitura stessa;
b) tempo massimo intercorrente fra la data della richiesta del Cliente e il riavvio della fornitura senza modifica del minimo impegnato, della tipologia d'utenza, verificata la disponibilità e l'idoneità tecnica dell'allacciamento valutata sulla base di parametri tecnici tabellari disponibili presso ACAOP; tale periodo decorre quindi dalla disponibilità e idoneità dell'allacciamento.

Standard: 5 giorni lavorativi.

3.1.4 TEMPO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA

Descrizione: tempo massimo intercorrente fra la data della richiesta del Cliente o la data di cessazione fissata dal Cliente stesso e la disattivazione della fornitura mediante l'asportazione del contatore.

Standard: 5 giorni lavorativi.

SCHEDA 1

AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata del Cliente	30 gg	Specifico	Con o senza sopralluogo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza	Tempo massimo tra accettazione del preventivo ed esecuzione allacciamento al netto di eventuali autorizzazioni	30 gg	Specifico	Senza lavori di adeguamento rete, al netto di lavori a cura e spese da parte del Cliente, salvo esigenze peculiari
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la richiesta del Cliente e l'avvio della fornitura	5 gg lavorativi	Specifico	A partire dalla disponibilità dell'allaccio
Tempo per la riattivazione della fornitura	Tempo massimo tra la richiesta del Cliente e l'avvio della fornitura	5 gg lavorativi	Specifico	Senza modifica del minimo impegnato, della tipologia d'utenza, verificata la disponibilità e l'idoneità dell'allaccio
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo tra la richiesta del Cliente e la disattivazione della fornitura	5 gg lavorativi	Specifico	

3.2 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

3.2.1 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI PER LE VARIE OPERAZIONI

E' possibile stipulare contratti, richiedere informazioni ed effettuare pagamenti (tranne il pagamento delle bollette) presso gli sportelli aziendali situati in Via Nazionale 53 - Stradella - (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.10 alle ore 12.15).

Dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle ore 16.30 è attivo lo Sportello Telefonico per lo svolgimento di tutte le pratiche d'ufficio al n. 0385.49290.

Il personale ACAOP si impegna a fornire ai Clienti l'assistenza necessaria allo svolgimento delle pratiche.

3.2.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E PER CORRISPONDENZA

I Clienti possono chiedere, telefonicamente, informazioni o chiarimenti (il lunedì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 e dal martedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00) su: contratti, subentri, cessazioni, letture dei contatori, tariffe, pagamenti, inoltri reclami, ecc. Possono inoltre chiedere informazioni o chiarimenti in merito inoltrando richiesta scritta all'Ufficio Utenti ACAOP – Via Nazionale 53 – 27049 Stradella (PV).

ACAOP accetta richieste di cessazione d'utenza trasmesse telefonicamente al n° 0385-249333, via posta o a mezzo fax al n° 0385-43978.

3.2.3 DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E DELLE MODALITA' DI PAGAMENTO

I pagamenti per tutte le pratiche commerciali (nuovi allacciamenti, attivazioni, riattivazioni e modifiche) possono essere effettuati come segue:

- presso l'Ufficio Utenti ACAOP di Via Nazionale 53 a Stradella dal lunedì al venerdì dalle ore 8.10 alle ore 12.15. L'Ufficio Utenti NON è abilitato all'incasso delle bollette.
Vengono accettati: contanti / assegni circolari / assegni bancari / bancomat.
- per mezzo di bonifico bancario sul conto indicato da ACAOP (le coordinate bancarie sono esposte sulle fatture e presso l'Ufficio Utenti)
- presso tutti gli uffici postali con versamento sul C/C postale 15889272 o con vaglia postale intestato ad ACAOP S.p.A. o con postagiuro.

Il pagamento delle bollette può essere effettuato anche, oltre che con le modalità di cui al punto 1), come segue:

- mediante addebito automatico sul proprio c/c bancario (con un ordine permanente di addebito).
L'addebito automatico solleva il Cliente da ogni ulteriore operazione di pagamento. Le caratteristiche di questo servizio, che solitamente viene offerto gratuitamente dalle banche ai propri correntisti, dovranno comunque essere concordate dai Clienti interessati con le loro banche le quali provvederanno ad inviare ad ACAOP il modulo di ordine permanente di addebito debitamente compilato e firmato dal Cliente.
- Presso le agenzie e filiali delle banche convenzionate con ACAOP.
L'elenco di tali banche sarà disponibile presso gli uffici ACAOP.

3.2.4 FACILITAZIONI PER CLIENTI PARTICOLARI

Sono utilizzate procedure particolari per i Clienti che si trovano in condizioni tali da richiedere maggiore attenzione, come persone sole portatrici di handicap e/o con difficoltà motorie di comprovata evidenza. In tali casi, infatti, per la stipulazione dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi, su appuntamento, direttamente presso il Cliente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per le altre operazioni necessarie, in modo tale da evitare al Cliente in questione di recarsi presso gli uffici dell'Azienda.

3.2.5 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

L'Azienda si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Cliente.

Gli appuntamenti con i Clienti sono concordati entro un periodo massimo di 15 giorni a partire dalla data della richiesta, periodo aumentabile per espressa esigenza del Cliente. La fascia oraria massima di disponibilità richiesta al Cliente è di un'ora nell'arco della giornata, da stabilire al momento della prenotazione dell'appuntamento. Per quanto attiene agli appuntamenti per letture dei contatori viene richiesto al Cliente una disponibilità massima di 4 ore.

3.2.6 TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI

Descrizione: tempi di attesa agli sportelli di Via Nazionale 53, per effettuare operazioni di natura commerciale e amministrativa o per la richiesta di informazioni.

Standard:

- tempo medio: 15 minuti
- tempo massimo: 45 minuti

3.2.7 RISPOSTE ALLE RICHIESTE E AI RECLAMI SCRITTI DEI CLIENTI

Viene assicurata risposta scritta a tutte le richieste e ai reclami scritti dei Clienti secondo i seguenti tempi:

- a) risposte che non richiedono sopralluogo: tempo massimo 15 giorni
- b) risposte che richiedono sopralluogo: tempo massimo 25 giorni

I tempi suddetti si intendono a decorrere dalla data di protocollo aziendale di ricevuta della richiesta o del reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente del Cliente e il numero telefonico interno.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente verrà tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

SCHEDA 2

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Periodo di apertura degli sportelli	Giorni di apertura e relativo orario	Dal lunedì al venerdì dalle 8.10 alle 12.15	Generale	
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	Dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 16.30	Generale	
Differenziazione delle forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento	- Uffici Commerciali (NO BOLLETTE) - Addebito in C/C banc. - Ass./Banc. o Ass./Circ. - Uffici Postali - Tesoriere ACAOP	Generale	Le bollette NON si pagano presso gli Uffici Commerciali dell'Azienda di Via Nazionale 53 – Stradella
Facilitazioni per clienti particolari	Tipologia ed estensione strumenti	Stipula contratti presso il Cliente in caso di persone sole con difficoltà motorie o portatori di handicap	Generale	Per tipologia
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente	Nessun reclamo per inadempienze	Generale	Per tipologia di richiesta
Tempi di attesa agli sportelli	Tempo massimo e medio di attesa agli sportelli	Tempo massimo: 45 minuti tempo medio: 15 minuti	Generale	
Risposta alle richieste scritte	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	15 gg 25 gg	Specifico	Per tipologia di quesiti e richieste
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta a reclami scritti	15 gg 25 gg	Specifico	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedano o meno un sopralluogo

3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.3.1 FATTURAZIONE

La periodicità di fatturazione è di norma trimestrale fatta eccezione per i Comuni di Inverno e Monteleone, Genzone e Gerenzago.

La rilevazione dei consumi prevede almeno due letture all'anno a cura del personale ACAOP e/o mediante autolettura da parte dell'utente. Nei casi in cui il letturista non possa registrare la lettura del contatore per l'impossibilità di accedere al locale e/o al pozzetto in cui lo stesso è ubicato, verrà lasciato un avviso con il quale si invita l'utente a mettersi in contatto con l'Azienda per concordare un appuntamento e rendere possibile l'accesso e la lettura del contatore.

E' garantita agli utenti la possibilità dell'autolettura mediante moduli spediti unitamente alle bollette che vengono inviate appositamente nei periodi di lettura:

➤ 1° trimestre	15 marzo	→ 10 aprile
➤ 2° trimestre	15 giugno	→ 10 luglio
➤ 3° trimestre	15 settembre	→ 10 ottobre
➤ 4° trimestre	15 dicembre	→ 10 gennaio

Ogni utente può comunicare la lettura secondo le seguenti modalità:

- telefonando al numero verde 800-837073 attivo 24 ore su 24;
- telefonando al n° 0385-246.333 attivo 24 ore su 24;
- a mezzo fax al n° 0385-43978 attivo 24 ore su 24;
- per lettera o per e.mail all'indirizzo acaop.spa@acaop.it;
- consegnando il modulo allo sportello dell'Azienda o inserendolo nelle apposite cassette installate presso i Comuni.

Per le utenze speciali (ospedali e attività diverse con consumi superiori a 200 mc/trimestre) è prevista una lettura trimestrale.

In caso di utenti particolari (portatori di handicap o con limitazioni motorie o anziani soli), che lo richiedono, anche telefonicamente, ACAOP si impegna ad effettuare letture trimestrali.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche. ACAOP esegue due tipi di fatturazione: una a conguaglio determinata sulla base della lettura reale dei contatori (effettuata dall'Azienda o comunicata dall'utente); l'altra, in caso non si disponga di lettura, verrà calcolata stimando il consumo sulla base dei valori riscontrati nello stesso periodo nell'anno precedente.

3.3.2 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Qualora nel processo di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, la correzione degli stessi avverrà d'ufficio mediante l'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal Cliente e la fatturazione risulti effettivamente errata, la correzione avverrà entro 15 giorni lavorativi dalla data della segnalazione da parte del Cliente stesso. Nel caso la rettifica coinvolga altro ente, i giorni decorrono dalla data di ricevimento della decisione scritta dell'ente stesso. Il relativo rimborso potrà essere effettuato con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente. Per ottenere informazioni e chiarimenti circa la lettura della bolletta, il Cliente potrà rivolgersi agli sportelli polivalenti presso l'Ufficio Utenti ACAOP (tel. 0385-249334).

3.3.3 MOROSITA'

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio. Il Cliente viene avvisato mediante due diversi documenti di sollecito. Il primo avviso è riportato nella fattura. Il secondo, che viene notificato mediante una raccomandata con ricevuta di ritorno, preavvisa la sospensione del servizio trascorsi 20 giorni dalla data di spedizione del sollecito. In caso di inadempienza da parte dell'utente, ACAOP provvederà ad interrompere, senza ulteriore preavviso, l'erogazione del servizio. L'utente moroso non può pretendere alcun risarcimento di danno derivante dalla sospensione dell'erogazione. Il Cliente, per evitare la sospensione della fornitura, è tenuto al pagamento con le modalità prima descritte. La riattivazione della fornitura avverrà entro un giorno lavorativo dal pagamento di tutte le fatture in sospeso, dei relativi oneri per ritardato pagamento e della somma di € 77,47 oltre IVA di legge. Nel caso in cui l'Azienda sia impossibilitata a rimuovere direttamente il contatore e debba intervenire con opere di scavo e di taglio delle tubature, saranno addebitate, in aggiunta alle altre spese, anche quelle inerenti i lavori eseguiti. Qualora siano trascorsi 8 giorni dalla sospensione dell'erogazione, per il ripristino della stessa, l'utente è tenuto alla stipula di un nuovo contratto di fornitura e al pagamento delle relative spese.

Gli eventuali reclami non esimono gli utenti dal pagamento integrale dell'importo delle fatture, eccezion fatta per i casi di richiesta di verifica del contatore o di evidente errore di fatturazione.

3.3.4 VERIFICA DEL CONTATORE

Il Cliente può chiedere, per iscritto, la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, in contraddittorio con i tecnici aziendali. La verifica viene effettuata da ACAOP, le spese relative sono a carico:

- di ACAOP in caso di accertato funzionamento irregolare;
- del Cliente in caso di accertato funzionamento regolare.

Qualora la verifica in contraddittorio effettuata da ACAOP non porti a nessun chiarimento fra le parti, il contatore verrà verificato, a cura di ACAOP, tramite ditta qualificata (le spese relative saranno sostenute con le modalità sopra indicate).

Il tempo massimo per l'intervento di verifica interna del contatore, fissato a partire dalla richiesta del Cliente e al netto dei tempi necessari per l'esecuzione dei lavori finalizzati alla verifica, è di 15 giorni lavorativi. In caso di verifica esterna, i tempi sono determinati dalla ditta qualificata. Il Cliente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica; l'appuntamento sarà concordato nella fascia oraria dalle ore 14.00 alle ore 17.00 nei giorni dal lunedì al venerdì. L'Azienda comunicherà al Cliente, con lettera, i risultati della verifica e della eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, entro 15 giorni dall'effettuazione della verifica stessa o dalla comunicazione della data di verifica da parte della ditta qualificata. Fa fede la data di protocollo.

3.3.5 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

Il Cliente può richiedere per iscritto la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. La verifica verrà effettuata da personale ACAOP entro 15 giorni lavorativi. Il Cliente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica; l'appuntamento sarà concordato nella fascia oraria dalle ore 14.30 alle ore 17.00 nei giorni dal lunedì al venerdì. L'Azienda comunicherà al Cliente, con lettera, i risultati della verifica.

SCHEDA 3

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Fatturazione	Utenze civili Grandi utenze	Almeno semestrale	Generale Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo di rettifica della fatturazione dalla comunicazione del Cliente o di restituzione dei pagamenti in eccesso	15 gg lavorativi	Specifico	Distinto per tipologia di fornitura
Verifica del contatore	Tempo massimo per eseguire una verifica del contatore su richiesta del Cliente	15 gg lavorativi	Specifico	
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete, su richiesta del Cliente	15 gg lavorativi	Specifico	

3.4 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

3.4.1 CONTINUITA' E SERVIZIO DI EMERGENZA

ACAOP fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solamente a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto

funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. Della mancanza del servizio verranno fornite adeguate e tempestive informazioni alla clientela.

Comunque l'Azienda si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite non superiore alle 48 ore, ACAOP è tenuta ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

3.4.2 TEMPI DI PREAVVISO PER SOSPENSIONI PROGRAMMATE

In caso di sospensione programmata dell'erogazione del servizio, i Clienti interessati vengono informati mediante manifesti affissi nelle vie interessate dai lavori o mediante mezzi di comunicazione quali radio e giornali locali. I tempi di avviso non sono mai inferiori a 2 giorni.

3.4.3 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Le interruzioni conseguenti a interventi programmati non sono mai superiori alle 12 ore consecutive.

3.4.4 REPERIBILITA' E PRONTO INTERVENTO

ACAOP assicura, anche fuori dall'orario di lavoro, compresi i giorni festivi, il servizio di reperibilità e di pronto intervento in caso di guasti (tel. 800-413238 numero verde). Garantisce inoltre che il personale appartenente alla squadra operativa reperibile sia presente presso la sede aziendale entro 1 ora dalla richiesta di intervento. Di norma il servizio di reperibilità ACAOP è così costituito:

- n° 1 caposervizio reperibile che risponde alla chiamata dell'utente al n° verde 800-413238;
- n° 3 operai con diverse mansioni collegati al caposervizio mediante telefono cellulare.

E' compito del caposervizio cercare di individuare la natura del guasto e/o disservizio segnalato dall'utente anche durante la chiamata telefonica in modo, se del caso, di far intervenire al più presto il personale operativo. Per primo intervento si intende il sopralluogo sul posto del guasto e/o del disservizio, segnalato dall'utente, da parte del caposervizio reperibile.

Di seguito viene riportato il tempo massimo di intervento in caso di pericolo, guasto, emergenza:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di gravi situazioni di pericolo o di mancanza d'acqua generalizzata, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è fissato in 2 ore con distanza del punto di segnalazione dalla sede aziendale fino a 20 Km, in 3 ore per distanze superiori a 20 Km;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra che generino situazioni di pericolo per le persone e/o per le cose, è fissato in 4 ore;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto od occlusione di tubazione o canalizzazione interrata per i quali non sia stato possibile chiarire durante la segnalazione la natura del guasto e/o disservizio e l'eventuale presenza di situazioni di pericolo, è fissato in 4 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è fissato in 1 ora dalla riparazione del guasto stesso.

Tutti i tempi indicati valgono in condizioni normali di esercizio; non potranno essere rispettati in caso di eventi meteorologici eccezionali, soprattutto quindi nevicate e/o gelate di elevata intensità, o in caso di eventi di calamità naturali (specialmente movimenti franosi o smottamenti).

3.4.5 RICERCA PROGRAMMATA PERDITE

ACAOP effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile.

3.4.6 CRISI IDRICA DA SCARSITA'

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, ACAOP informerà con adeguato preavviso la clientela, proponendo

all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- razionamento dell'erogazione;
- turnazione delle utenze.

SCHEMA 4

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Tempi di Preavviso per Sospensioni Programmate	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	2 gg	Generale	
Durata delle Sospensioni Programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	12 ore	Specifico	
Pronto Intervento	Modalità di accesso al servizio e tempo massimo di intervento	Num.verde 800.413238 Tempo massimo di intervento: 1 ora presso sede aziendale	Generale	Tempo massimo in funzione delle situazioni
Ricerca Programmata Perdite	Km sottoposti annualmente a controllo sul totale dei Km di rete (reti di distribuzione e adduzione)	30 Km	Generale	Reti di adduzione e distribuzione

SEZIONE 4

4 LE MODALITA' DI DIALOGO E TUTELA DEL CLIENTE

4.1 INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Il Cliente potrà usare diversi strumenti, messi a disposizione gratuitamente da ACAOP, per avere informazioni sulle iniziative aziendali che lo possono interessare.

Sportelli Polivalenti

Gli sportelli polivalenti, all'interno dell'Ufficio Utenti, forniscono, dalle ore 8.10 alle ore 12.15 dal lunedì al venerdì, informazioni relative al servizio erogato, alle procedure per gli allacciamenti, modifica impianti, etc., documentazione necessaria, tariffe in vigore, nonché spiegazioni inerenti la bollettazione. Gli uffici, negli orari di apertura, forniscono le informazioni di cui sopra anche telefonicamente.

Comunicazioni attraverso mezzi di informazione locali (radio, televisione, quotidiani, etc.)

Esiste un rapporto diretto con i mezzi di informazione locali affinché le notizie di particolari eventi o attività arrivino tempestivamente al Cliente.

Spazi su bollette

Anche lo spazio che resta disponibile sulle bollette viene utilizzato per comunicazioni alla clientela.

Posta elettronica

ACAOP dispone di un indirizzo informatico (e-mail) cui inviare eventuali messaggi e richieste di chiarimenti: acaop.spa@acaop.it (le risposte saranno comunicate mediante internet al Cliente che renderà disponibile la propria e-mail).

In particolare, ACAOP, per quanto riguarda il servizio d'acquedotto:

- assicura il Cliente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge ed è tenuta a fornire, su richiesta del Cliente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:
 - durezza totale in gradi francesi (°F)
 - concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
 - residuo fisso a 180°C in mg/l
 - nitrati in mg/l di NO₃
 - nitriti in mg/l di NO₂
 - ammoniaca in mg/l di NH₄
 - fluoro in µg/l di F
 - cloruri in mg/l di Cl
- rende note al Cliente, tramite appositi opuscoli, le condizioni di erogazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il gestore informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informa la clientela circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- rende note, nei locali accessibili al Cliente o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire al Cliente miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, vulture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicura inoltre un servizio di informazioni relative al gestore e alla generalità dei servizi;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato al Cliente adottando un linguaggio facile e accessibile;
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze del Cliente in questo campo;
- si impegna a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica.

Il Cliente potrà richiedere in visione documenti non soggetti a pubblicazione mediante richiesta scritta motivata agli uffici aziendali e potrà anche richiedere copia dei documenti stessi.

Il processo di accesso di cui sopra deve concludersi nel termine di 30 gg. decorrenti dalla data di presentazione della richiesta.

L'Azienda, infine, rende noti ai Clienti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

4.2 PROCEDURA DI RECLAMO

Il reclamo è presentato dal Cliente, con le modalità sottoesposte, per segnalare all'Azienda una qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta del Servizio.

Il suggerimento è uno strumento a disposizione del Cliente utile al miglioramento della qualità del servizio e al rilevamento delle aspettative del Cliente stesso.

Sia i reclami che i suggerimenti possono essere inviati per iscritto (ACAOP S.p.A., Via Nazionale 53 – 27049 Stradella - PV).

Il riferimento telefonico è 0385-249311, dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì.

L'Azienda, a seconda del contenuto del reclamo/suggerimento ricevuto, si impegna a dare riscontro al Cliente entro:

- 15 giorni, se non è prevista l'effettuazione del sopralluogo;
- 25 giorni, se è prevista l'effettuazione del sopralluogo.

I tempi suddetti si intendono a decorrere dalla data di protocollo aziendale.

4.3 LA TUTELA DEL CLIENTE

Qualsiasi violazione dei principi e degli standard fissati dalla Carta del Servizio può essere segnalata dal diretto interessato al competente ufficio aziendale, chiamando il numero 0385-249312.

In tale circostanza il Cliente dovrà fornire tutti gli elementi in suo possesso (nome del funzionario responsabile della pratica, eventuali fotocopie della documentazione della medesima, etc.) relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, al fine di permettere una ricostruzione dell'evento.

Entro 30 giorni l'Ufficio riferirà al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e indicherà i tempi entro i quali ACAOP provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

4.4 CONTROLLI ESTERNI

Il Cliente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, 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.

Il Cliente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente, può rivolgersi ai seguenti organi di tutela:

- **Adiconsum** (via Rolla 3, Pavia);
- **Adoc** (p.zza Botta, Pavia);
- **Federconsumatori** (via Malaspina 6, Pavia);
- **Lega consumatori** (p.zza del Carmine 6, Pavia);
- **Movimento consumatori** (via Allende 24, Pavia).

4.5 PROCEDURA DI RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Gli indicatori da assoggettare a rimborso tra quelli specifici riportati nella presente Carta sono:

- 1 - TEMPI DI PREVENTIVAZIONE
- 2 - RISPOSTE AI RECLAMI SCRITTI
- 3 - RETTIFICHE DI FATTURAZIONE
- 4 - VERIFICHE DEL CONTATORE

Tutti i valori massimi (di tempo e di misura) indicati sono da considerarsi al netto del tempo necessario al rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente.

Le richieste di rimborso, corredate delle informazioni e dei documenti che possono servire all'Azienda per ricostruire e accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto all'Ufficio Amministrativo di ACAOP entro 30 giorni dalla rilevazione del disservizio.

Nel caso di mancato rispetto, adeguatamente documentato, degli indicatori garantiti, escluso cause di forza maggiore e le condizioni climatiche in grado di condizionare l'esecuzione dei lavori, l'Azienda si impegna a rimborsare al Cliente l'importo di € 25,82.

Il rimborso verrà accreditato nella prima bolletta di consumo.

4.6 COPERTURA ASSICURATIVA PER I DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE

ACAOP, al fine di cautelarsi contro i rischi derivanti dalla responsabilità civile, ha istituito una copertura assicurativa per i danni involontariamente cagionati a terzi per morte, lesioni personali e danneggiamenti a cose, in conseguenza di un fatto accidentale verificatosi in relazione ai rischi connessi all'attività dichiarata. La copertura assicurativa vale anche per la responsabilità civile che potrebbe derivare ad ACAOP da fatto doloso di persone delle quali deve rispondere.

4.7 RICONOSCIBILITA' E COMPORTAMENTO DEL PERSONALE ACAOP

ACAOP garantisce l'identificabilità del proprio personale, che è munito di tesserino di riconoscimento. ACAOP si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del Cliente.

4.8 SERVIZI DI CONSULENZA AL CLIENTE

L'Azienda offre consulenza su: contratti, subentri, cessazioni, letture dei contatori, tariffe, pagamenti, inoltro reclami, ecc.

La prima assistenza al Cliente è fornita dagli addetti agli sportelli. Essi sono in grado, in quanto in possesso di adeguata preparazione professionale, di dare chiarimenti sia in campo amministrativo sia in campo tecnico. In caso di problematiche di maggiore difficoltà è previsto l'intervento del Responsabile dell'Ufficio Utenti, del Responsabile del Servizio interessato e/o, nel caso di problemi di carattere generale, del Responsabile di Gestione Amministrativa.

Qualora il Cliente desideri comunicare per iscritto le sue richieste di consulenza all'Azienda, otterrà una risposta entro 15 giorni dalla data del protocollo ACAOP.

Qualora si renda necessario effettuare un sopralluogo, la risposta verrà fornita entro 25 giorni dalla data del protocollo ACAOP.

4.9 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

ACAOP effettua, di norma ogni 2 anni, una valutazione del grado di soddisfazione del Cliente per la verifica della qualità del servizio e delle aspettative della clientela.

I Clienti possono far pervenire i propri suggerimenti al competente ufficio amministrativo tramite lettera, comunicazione telefonica oppure presentandosi di persona.

L'Azienda si impegna a diffondere un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del Cliente (redatto in base alle rilevazioni effettuate), a trasmetterlo alle Autorità competenti e a renderlo disponibile alle Associazioni dei consumatori.

4.10 VALIDITA' DELLA CARTA

Questo documento è adottato da ACAOP e sarà soggetto a revisione in relazione alle esigenze aziendali.

I Clienti e tutti i dipendenti aziendali sono portati a conoscenza del documento e delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi elencati alla sessione 4, punto 1.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità pubblica. Il presente documento sarà aggiornato sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

SEZIONE 5

5 LIVELLI MINIMI DEI SERVIZI

ACAOP, ferma restando la disponibilità quali-quantitativa della risorsa e la capacità degli impianti esistenti, si impegna ad assicurare alla clientela i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g), della legge n° 36/94, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, della stessa legge, resi noti alla clientela.

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi per le utenze domestiche:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dal Cliente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);

- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari conseguenti alla configurazione dell'impianto. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici o per le abitazioni posizionate a quote superiori a quelle accessibili col carico idraulico di rete, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico dei Clienti;
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m, salvo casi particolari dovuti alla configurazione della rete e all'altimetria del territorio servito.

ACAOP è in ogni modo tenuta a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.

L'Azienda si impegna, inoltre, ad assicurare alla clientela più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi, sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni fra Enti Locali e gestori.

ACAOP s'impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative dei Clienti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

L'Azienda si impegna ad effettuare gli interventi in base alla segnalazione di guasti entro i tempi stabiliti.

Si intendono accettati dalla clientela, in quanto non modificabili, i livelli di servizio garantiti all'atto di approvazione della presente Carta del Servizio (anche nel caso in cui i livelli siano difforni rispetto ai minimi sopra indicati) purché conformi alla vigente normativa.