

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sommario

0. <i>PREMESSA</i>	4
Sportelli al pubblico.....	4
1. <i>Presentazione</i>	6
2. <i>Il Gestore e i suoi servizi</i>	6
Il territorio	6
Inquadramento Normativo	7
3. <i>Principi</i>	8
Diritto all'acqua.....	8
Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	8
Continuità	8
Partecipazione	8
Cortesia	9
Efficacia ed efficienza	9
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	9
Rispetto dell'Ambiente e Salute e Sicurezza dei Lavoratori.....	9
Privacy.....	9
4. <i>Tutela del Cliente</i>	9
Accessibilità al servizio.....	9
Sportelli al pubblico.....	10
Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza.....	10
Accessibilità al sito internet del Gestore.....	11
Facilitazioni particolari.....	11
Rispetto degli appuntamenti concordati.....	11
Continuità del servizio	11
Tempi di preavviso di interventi programmati e durata.....	12
Pronto intervento	12
Crisi idrica	12
5. <i>Standard di qualità del Servizio Idrico Integrato</i>	12
Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto	13
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	13
Attivazione e riattivazione del servizio	13
Cessazione del servizio.....	13

Esecuzione dell'allacciamento alla fognatura.....	13
Rilevazione consumi.....	14
Verifiche funzionalità del contatore.....	14
Verifica del livello di pressione	14
6. Qualità del servizio	15
Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile	15
Costante controllo della qualità dell'acqua erogata	16
Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate	16
Procedure manutentive e di controllo degli impianti	16
Ricerca programmata delle perdite lungo le reti.....	16
Dotazione idrica giornaliera	16
Portata di esercizio	17
Pressioni minima e massima	17
7. Reclami	17
Reclamo verbale.....	17
Reclamo scritto	17
8. Resoconto annuale	18
9. Rimborsi ed indennizzi.....	18
Tabella Indennizzi	18
Casi di esclusione del diritto all'indennizzo	19
10. Tariffe, fatturazione, contestazione sul pagamento	19
Fatturazione.....	19
Descrizione della bolletta.....	20
Pagamento della bolletta.....	21
Morosità.....	22
Contestazione.....	22
11. Diritto di accesso agli atti	22
12. Glossario	22
13. Modulo per Reclami/ Segnalazioni e Rimborsi.....	26
Parte prima: reclami/segnalazioni.....	26
Parte seconda: rimborsi	27
14. Indagini sul gradimento dei servizi forniti.....	29

0. PREMESSA

Pavia Acque S.c.a.r.l. è affidataria e Gestore del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) dal **1/1/2014** sul territorio della Provincia di Pavia a seguito della Delibera del Consiglio Provinciale del **20/12/2013** n° **143** e contratto del **20/12/2013** registrato al rep. n° **18705**.

Sulla base del contratto di cui sopra, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la presente Carta dei Servizi, secondo lo schema approvato dall'Azienda Speciale Ufficio d'Ambito della Provincia di Pavia in via definitiva.

Pavia Acque, oggi Gestore del Servizio Idrico Integrato per tutto il territorio della Provincia, è stata costituita nel 2007, secondo le norme regionali e nazionali allora vigenti, quale soggetto patrimoniale Gestore; a seguito dell'evoluzione normativa di settore la Società ha assunto la forma giuridica di Società consortile a responsabilità limitata in cui i soci sono le Società Operative territoriali di proprietà dei Comuni; oggi, pertanto, la Società è a capitale totalmente pubblico.

Sono soci consortili di Pavia Acque S.c.a.r.l. le seguenti società territoriali:

- **ACAOP S.P.A.** - Via Nazionale 53 – 27049 Stradella (PV)
- **AS MARE S.R.L.** - Via Tiziano Vecellio, 540 - 27036 Mortara (PV)
- **ASM PAVIA S.P.A.** - Via Donegani 21 - 27100 Pavia
- **ASM VIGEVANO E LOMELLINA S.P.A.** - Viale Petrarca 68 - 27029 Vigevano (PV)
- **ASM VOGHERA S.P.A.** - Via Pozzoni n.2 - 27058 Voghera (PV)
- **BRONI-STRADELLA PUBBLICA S.R.L.** - Via Cavour, 28 – 27049 Stradella (PV)
- **CAP HOLDING S.P.A.** - Via del Mulino 2, Palazzo U10 - 20090 Assago (MI)
- **C.B.L. S.P.A.** - Via Gramsci 12 - Mede Lomellina (PV)

Sportelli al pubblico

Per quanto concerne il rapporto d'utenza e gli impegni prestazionali richiesti al Gestore, Pavia Acque S.c.a.r.l. invita i cittadini/utenti a rivolgersi agli sportelli della Società che sono spesso ubicati presso le Società Operative Territoriali come indicato e riassunto nel seguente prospetto:

Sportello di Stradella c/o ACAOP S.P.A.

Via Nazionale, 53 - Stradella

- Lun-ven dalle 8,30 alle 12,15
- Servizio Clienti 0385/49290 attivo lun-ven dalle 14,30 alle 16,30 Fax 0385/43978
- Pronto Intervento numero verde 800.992.744
- Email: acaop.spa@acaop.it
- Sito web: www.acaop.it

Per servizi fognatura e depurazione: **BRONI STRADELLA PUBBLICA S.R.L.**

Tel. 0385/43180 Fax 0385/43108 Email: info@bronistradellapubblica.it

Sportello di Mortara

Via Cossato, 18/20 – Mortara

- Lun-gio dalle 9,00 alle 12,20 / ven dalle 9,00 alle 13,30
- Servizio Clienti numero verde 800.193.860 Fax 0384/968817
- Pronto Intervento numero verde 800.992.744
- Email: sportellomortara@paviaacque.it

Sportello di Pavia**Centro Commerciale Minerva – Viale Cesare Battisti - Pavia**

- Lun-merc-gio dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 15,30 / Mar orario continuato dalle 8,30 alle 15,30
Ven dalle 8,30 alle 13,00
- Servizio Clienti numero verde 800.193.850 Fax 0382/434893
- Pronto Intervento numero verde 800.992.744
- Email: sportellopavia@paviaacque.it
- Sito web: www.asm.pv.it

Sportello di Vigevano c/o ASM VIGEVANO E LOMELLINA S.P.A.**Viale Petrarca, 68 - Vigevano**

- Lun-gio dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 15,30 / ven dalle 8,30 alle 14,00
- Servizio Clienti Tel 0381/697211 Fax 0381/82794
- Pronto Intervento 800.992.744
- Email: asmvig@asmvigevano.it
- Sito web: www.asmvigevano.it

Sportello di Voghera c/o ASM VOGHERA S.P.A.**Via Gramsci, 1 - Voghera**

- Lun-ven dalle 8,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 17,00
- Servizio Clienti numero verde 800.193.850 Fax 0383/335206
- Pronto Intervento 800.992.744
- Email: info@asmvoghera.it
- Sito web: www.asmvoghera.it

Sportello di Mede c/o C.B.L. S.P.A.**Via Gramsci, 12 - Mede**

- Lun-ven dalle 9,00 alle 12,30
- Servizio Clienti Tel 0384/81222 Fax 0384/805686
- Pronto Intervento 800.992.744
- Email: sportelloacqua@pec.cbllspa.it
- Sito web: www.cbllspa.it

Qualsiasi variazione relativa agli sportelli di Pavia Acque verrà prontamente segnalata sul sito internet del Gestore www.paviaacque.it.



1. Presentazione

La Carta della qualità dei servizi (di seguito “Carta dei servizi”) costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore del Servizio Idrico Integrato e i Clienti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la Carta dei servizi si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- **miglioramento della qualità dei servizi forniti;**
- **miglioramento del rapporto tra i Clienti e il Gestore del Servizio Idrico Integrato.**

Più nello specifico, la Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che il Gestore del Servizio Idrico Integrato s'impegna a rispettare.

La presente Carta dei servizi è stata approvata dal Gestore del Servizio Idrico Integrato in data 29/05/2015, secondo le modalità ed i tempi stabiliti al momento dell'affidamento alla stessa da parte della Provincia di Pavia.

E' previsto l'aggiornamento della Carta dei servizi in occasione della revisione periodica del Piano d'Ambito, con contestuale revisione degli standard, su indicazione dei soggetti istituzionali nazionali e regionali all'uopo individuati, oppure per situazioni od esigenze man mano individuate.

Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno approvate dall'Azienda Speciale - Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Pavia per la regolazione e la pianificazione del Servizio Idrico Integrato e sottoposte alla Provincia di Pavia per l'approvazione definitiva prima di essere applicate e divulgate dal Gestore del Servizio Idrico Integrato.

Eventuali variazioni potranno essere effettuate a seguito di un processo di analisi svolto dallo stesso Gestore, il quale dovrà produrre eventuali modifiche adeguatamente descritte e motivate da apposita relazione, ma promosso dall'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito di Pavia.

Le variazioni significative saranno rese note in bolletta. Le modifiche, che saranno intervenute a livello normativo e che potranno influire sulla presente Carta dei Servizi, si intenderanno automaticamente recepite e applicabili e saranno integrate in occasione del successivo aggiornamento della Carta dei servizi.

La Carta dei servizi è messa a disposizione di ciascun Cliente del Servizio Idrico Integrato da parte del Gestore.

La stessa può essere richiesta gratuitamente al Gestore:

- ❖ rivolgendosi al servizio clienti, telefonando al n° indicato a pag. 4-5 della sede operativa di Pavia Acque presente sul proprio territorio di competenza;
- ❖ scaricandola direttamente dal sito del Gestore del servizio www.paviaacque.it nella sezione dedicata o dal sito dell'Azienda Speciale Ufficio d'Ambito di Pavia - www.atopavia.it

2. Il Gestore e i suoi servizi

Il territorio

Il territorio della Provincia di Pavia è estremamente vario e passa dai caratteri tipici della pianura padana, a ridosso dei fiumi Po e Ticino (zone Lomellina e Pavese a Nord ai confini con le Province di Milano e Lodi), al paesaggio

collinare e montano incuneandosi tra il Piemonte e l'Emilia Romagna (a Sud del Po nella regione geografica dell'Oltrepò Pavese).

La popolazione residente al 1/1/2013 è di 539.569 abitanti.

In un contesto territoriale così variegato la gestione di Acquedotto, Fognatura e Depurazione risulta estremamente complessa necessitando altresì di realtà impiantistiche complesse i cui numeri sono di seguito sintetizzati:

<u>Servizio Acquedotto</u>	n° 328 pozzi n° 147 sorgenti n° 175 centrali n° 392 serbatoi n° 203 stazioni di sollevamento km 4.050 rete
<u>Servizio Fognatura</u>	n° 526 stazioni di sollevamento km 3.200 rete
<u>Servizio Depurazione</u>	n° 136 impianti n° 461 vasche imhoff

La Carta dei servizi si riferisce

1. al 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, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

2. al servizio di fognatura e depurazione

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal Gestore.

Inquadramento Normativo

Il Servizio Idrico Integrato è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione d'acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. La presente Carta del Servizio è adottata ai sensi delle seguenti normative:

- L.R. n° 26, 12 dicembre 2003, "Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" e s.m.i.;
- D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.;
- D.Lgs. del 2 febbraio 2001 n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" e s.m.i.;
- D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale";
- D.P.C.M., 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio";
- D.P.C.M., 4 marzo 1996, "Disposizioni in materia di risorse idriche";

- Legge n° 273, 11 luglio 1995, "Conversione in legge, con modificazioni del D.L. n° 163, 12 maggio 1995, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- D.P.C.M. 19 maggio 1995, "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. 27 gennaio 1994, "Principi per l'erogazione dei Servizi Pubblici".

3. Principi

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

Diritto all'acqua

L'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale; la disponibilità e l'accesso individuale e collettivo all'acqua potabile sono garantiti in quanto diritti inalienabili ed inviolabili della persona.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Nell'erogazione dei servizi, il Gestore garantisce la piena eguaglianza dei diritti dei propri Clienti.

Le disposizioni che regolano i rapporti tra i Clienti, il Gestore e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni, sia sotto il profilo delle condizioni personali che sociali.

I comportamenti del Gestore nei confronti dei Clienti sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Tali criteri guidano anche l'interpretazione delle norme che regolano l'erogazione del servizio.

Il Gestore si impegna a prestare, altresì, una particolare attenzione ad agevolare i rapporti nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce socialmente deboli.

Continuità

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e adottando misure volte ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza, assicurando le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e la sicurezza del Cliente.

Partecipazione

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato ha il dovere di fornire al Cliente tutte le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il Cliente, il Gestore del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i Responsabili delle strutture/uffici.

Il Cliente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

I Condomini possono accedere alle informazioni che riguardano il rapporto contrattuale tra il Gestore e il condominio di appartenenza, previa presentazione di documentazione comprovante la propria residenza nel condominio stesso.

Cortesia

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai Dipendenti le opportune istruzioni.

I dipendenti del Gestore sono tenuti ad avere sempre un rapporto corretto con i Clienti, a trattarli con rispetto e cortesia, ad agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Sono inoltre tenuti a segnalare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Efficacia ed efficienza

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Cliente.

Rispetto dell'Ambiente e Salute e Sicurezza dei Lavoratori

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema integrato di gestione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri:

- la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative dei Clienti;
- il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
- la prevenzione della sicurezza e della salute dei lavoratori, secondo quanto previsto dalle normative vigenti e in base ai pericoli e ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro;
- la tutela delle risorse a disposizione e l'adozione di soluzioni di minimo impatto ambientale.

Tali garanzie sono soddisfatte, oltre che da una piena e fattiva collaborazione da parte dei Clienti, anche grazie all'identificazione e al monitoraggio di parametri qualitativi del servizio.

Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei Clienti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Dlgs n° 196/2003 Codice in materia di protezione di dati personali e s. m. i.

4. Tutela del Cliente

Accessibilità al servizio

Tutte le sedi aziendali del Gestore, site presso le Società Operative Territoriali indicate a pag. 4-5, sono dotate di uno sportello al pubblico.

In bolletta sono indicati giorni e orari di apertura degli sportelli più vicini territorialmente al luogo di fornitura del Cliente.

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore del Servizio Idrico Integrato garantisce le seguenti modalità:

Servizio	Accesso
Ufficio relazioni con l'utenza	Presso gli uffici territoriali competenti per zona come indicato a pag. 4-5
Sito internet	www.paviaacque.it
Indirizzo e -mail	Si prega di fare riferimento agli indirizzi mail delle Società territorialmente competenti per zona come indicato a pag. 4-5.

Sportelli al pubblico

L'elenco degli sportelli aperti al pubblico con i relativi giorni e orari è costantemente aggiornato sul sito internet www.paviaacque.it — SERVIZIO CLIENTI, con una programmazione almeno semestrale.

Presso gli sportelli vengono espletate, in via esemplificativa e non esaustiva, le seguenti pratiche:

- 1) nuove richieste di fornitura dell'acqua potabile e di allacciamento alla rete idrica;
- 2) subentro a contratto esistente e comunicazione di cambio intestazione;
- 3) modifiche del contratto di fornitura;
- 4) disdetta del contratto di fornitura;
- 5) richiesta di fornitura provvisoria;
- 6) richiesta di verifica del corretto funzionamento del contatore;
- 7) domanda di allacciamento alla fognatura,

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente di 15 e di 45 minuti, in funzione della tipologia di sportello.

Il Gestore garantisce forme di assistenza personalizzata per agevolare i rapporti contrattuali nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce socialmente deboli.

Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza

Il Gestore garantisce un Servizio Clienti telefonico con i numeri telefonici indicati a pag. 4-5 cui i Clienti possono rivolgersi per chiedere informazioni.

Il Servizio Clienti telefonico è gestito da personale del Gestore ubicato presso la sede operativa competente sul suo territorio (vedi pag. 4 – 5).

Il Gestore si impegna a ridurre al minimo i tempi di attesa telefonici.

In particolare, telefonicamente è possibile, in via esemplificativa e non esaustiva:

- a) richiedere informazioni in merito ai costi / tempi / modalità per espletare le diverse pratiche,
- b) comunicare l'autolettura,
- c) richiedere informazioni sul servizio

I tempi di attesa del Cliente agli apparecchi telefonici: medi e massimi risultano essere rispettivamente di 10 (dieci) e di 30 (trenta) minuti. Il Gestore risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 (trenta) giorni decorrenti dall'arrivo della richiesta del Cliente (farà fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al Gestore).

Accessibilità al sito internet del Gestore

I Clienti, accedendo al sito internet del Gestore www.paviaacque.it, possono:

- 1) visualizzare e scaricare la presente Carta dei servizi;
- 2) ottenere informazioni generali sul risparmio idrico e l'utilizzo consapevole dell'acqua;
- 3) visualizzare l'esito delle analisi chimico-fisiche e maggiori dettagli sull'acqua prelevata e immessa in rete;
- 4) le altre informazioni di ordine generale che riguardano la fornitura.

In caso di interruzioni programmate del servizio, sarà dato avviso ai Clienti tramite avvisi diretti all'utenza entro 24 ore dall'inizio della interruzione stessa.

Facilitazioni particolari

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di Clienti, il Gestore fornisce le seguenti facilitazioni:

- 1) tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti per i portatori di handicap e i malati gravi;
- 2) percorsi agevolati e preferenziali (es. rampe, servizi igienici, porte automatiche...) e tempi di attesa ridotti negli uffici per disabili e anziani;
- 3) trascodifica in Braille della presente Carta dei servizi che sarà inviata all'utente, su richiesta, entro 30 giorni;
- 4) presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS) saranno adottati entro 12 mesi dall'adozione della presente Carta dei servizi;
- 5) il Gestore adotta l'apposito regolamento ATO per le "utenze deboli/disagiate".

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il Cliente: il Gestore richiede una disponibilità al Cliente non superiore a 3 (tre) ore.

Continuità del servizio

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro) in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo 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 stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Il Gestore limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 24 (ventiquattro) ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. Il Gestore riconosce ai Clienti un risarcimento nel caso di mancanza del servizio sostitutivo che dovrà essere previsto all'articolo 9.

Tempi di preavviso di interventi programmati e durata

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore avviserà i Clienti almeno 24 (ventiquattro) ore prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 (ventiquattro) ore. Il Gestore riconosce ai Clienti un risarcimento nel caso di mancanza del rispetto di tali tempistiche che dovrà essere previsto nel contratto nelle quantità previste dal successivo articolo 9.

Pronto intervento

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro), attivo chiamando il numero verde gratuito indicato a pag. 4-5.

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dal Gestore.

- 1) pronto intervento con sopralluogo: entro 4 ore dalla segnalazione;
- 2) riparazione di guasti ordinari:
 - entro 12 (dodici) ore per gli impianti;
 - entro 12 (dodici) ore per le tubazioni di diametro sino a 300 mm;
 - entro 24 (ventiquattro) ore per le tubazioni di diametro superiore a 30 mm;

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso. Il mancato rispetto di queste scadenze temporali determina il riconoscimento di un'indennità a favore dell'Utente, come indicato nell'Art. 9.

Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del Gestore, lo stesso provvederà ad informare con adeguato preavviso la clientela.

Tali misure possono comprendere:

- 1) invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- 2) utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- 3) limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- 4) turnazione delle utenze;



5. Standard di qualità del Servizio Idrico Integrato

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunicherà tempestivamente al Cliente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

I costi relativi alle operazioni di seguito descritte saranno reperibili nei rispettivi prezziari dei regolamenti di acquedotto e fognatura del Gestore.

I tempi sono espressi in giorni lavorativi.

Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto

E' il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta del Cliente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: entro 15 (giorni) giorni dalla richiesta se non è necessario il sopralluogo; entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta se è necessario il sopralluogo.

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

Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del Cliente e l'inizio dei lavori necessari per l'attivazione della fornitura compresa l'installazione del contatore nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: il tempo è di 30 (trenta) giorni, 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 soggetti privati interessati.

Qualora, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (ad esempio mancato rilascio di permessi da parte dell'Ente/i competente/i), 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.

Attivazione e riattivazione del servizio

E' il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della stessa nel caso di attivazione del servizio, di riapertura/reinstallo del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione nei casi di subentro.

Livello di qualità:

- 4 (quattro) giorni lavorativi per l'attivazione o la riattivazione a seguito della stipula di un nuovo contratto;
- 48 (quarantotto) ore per la riattivazione successiva alla sospensione per morosità, dalla dimostrazione di avvenuto pagamento, fatta salva la possibilità per il personale del Gestore di accedere al contatore stesso.

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.

Cessazione del servizio

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità:

- 4 (quattro) giorni lavorativi dalla richiesta;

Esecuzione dell'allacciamento alla fognatura

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del Cliente e l'inizio dei lavori necessari per l'allacciamento.

Livello di qualità:

- 30 (trenta) giorni dalla richiesta dalla data di accettazione formale del preventivo (con riscontro dell'avvenuto pagamento) da parte del Cliente.

Restano salve le procedure di rilascio dell'autorizzazione allo scarico delle acque reflue industriali e di prima pioggia di cui all'art. 48, comma 2, lettera i) della l.r. n. 26/2003 e s.m.i. da parte dell'Azienda Speciale/Ufficio d'Ambito.

Rilevazione consumi

La lettura dei contatori avviene di norma 2 volte all'anno (almeno una lettura diretta) e viene effettuata da personale del Gestore o da personale incaricato, munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore (ad es. assenza del proprietario, difficoltà di accesso al punto di fornitura, etc.), l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo.

In concomitanza con il periodo di calcolo della bolletta, il Gestore offre la possibilità al Cliente di comunicare l'autolettura:

- per via telefonica ai numeri indicati a pag. 4-5
- tramite la casella di posta elettronica indicata a pag. 4-5 ed allegando la fotografia del contatore.

In bolletta è indicato il periodo entro il quale effettuare la lettura, le istruzioni per la corretta lettura dei contatore e le modalità con le quali comunicare la lettura al Gestore.

Verifiche funzionalità del contatore

Il Cliente, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore.

Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione del Cliente, è stabilito in 30 (trenta) giorni.

Il Cliente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento. Il Gestore comunicherà per iscritto al Cliente i risultati della verifica entro 30 (trenta) giorni dalla medesima.

Il Gestore comunicherà il corrispettivo dovuto dal Cliente in caso di idoneità del contatore ai sensi della normativa vigente.

Il Gestore comunicherà al cliente le modalità di sostituzione del contatore e del risarcimento in caso di superamento dei limiti di tolleranza stabiliti.

La ricostruzione dei consumi avviene tramite coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo sino al momento in cui si è prodotta l'irregolarità ove sia determinabile; in caso di indeterminabilità la ricostruzione non può superare i 365 giorni.

Il risultato della verifica deve essere sempre comunicato al Cliente.

Verifica del livello di pressione

Il Cliente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna, tale verifica sarà effettuata entro 30 giorni dalla richiesta della stessa.

Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente Carta dei Servizi al successivo paragrafo 6, il Gestore provvederà a risolvere il problema. In caso contrario, il Gestore comunicherà al Cliente i risultati della verifica entro 30 (trenta) giorni dalla medesima.

6. Qualità del servizio

Il Gestore, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine raggiungere il soddisfacimento delle aspettative dell'Utenza. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua.

Il Gestore è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

Parametri	Unità di misura	Valore rilevato	Valori di riferimento
durezza totale	°F		
Na ⁺	mg/l		200
K ⁺	mg/l		-
Se ⁺⁺	mg/l		10
Ca ⁺⁺	mg/l		-
Mg ⁺⁺	mg/l		-
HCO ₃ ⁻	mg/l		-
SO ₄ ⁻	mg/l		250
NO ₃ ⁻	mg/l		50
F ⁻	mg/l		1.5
Cl ⁻	mg/l		250
pH	mg/l		assente
residuo fisso a 180°C	mg/l		1500
nitriti	mg/l		0.50
ammoniaca	mg/l		0.50
cloruri	mg/l		250



Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Gestore e senza costi per Il Cliente.

I valori di qualità dell'acqua erogata, misurati dal Gestore al punto di consegna al Cliente, devono essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente (D.Lgs. 31/2001).

La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dal laboratorio 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.

Nel caso in cui le caratteristiche della rete lo richiedano, e ciò sia conveniente sotto il profilo igienico ed economico, si può fare ricorso a dispositivi di disinfezione sulle condotte della rete di distribuzione.

Nel caso risulti tecnicamente necessario ed economicamente conveniente, il Gestore ha l'obbligo di inserire dispositivi di controllo in rete per assicurarne il monitoraggio e poter effettuare le manovre necessarie e installare gli eventuali allarmi.

L'esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibili sul sito internet del Gestore www.paviaacque.it.

Costante controllo della qualità dell'acqua erogata

Per verificare il rispetto dei parametri di legge, l'acqua erogata è sottoposta a controllo costante da parte del Laboratorio di Analisi aziendale, sia in origine, sia durante che dopo l'eventuale trattamento di potabilizzazione, in punti prestabiliti delle reti di distribuzione.



Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate

Le acque depurate e restituite all'ambiente vengono sistematicamente controllate per verificare il rispetto dei parametri previsti dalla normativa vigente e dai protocolli d'intesa siglati con le Agenzie Regionali per l'Ambiente (ARPA) e l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Pavia.

Il Gestore esplica tutti gli adempimenti amministrativi relativi alla gestione degli scarichi e controlla la quantità e la qualità degli scarichi industriali immessi nella rete fognaria, segnalando all'Autorità competente eventuali irregolarità che dovesse riscontrare.

Le analisi sulla qualità delle acque di processo e di scarico vengono effettuate con regolare periodicità presso il laboratorio aziendale.

Procedure manutentive e di controllo degli impianti

Il funzionamento delle reti e degli impianti del Servizio Idrico Integrato è costantemente monitorato dal personale del Gestore anche tramite un sistema di telecontrollo e di teleallarme.

In caso di guasti o anomalie di funzionamento, viene automaticamente avvisato il personale addetto al Servizio di Reperibilità e Pronto intervento, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Le procedure operative normalmente adottate dal Gestore a garanzia del buon funzionamento degli impianti e del mantenimento dello stato di efficienza delle reti, sono a titolo esemplificativo e non esaustivo: gli spurghi, il controllo delle reti di acquedotto e di fognatura, la ricerca perdite, la protezione catodica, etc.

Periodicamente sono effettuati controlli e interventi di manutenzione agli impianti di sollevamento, di potabilizzazione e di accumulo per il servizio acquedotto, nonché agli impianti di depurazione e alle stazioni di sollevamento per i servizi di fognatura e depurazione.

Ricerca programmata delle perdite lungo le reti

Il Gestore effettua, secondo i propri piani di intervento, attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete acquedottistica.

Nel corso delle normali attività di gestione delle reti fognarie, il Gestore effettua controlli relativi alla corretta funzionalità idraulica e alle condizioni statiche delle reti di fognatura.

Dotazione idrica giornaliera

Il Gestore garantisce una dotazione idrica giornaliera di 150 l/abitante/giorno.

Portata di esercizio

Il Gestore garantisce non meno di 0,10 l/s per ogni unità abitativa, riferita al punto di consegna.

Pressioni minima e massima

Devono essere assicurati ad ogni utenza potabile (domestica e non domestica):

- un carico idraulico minimo di 5 m, misurato al punto di consegna al Cliente, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Il dato è da riferire al filo di gronda o all'estradosso del solaio di copertura come indicato negli strumenti urbanistici comunali,
- nel caso siano ammesse deroghe al carico idraulico minimo, il Gestore dovrà esplicitare nel contratto d'utenza la quota piezometrica minima che sarà in grado di assicurare al punto di consegna. Per tali casi, e comunque ove necessario, nonché per edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici vigenti, Il Cliente sarà obbligato ad installare a proprio carico appositi dispositivi di aumento di pressione che non potranno essere idraulicamente connessi alla rete di distribuzione;
- un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore ai 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto d'utenza.

7. Reclami

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che i Clienti possono esercitare nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.

I Clienti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

Reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, il Cliente si reca presso l'Ufficio commerciale territorialmente competente indicato a pag. 4-5.

Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dal Cliente. Il Cliente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata al Cliente.

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna ad attivare, entro sei mesi, forme di conciliazioni paritetiche con le rappresentanze delle associazioni dei consumatori seguendo lo schema predisposto dall'ATO.

Reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare via fax o via mail all'Ufficio commerciale di Pavia Acque ubicato presso la sede operativa competente sul suo territorio.

Per facilitare i Clienti è stato predisposto il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che il Cliente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta.

Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet www.paviaacque.it e può essere richiesto all'Ufficio commerciale di Pavia Acque ubicato presso la sede operativa competente sul suo territorio.

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso e vanno presentati entro 30 (trenta)

giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Gestore in caso di recapito diretto).

Il Cliente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte del Gestore decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Gestore s'impegna a riferire al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, Il Cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile commerciale ed il numero telefonico interno aziendale.

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Gestore possono rivolgersi all'Azienda Speciale - Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Pavia per la regolazione e la pianificazione del Servizio Idrico Integrato ed all' Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e dei Clienti¹. Il Gestore è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo
- b) l'autore del reclamo
- c) la data di invio della risposta motivata
- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo
- e) la soluzione del problema e la data della stessa
- f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

8. Resoconto annuale

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato predispone annualmente un resoconto a seguito di confronto con l'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito di Pavia.

Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta dei servizi, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione del Cliente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni; è a disposizione dei Clienti che ne fanno richiesta.

9. Rimborsi ed indennizzi

Tabella Indennizzi

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato riconosce ai Clienti un risarcimento, previsto dal contratto, qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente del Gestore, dei seguenti standard:

Standard	Rimborso
Ritardo nella risposta alle richieste scritte	€. 50
Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	€. 60

Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati	€. 60
Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento	€. 50
Ritardo sul tempo di preventivazione	€. 60
Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura	€. 50
Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio	€. 50
Ritardo sul tempo di cessazione del servizio	€. 60
Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (Caratteristiche chimico -fisiche, portata, pressione)	€. 60
Mancata attivazione servizio sostitutivo in caso di interruzione di servizio superiore a 24 h	€. 60
Mancata rettifica errori di fatturazione	€. 50

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Gestore accrediterà l'importo dovuto entro e non oltre la data di emissione della prima bolletta utile. Tale accredito potrà avvenire o sulla bolletta medesima o tramite altra forma di accredito ritenuta opportuna.

In caso mancato riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Gestore darà comunicazione scritta e motivata al Cliente inoltrando la medesima, per conoscenza, anche all'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito di Pavia.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di Autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili al Cliente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile al Cliente.

Inoltre il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora Il Cliente non sia in regola con i pagamenti. Qualora si verificassero disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti i Clienti che ne facciano richiesta.

10. Tariffe, fatturazione, contestazione sul pagamento

Fatturazione

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 5 e sono fatturati con periodicità almeno semestrale.

L'attribuzione delle tariffe e l'individuazione delle utenze cui applicarle avvengono nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni impartite dalle Autorità competenti. Vigge l'obbligo per gli insediamenti civili o ad essi assimilati, ubicati nelle zone servite dalla rete di fognatura pubblica, di allacciarsi alla rete stessa, come meglio disciplinato dal Regolamento del Servizio Idrico scaricabile dal sito www.paviaacque.it — SERVIZIO CLIENTI.

Le fatture possono essere emesse o sulla base dei consumi reali o sulla base di consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate.

A seguito di lettura verrà emessa una fattura di congruaglio.

Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore del Cliente.

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore sia segnalato dal Cliente, la rettifica avverrà entro 30 (trenta) giorni (farà fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici del Gestore, la data di protocollo della comunicazione), per le modalità di presentazione del reclamo si veda il capitolo 6.

Gli eventuali pagamenti in eccesso verranno restituiti nella prima bolletta utile dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione. La rettifica della fatturazione e il relativo rimborso saranno effettuati con la bolletta successiva, salvo espressa richiesta da parte del Cliente.

Il Gestore invia la bolletta all'indirizzo richiesto dal Cliente.

Descrizione della bolletta

La bolletta, redatta secondo quanto previsto dalla deliberazione AEEG del 28/12/2012 – 586/2012/R/IDR e smi, oltre a contenere i riferimenti dell'intestatario del contratto e gli eventuali codici di riferimento del Cliente, fornisce, in via esemplificativa e non esaustiva, informazioni circa:

- 1) la data di emissione ed il periodo di fatturazione,
- 2) l'importo totale da pagare e la scadenza,
- 3) meccanismo di composizione e spiegazione di tutte le voci inserite in bolletta,
- 4) la modalità ammesse per il pagamento,
- 5) le conseguenze in caso di ritardato o mancato pagamento, in particolare: il tasso di interesse di mora applicabile in caso di pagamento oltre la scadenza, le procedure previste in caso di morosità; l'eventuale possibilità di rateizzare la bolletta e le relative modalità di richiesta,
- 6) la modalità di lettura dei contatori,
- 7) le letture utilizzate per la fatturazione, specificando se si tratta di letture rilevate o autoletture e la relativa data di rilevazione,
- 8) le modalità di comunicazione dell'autolettura,
- 9) il periodo in cui è prevista l'effettuazione della lettura successiva,
- 10) i consumi fatturati per il periodo di riferimento, specificando se rilevati o stimati,
- 11) il consumo annuo del Cliente calcolato, sulla base dei dati di misura effettivi o delle migliori stime disponibili e, per le forniture usi domestici, il consumo medio annuo nazionale di una famiglia-tipo a scopo comparativo,
- 12) l'indicazione, in forma grafica, dell'andamento delle medie di consumo giornaliero degli ultimi due anni, calcolate per periodi omogenei sulla base della periodicità di lettura in uso,
- 13) una sintesi degli importi totali addebitati/accreditati per ciascuna delle seguenti voci: quota fissa, servizio acquedotto, servizio fognatura, servizio depurazione, bonus acqua, oneri di perequazione, congruagli, altri oneri. Per

le medesime voci Il Cliente dovrà trovare, in una diversa pagina della bolletta, il dettaglio del calcolo, ossia degli importi unitari moltiplicati per le quantità a cui sono applicati,

14) gli eventuali aggiornamenti delle tariffe, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui derivano,

15) oltre all'importo addebitato, dovrà esserne chiaramente descritta la causa, con indicazione della fonte normativa o contrattuale che legittima l'addebito stesso. Per quanto riguarda gli eventuali interessi di mora, dovrà essere indicato il tasso, la base di calcolo (con il riferimento della bolletta pagata in ritardo) e il periodo per cui sono stati applicati,

16) su richiesta dell'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito, in relazione a specifiche circostanze, la possibilità di inserire in bolletta le comunicazioni destinate ai clienti finali; tale misura ha la finalità di agevolare una più capillare diffusione dell'informazione relativa ad interventi regolatori che hanno impatto sui clienti finali stessi,

17) gli strumenti di tutela a sua disposizione in caso di contestazione; la bolletta riporterà, pertanto, le modalità per presentare un reclamo,

18) dove possono essere consultate le condizioni di fornitura,

19) le informazioni che riguardano il rapporto contrattuale, ma che hanno stretta attinenza con la fatturazione; in particolare si propone che la bolletta riporti: le modalità ammesse di pagamento della bolletta, le conseguenze in caso di ritardato o mancato pagamento: in particolare il tasso di interesse di mora applicabile in caso di pagamento oltre la scadenza, le procedure previste in caso di morosità, l'eventuale possibilità di rateizzare la bolletta e le relative modalità di richiesta (indicazione da riportare solo sulle bollette rateizzabili),

20) le modalità con cui l'utente finale può ottenere informazioni relative ai livelli di qualità garantiti dal Gestore nel rispetto della normativa vigente,

21) i riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura,

22) la comunicazioni e notizie utili (anche da parte delle A.E.E.G.S.I.) .

Pagamento della bolletta

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi di mora calcolati secondo quanto disposto dal Regolamento d'utenza approvato.

Sono previste, in modo differenziato a seconda della zona territorialmente competente, le seguenti modalità di pagamento:

- 1) MAV bancario / postale
- 2) Addebito permanente su c/c bancario o postale
- 3) Bonifico bancario/postale
- 4) Bollettino postale
- 5) Bancomat o contanti allo sportello,
- 6) Carte di credito convenzionate con il Gestore

In ogni caso al cliente è assicurata una modalità di pagamento non onerosa.

Si precisa che tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 15 giorni di calendario.

Morosità

Trascorsi 30 (trenta) giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, il Gestore costituirà l'Utente in mora e ne darà comunicazione allo stesso. Trascorsi ulteriori 40 (quaranta) giorni senza che alcun pagamento sia effettuato, previo preavviso tramite raccomandata, il servizio verrà sospeso.

L'Utente riceverà il preavviso di sospensione del servizio almeno 30 (trenta) giorni prima di sospendere il servizio. Di tale sospensione deve essere data comunicazione all'Azienda Speciale – Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Pavia per la regolazione e la pianificazione del Servizio Idrico Integrato ed al Sindaco del Comune di competenza.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'Utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione ai sensi del regolamento riportato sul sito internet del Gestore.

Il Gestore metterà in atto mezzi di limitazione della portata (min. 30 litri per utenza) e della pressione di fornitura, a seconda del tipo di contatore nei casi in cui siano state accertate le condizioni previste all'interno del regolamento per le "utenze deboli/disagiate".

La riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento. In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa.

Contestazione

In caso di contestazione relative al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture; in tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.

11. Diritto di accesso agli atti

E' assicurato a ciascun Cliente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti il Gestore, in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto all'Ufficio commerciale territorialmente competente, oppure tramite mail come indicato a pag. 4-5.

Il Gestore deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore devono essere denunciati dal Cliente all'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito di Pavia.

L'accoglimento della richiesta consente al Cliente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso al Gestore dei costi di riproduzione.

12. Glossario

Di seguito, ai fini di una corretta comprensione dei contenuti da parte del Cliente, si riporta un glossario con i termini chiave importanti. (Fonte DCO 348/2012/R/IDR dell'A.E.E.G.)

Informazioni sugli addebiti

Quota servizio di acquedotto: tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. Il Cliente paga questo servizio (euro/mc) commisurato ai mc di acqua consumata.

Quota servizio di fognatura: tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane, sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. Il Cliente paga questo servizio (euro/mc) commisurato ai mc di acqua consumata.

Quota servizio di depurazione: tramite il servizio di depurazione le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. Il Cliente paga questo servizio (euro/mc) commisurato ai mc di acqua consumata.

Quota fissa: è una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il Gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

Altri oneri: comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad es., i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora.

Informazione su unità di misura, letture e consumi

Metro cubo (mc): il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Autolettura: è il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dal Cliente finale e comunicato al Gestore (che abbia messo a disposizione tale servizio).

Consumi rilevati: sono i consumi di acqua, in mc, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal Gestore (o autolettura).

Consumi fatturati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici del Cliente disponibili al Gestore.

Tipologia di fornitura: indica la tipologia di utilizzo dell'acqua; ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Altre informazioni

Deposito cauzionale: è una somma di denaro che Il Cliente versa al Gestore a titolo di garanzia, se il pagamento della bolletta non è domiciliato in banca o in posta. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali.

Morosità: è la situazione in cui si trova Il Cliente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.

Carta del servizio: è il documento, previsto dalla normativa, con cui il Gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dal Cliente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta del servizio è normalmente disponibile nel sito internet o presso gli Sportelli del Gestore.

Cliente: è il Cliente finale o il consumatore, allacciato alla rete.

Servizio: è il servizio di distribuzione e di vendita dell'acqua e di gestione della fognatura e del depuratore.

Pressione: è la pressione di erogazione dell'acqua.

Condotta: è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione dell'acqua.

Allacciamento: è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori costituenti le installazioni necessarie a fornire l'acqua al Cliente; esso ha inizio dall'organo di presa (compreso) e si estende fino al contatore (escluso); in assenza del contatore, l'impianto di derivazione di utenza finisce all'organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa.

Contatore: è la parte dell'impianto di alimentazione del Cliente che serve per l'intercettazione, per la misura dell'acqua e per il collegamento all'impianto interno del Cliente; il contatore comprende un eventuale correttore dei volumi misurati.

Punto di consegna: è il punto di confine tra l'impianto di proprietà del Gestore o gestito dal Gestore e l'impianto di proprietà del Cliente.

Esecuzione di lavori semplici: è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, dell'allacciamento, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà del Gestore o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al contatore.

Esecuzione di lavori complessi: è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà del Gestore o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

Completamento del lavoro richiesto: è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto dal Cliente, comprese l'installazione del contatore e l'attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente.

Atti di terzi: sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al Cliente.

Tempo per l'ottenimento degli atti di terzi: è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo, quale essa risulta dal protocollo del Gestore.

Attivazione della fornitura: è l'avvio dell'alimentazione del punto di consegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al contatore, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del contatore medesimo.

Disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente o disattivazione della fornitura per morosità: è la sospensione dell'alimentazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto da parte del Cliente con sigillatura o rimozione del contatore.

Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del Cliente moroso delle somme dovute.

Verifica del contatore: è l'accertamento del corretto funzionamento del contatore con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

Verifica della pressione di fornitura: è l'accertamento del livello di pressione nel punto di consegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale del Gestore con la quale Il Cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore ed Cliente.

Richiesta di informazioni scritta: è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale del Gestore, con la quale Il Cliente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto o alle caratteristiche dell'acqua fornita.

Lettura: è la rilevazione da parte del Gestore dei dati espressi dal contatore, al fine di quantificare a consuntivo i consumi del Cliente.

Data di ricevimento della richiesta è:

- per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le richieste avanzate per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo del Gestore;
- per le richieste presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale del Gestore, la data riportata su appositi moduli predisposti dal Gestore, ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo del Gestore.

Data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del Cliente è:

- per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del Gestore;
- per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale del Gestore, la data riportata su appositi moduli predisposti dal Gestore ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del Gestore

Conferma della richiesta della verifica del contatore: è l'accettazione da parte del Cliente degli oneri previsti dal Gestore per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del contatore è conforme alla normativa tecnica vigente.

Conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura: è l'accettazione da parte del Cliente degli oneri previsti dal Gestore per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente.

Data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica è:

- per le conferme scritte, la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del Gestore
- per le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale del Gestore, la data riportata su appositi moduli predisposti dal Gestore

Appuntamento personalizzato: è l'appuntamento fissato, su richiesta del Cliente, in data successiva a quella proposta dal Gestore.

13. Moduli per reclami/segnalazioni e rimborsi

Parte Prima: Modulo Reclami/Segnalazioni

Il modulo Reclami/Segnalazioni, scaricabile dal sito www.paviaacque.it, può essere trasmesso dal Cliente con le seguenti modalità:

- tramite mail all'indirizzo: gestioneclienti@paviaacque.it
- tramite fax al numero 0382/434779
- tramite posta all'indirizzo: Pavia Acque Ufficio Gestione Clienti - via Donegani n. 21 – 27100 Pavia
- tramite consegna diretta allo sportello territoriale di riferimento (come indicato alle pag.4 e 5), il quale provvederà a trasmetterlo all'ufficio preposto

Parte Seconda: Modulo Rimborsi

Il modulo Rimborsi deve essere trasmesso dal Cliente direttamente agli Uffici Commerciali competenti di zona tramite mail, fax, posta, utilizzando i riferimenti qui sotto indicati:

Ufficio di Stradella		Via Nazionale n° 53 – 27049 Stradella Fax 0385/43978 Indirizzo mail: acaop.spa@acaop.it
Ufficio di Mortara		Via Cossato n° 18/20 – 27036 Mortara Fax 0384/968817 Indirizzo mail: sportellomortara@paviaacque.it
Ufficio di Pavia		Via Donegani n° 21 – 27100 Pavia Fax 0382/434893 Indirizzo mail: sportellopavia@paviaacque.it
Ufficio di Vigevano		Viale Petrarca n° 68 – 27029 Vigevano Fax 0381/82794 Indirizzo mail: asmvig@asmvigevano.it
Ufficio di Voghera		Via Gramsci n° 1 – 27058 Voghera Fax 0383/335206 Indirizzo mail: info@asmvoghera.it
Ufficio di Mede		Via Gramsci n° 12 – 27035 Mede Fax 0384/805686 Indirizzo mail: sportelloacqua@pec.cblspa.it

La modulistica può essere scaricata dal sito di Pavia Acque S.c.a.r.l.

Modulo Reclami/Segnalazioni:

Spett.le Pavia Acque S.c.a.r.l.
Ufficio Gestione Clienti
Via Donegani, 21 - 27100 Pavia

Fax: 0382/434779

Mail: gestioneclienti@paviaacque.it

MODULO RECLAMO/SEGNALAZIONI

Cognome	<input type="text"/>	Nome	<input type="text"/>
Tel.	<input type="text"/>	Fax	<input type="text"/>
		e-mail	<input type="text"/>
INDIRIZZO DI FORNITURA <input type="text"/>			
CODICE CLIENTE <input type="text"/>		CODICE SERVIZIO <input type="text"/>	

Recapito della corrispondenza se diverso dall'indirizzo di fornitura:

IL RECLAMO/SEGNALAZIONE RIGUARDA:

(barrare con una X il quadratino inerente l'argomento interessato)

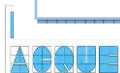
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ritardo nella risposta alle richieste scritte | <input type="checkbox"/> Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati |
| <input type="checkbox"/> Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati | <input type="checkbox"/> Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento |
| <input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di preventivazione | <input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto / fognatura |
| <input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di attivazione / riattivazione del servizio | <input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di cessazione del servizio |
| <input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione) | <input type="checkbox"/> Errori di fatturazione |
| <input type="checkbox"/> Altro reclamo | |

Note del reclamo/segnalazione

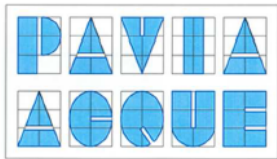
Dichiara di essere informato, ai sensi e per effetti di cui all'art. 13 della legge 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale il presente modulo viene compilato.

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(Luogo)	(Data)	FIRMA

Ricevuto	<input type="checkbox"/> Sportello di	<input type="checkbox"/> posta	<input type="checkbox"/> fax	<input type="checkbox"/> mail
Data ricevimento <input type="text"/>		<input type="text"/>		
		(Firma dell'addetto)		



Modulo Rimborsi



Restituir a:

SPORTELLLO di

Via..... n. -

Fax-Tel. e-mail

MODULO DI RICHIESTA PER RIMBORSO CREDITO – SERVIZIO IDRICO

SI PREGA DI COMPILARE TUTTI I CAMPI IN MODO LEGGIBILE

(Allegare alla presente richiesta copia del Documento di identità in corso di validità)

Il/la sottoscritto/a

--

Cod Fiscale/Partita Iva

--

Recapito telefonico

--

In qualità di:

☐☐ Titolare del contratto☐

Legale rappresentante

☐Amministratore/Erede¹

dell'utenza ubicata nel comune di

--

in via

n. civico

11

CHIEDE il rimborso del credito relativo a:

Codice servizio/Anag.:

Bolletta n°:

di €.

che sarà effettuato tramite **BONIFICO** sulle seguenti coordinate:

Nominativo/i beneficiario/i del c/c (indicare se diverso dal titolare dell'utenza)

Utilizzando il seguente codice IBAN:

[illegible]

Nel caso in cui il Cliente sia **SPROVVISTO** di conto corrente bancario/postale, è pregato di contattare l'Ufficio Amministrativo al numero telefonico **0382/434746** per definire una modalità di rimborso alternativa.

Data:

In fede

(Firma per esteso eleggibile)

¹Allegare modulo DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONI E/O ATTO DI NOTORIETA'

Nel caso in cui l'Ufficio Crediti segnalasse la presenza di importi insoluti sul servizio cessato e/o su altri servizi intestati al medesimo soggetto, effettuerà opportuna compensazione.



L'Ufficio Ricevente ha verificato la fattibilità del rimborso

Page 10 of 10

14. Indagini sul gradimento dei servizi forniti

Il Gestore può richiedere agli utenti serviti di fornire informazioni sul servizio erogato e di compilare le tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse al Gestore in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: Pavia Acque S.c.a.r.l. – Direzione Commerciale - Via Donegani 21 – 27100 Pavia;
- via fax al numero : 0382/434779;
- via mail al seguente indirizzo: gestioneclienti@paviaacque.it

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.ors.regione.lombardia.it, sezione consumatori, e dal sito www.paviaacque.it del Gestore.

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardi, in qualità di organo di tutela degli Utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003 e s.m.i..

Il Gestore può incaricare le associazioni dei consumatori di condurre indagine o customer sul servizio fornito.

Modulo Indagini sul gradimento del servizio

13.1. Dati relativi all'intestatario

1. Genere

<input type="radio"/> Maschio	<input type="radio"/> Femmina
-------------------------------	-------------------------------

2. La preghiamo di indicare la sua età

<input type="radio"/> da 18 a 24	<input type="radio"/> da 25 a 34	<input type="radio"/> da 35 a 44	<input type="radio"/> da 45 a 54	<input type="radio"/> da 55 a 64	<input type="radio"/> oltre 65
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

<input type="radio"/> nessuno	<input type="radio"/> licenza elementare	<input type="radio"/> licenza media inferiore	<input type="radio"/> licenza media superiore	<input type="radio"/> laurea
-------------------------------	--	---	---	------------------------------

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

<input type="radio"/> 1 (da solo)	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> oltre 4
-----------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------------

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

<input type="radio"/> studente	<input type="radio"/> casalingo/a	<input type="radio"/> pensionato/a	<input type="radio"/> operaio/a
<input type="radio"/> impiegato/a	<input type="radio"/> insegnante	<input type="radio"/> funzionario/quadro	<input type="radio"/> dirigente
<input type="radio"/> libero professionista	<input type="radio"/> commerciante	<input type="radio"/> imprenditore	<input type="radio"/> altro

13.2 Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, etc.										
Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza										
Tempestività in intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose: suggerimenti:										

13.3 Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività in intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose: suggerimenti:										

13.4 Rapporto col cliente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto al Comune di Forcola fornitore di servizi per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al telefono, etc.)										
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, etc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, sito web, carta dei servizi, etc.)										
Nessuna di queste cose: suggerimenti:										

13.5 Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con il Comune di Forcola indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde / telefono										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

13.6 Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando in una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio in gestione										

13.7 Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando in una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti: (1 = valutazione bassa; 10 = valutazione alta)

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Agenzia di igiene ambientale?										
Se si è rivolto almeno una volta al Gestore per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente “Modulo di gradimento dei servizi forniti” ai sensi dell’art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dal Gestore, all’Azienda Speciale – Ufficio d’Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Pavia per la regolazione e la pianificazione del Servizio Idrico Integrato competente territorialmente.

I dati aggregati saranno trasmessi da parte dell’Autorità al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Ambiente, Energia e Reti della Regione Lombardia in Piazza Città di Lombardia n. 1 – 20124 Milano, con modalità e tempi di trasmissione dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.