

AFFIDAMENTO

della Gestione



AUTORITA' di AMBITO
TERRITORIALE OTTIMALE del
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
Marche Sud - Ascoli Piceno

CONVENZIONE

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Modalità:

D. Lgs. 267/2000 art. 113 comma 5 lettera c)

Gestore individuato:

CIIP spa

Periodo di affidamento:

2008-2032

Allegato (h)

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



Carta del Servizio Idrico Integrato



1. Definizioni	2
2. L'Azienda	3
2.1. Costituzione	3
2.2. Attività dell'Azienda	3
2.3. Strumenti organizzativi	3
3. Gli obiettivi e le finalità della Carta del Servizio	4
3.1. Generalità	4
3.2. Ambito di applicazione	4
3.3. Validità della carta del servizio	5
3.4. Relazione annuale sull'attuazione della Carta DEL SERVIZIO	5
4. Principi fondamentali della carta del servizio	5
4.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento	5
4.2. Continuità	5
4.3. Partecipazione	5
4.4. Cortesia	5
4.5. Efficacia ed efficienza	5
4.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	5
4.7. Economicità	5
4.8. Condizioni principali di fornitura	5
5. Standard ed indicatori di qualità del servizio	6
5.1. Qualità del servizio	6
5.2. Qualità dell'acqua potabile	6
6. Continuità del servizio	6
6.1. Continuità e regolarità dell'erogazione	6
6.2. Monitoraggio delle reti	6
6.3. Pronto intervento	6
6.4. Crisi idrica	7
7. Il rapporto contrattuale	7
7.1. La preventivazione e le tempistiche	7
7.2. Allacciamento al pubblico acquedotto	7
7.2.1. Richieste di fornitura idrica ove già esiste ed è idoneo l'impianto esterno a servizio dell'Utenza	7
7.2.2. Richieste di nuovo allaccio di fornitura idrica con costruzione di presa stradale	7
7.2.3. Richieste di riattivazione della fornitura idrica	8
7.3. Spostamento contatore	8
7.4. Allacciamento alla pubblica fognatura	8
7.5. Recesso dal contratto di somministrazione e disattivazione Utenza	8
7.6. Correttezza della misura dei consumi idrici	8
7.7. Procedure di controllo della fatturazione dei consumi	9
7.8. Anticipo sui consumi	9
7.9. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	9
7.10. Situazioni di morosità	10
8. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni	10
8.1. Rimborso	10
8.2. Deroghe	11
9. Accessibilità al Servizio	11
9.1. Modalità di informazione e comunicazione	11
9.2. Facilitazioni per particolari categorie di Utenti	12
9.3. Rispetto degli appuntamenti concordati	12
10. Informazioni all'utente	12
11. La tutela dell'Utente	12
11.1. Il servizio utenti	12
11.2. Reclami	12
11.3. Primo livello di reclamo: CIIP spa	13
11.4. Secondo livello di reclamo: Autorità di Ambito	13
11.5. Obblighi della Ciip spa inerenti le procedure di reclamo	13
11.6. valutazione della soddisfazione dell'utente	13
11.7. Tutela extra giudiziale	13
12. Trattamento dei dati sensibili	13

**LA CARTA DEL SERVIZIO, INTESA COME "DICHIARAZIONE DEI DIRITTI",
E' LO STRUMENTO FONDAMENTALE DI TUTELA DEGLI UTENTI
PREVISTA LEGISLATIVAMENTE DAL D.P.C.M. 27 GENNAIO 1994 E
REDATTA IN CONFORMITA' ALLE PRESCRIZIONI FISSATE DALL'AUTORITA' DI AMBITO,
ORGANISMO DI GARANZIA A TUTELA DEGLI INTERESSI DEGLI UTENTI
ED A SALVAGUARDIA DELLA RISORSA IDRICA.**



1. Definizioni

Ai fini della presente Carta del Servizio si applicano le seguenti definizioni:

- "Autorità" è l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 5 "Marche Sud - Ascoli Piceno", istituita ai sensi del D. Lgs. 152/06 e della Legge Regionale Marche 18/1998 con sede in Ascoli Piceno, Viale Indipendenza 42;
- "ATO" è l'Ambito Territoriale Ottimale n. 5 denominato "Marche Sud -Ascoli Piceno" costituito da n. 59 Comuni, nel quale la CIIP spa gestisce il Servizio Idrico Integrato;
- "CIIP spa" o "Gestore" è il soggetto affidatario del Servizio Idrico Integrato al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte dell'Autorità di Ambito;
- "Comitato" è il Comitato per la Vigilanza sull'Uso delle Risorse Idriche istituito dalla legge 5 gennaio 1994, n. 36;
- "Causa di Forza Maggiore", sono tutti gli atti di Autorità Pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi, indipendenti dalla volontà del Gestore che potrebbero incidere sulle modalità di erogazione del Servizio Idrico Integrato.
- "Completamento dell'intervento" è la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dell'Utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale;
- "Contratto di utenza" è il contratto di fornitura che l'Utente stipula con il gestore;
- "Definizione del contratto" è la presentazione da parte dell'Utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- "Manutenzioni necessarie" sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata;
- "Servizio Idrico Integrato" è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue eseguito dal Gestore in rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie;
- "Standard generale di qualità" è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- "Standard specifico di qualità" è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
- "Tariffa" è il corrispettivo della gestione del Servizio Idrico Integrato che il Gestore avrà diritto di percepire come di volta in volta adeguata e/o modificata ai sensi del D.M. LL.PP. 1.8.1996 e deliberata dall'AATO;
- "Utente" è il soggetto destinatario del Servizio costituito dai residenti, abitanti o domiciliati nei Comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale, ivi comprese le attività produttive e le attività domestiche in genere;
- "Utenti particolari" sono i portatori di handicap, gli anziani ed i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative A.S.L. del Comune di appartenenza.
- "Orario di Servizio" dal Lunedì al Venerdì dalle 08:00 alle 18:00, sabato dalle 08:30 alle 12:00.

2. L'Azienda

2.1. COSTITUZIONE

La CIIP spa (Cicli Integrati Impianti Primari) è stata costituita dalla trasformazione in Società per Azioni del Consorzio Idrico Intercomunale del Piceno e dalla successiva fusione per incorporazione con la Vettore Servizi Ambientali Integrati spa per fornire il Servizio Idrico Integrato nei 59 Comuni dell'ATO 5 Marche Sud – Ascoli Piceno di seguito elencati.

1. ACQUASANTA TERME	2. ACQUAVIVA PICENA	3. ALTIDONA
4. AMANDOLA	5. APPIGNANO DEL TRONTO	6. ARQUATA DEL TRONTO
7. ASCOLI PICENO	8. BELMONTE PICENO	9. CAMPOFILONE
10. CARASSAI	11. CASTEL DI LAMA	12. CASTIGNANO
13. CASTORANO	14. COLLI DEL TRONTO	15. COMUNANZA
16. COSSIGNANO	17. CUPRA MARITTIMA	18. FERMO
19. FOLIGNANO	20. FORCE	21. GROTTAMMARE
22. LAPEDONA	23. GROTTAZZOLINA	24. MALTIGNANO
25. MASSIGNANO	26. MONSAMPIETRO MORICO	27. MONSAMPOLO DEL TRONTO
28. MONTALTO MARCHE	29. MONTE GIBERTO	30. MONTEDINOVE
31. MONTEFALCONE APPENNINO	32. MONTEFIORE DELL'ASO	33. MONTEFORTINO
34. MONTEGALLO	35. MONTELEONE DI FERMO	36. MONTEPARO
37. MONTEMONACO	38. MONTEPRANDONE	39. MONTERINALDO
40. MONTERUBBIANO	41. MONTEVIDONCOMBATTE	42. MONTOTTONE
43. MORESCO	44. OFFIDA	45. ORTEZZANO
46. PALMIANO	47. PEDASO	48. PETRITOLI
49. PONZANO DI FERMO	50. PORTO SAN GIORGIO	51. RIPATRANSONE
52. ROCCAFLUVIONE	53. ROTELLA	54. SAN BENEDETTO DEL TRONTO
55. SANTA VITTORIA IN MATENANO	56. SERVIGLIANO	57. SMERILLO
58. SPINETOLI	59. VENAROTTA	

La CIIP spa dal 12 Luglio 2006 entra a far parte del gruppo delle aziende insignite della "Certificazione Integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza" secondo le norme UNI-EN ISO 9001:2000 e UNI EN ISO 14001:2004. L'azienda è dotata di un sistema di gestione che assicura il rispetto di elevati livelli di qualità per garantire non solo la rispondenza di tale sistema ai criteri fissati da norme nazionali ed internazionali ma anche una migliore visibilità verso i soggetti che direttamente o indirettamente sono interessati alla correttezza, alla trasparenza ed alla efficienza del servizio e che saranno tenuti a valutare, su dati oggettivi e confrontabili, le prestazioni fornite.

2.2. ATTIVITÀ DELL'AZIENDA

La CIIP spa provvede complessivamente alla Gestione del Servizio Idrico Integrato, e pertanto:

- ad erogare quotidianamente i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, secondo quanto stabilito nella Convenzione di affidamento del Servizio ed i suoi Allegati;
- allo studio, progettazione, appalto, direzione lavori e collaudo per la realizzazione e manutenzione delle opere previste in sede di affidamento del Servizio Idrico Integrato;
- alla valutazione di piani e progetti relativi alle reti idriche e fognarie delle nuove urbanizzazioni;
- alla costruzione degli allacciamenti delle utenze;

La CIIP spa predispone ed effettua inoltre:

- i necessari controlli sugli allacciamenti alle reti pubbliche;
- eventuali ispezioni tecniche delle canalizzazioni e degli impianti privati ed il prelievo di campioni al fine di controllare che venga rispettato quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato;

Per lo svolgimento delle attività inerenti il Servizio e per la copertura delle spese di esercizio e di amministrazione ad esse relative, provvede con gli introiti derivanti dalla Tariffa corrisposti dagli Utenti per i servizi usufruiti, con eventuali contributi e finanziamenti reperiti presso organismi pubblici e privati nonché con tutti gli altri introiti ricavabili dall'esercizio delle attività di cui all'oggetto sociale.

Nell'espletamento delle suddette attività la CIIP spa si attiene alle relative e specifiche normative europee, nazionali e regionali nonché alle prescrizioni contenute nella Convenzione di affidamento del Servizio, oltre che alle esigenze ed agli interessi della collettività rappresentate dagli Enti partecipanti alla società, con l'obiettivo di rendere più agevole, razionale, efficiente ed economico il complesso integrato dei servizi e delle attività svolte.

2.3. STRUMENTI ORGANIZZATIVI

La CIIP spa nella gestione ed erogazione del Servizio Idrico Integrato:

- utilizza un sistema distributivo dotato di sistemi di interscambio delle disponibilità idriche delle fonti di approvvigionamento, per garantire l'alimentazione alle utenze anche nel caso di fuori servizio di una delle fonti primarie;
- utilizza adeguati metodi di depurazione e trattamento delle acque reflue per garantire la salvaguardia dell'ambiente;

- dispone di un servizio di analisi dell'intero ciclo idrico integrato per garantirne la conformità agli standard fissati dalla normativa;
- dispone di un sistema informativo integrato che consente una coerente gestione delle informazioni amministrative e tecniche dell'azienda;
- dispone di un sistema di telecontrollo sulla quasi totalità delle fonti di captazione, di adduzione, sui serbatoi, sugli impianti di sollevamento e sugli impianti di depurazione per il tempestivo intervento in caso di emergenza;
- dispone di una rete di comunicazioni che consente una rapida trasmissione di informazioni tra le sedi dell'azienda e gli operatori in servizio su tutto il territorio gestito;
- dispone di un servizio di pronto intervento con orario continuo nelle 24 ore/giorno sia per giorni feriali che festivi, con servizio di reperibilità al di fuori delle normali fasce orarie lavorative per garantire gli interventi più urgenti;
- dispone di un servizio preventivo programmato di ricerca perdite nelle reti ed impianti gestiti con apparecchiature elettroniche che rilevano anche danni non evidenti in superficie;
- è presente sul territorio servito mediante organizzazione del reparto tecnico in centri squadra tra loro coordinati;
- svolge cicli di formazione ed informazione del personale sulle procedure operative adottate con particolare attenzione alla gestione delle emergenze;
- svolge la manutenzione del parco contatori provvedendo, alla sostituzione degli apparecchi di misura che, in ogni caso e pur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze dell'Azienda, siano esse di natura tecnologica che di migliore rilevamento della lettura;
- esegue le letture degli apparecchi di misura ogni 6 mesi;
- esegue la fatturazione delle forniture con cadenza semestrale, alternativamente a presunto ed a lettura reale con conguaglio, ovvero trimestrale in funzione degli importi fatturati; nel caso di utenze con consumi annui che comportano importi elevati la CIIP Spa procede con letture e fatturazioni mensili.

3. Gli obiettivi e le finalità della Carta del Servizio

3.1. GENERALITÀ

La Carta del Servizio è un documento di garanzia della qualità del Servizio fornito all'Utente ed è parte integrante della Convenzione di Affidamento del Servizio Idrico Integrato predisposta dall'Autorità di Ambito.

La presente Carta del Servizio è stata redatta in conformità allo schema generale fornito dal DPCM 29/04/1999 con lo scopo di migliorare il rapporto con gli Utenti e la qualità dei servizi forniti tenendo conto anche delle previsioni dell'art. 2 della Legge n. 273 dell'11/07/1995 e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

La Carta del Servizio è rivolta a tutti gli Utenti destinatari del Servizio erogato, con l'obiettivo di informarli dei loro diritti e di renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del Servizio. Nella presente Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei Servizi ed i livelli di qualità, generali e specifici, stabiliti in relazioni a singole prescrizioni che il Gestore si impegna a rispettare e ridefinire periodicamente. Essa costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, quindi tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella stessa si intendono sostitutive di quelle riportate nei singoli contratti di fornitura e le sue prescrizioni, ove in contrasto con il Regolamento del Servizio Idrico Integrato, sono da intendersi come prevalenti anche sullo stesso.

La Carta del Servizio assicura agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni oltre alla possibilità di giudizio sull'operato della CIIP Spa. Essa indica le modalità per le segnalazioni degli Utenti e per le risposte che dovranno essere fornite dal Gestore. La Carta viene consegnata alla sottoscrizione dei contratti di somministrazione ed in generale può essere richiesta agli uffici dell'Autorità e del Gestore o scaricata dal sito internet dell'Autorità www.ato5marche.it e della Ciip Spa www.ciip.it.

La Carta del Servizio costituisce uno strumento per la regolamentazione e il miglioramento del rapporto tra il Gestore del pubblico Servizio Idrico Integrato e i loro Utenti, adottato con atto unilaterale, sulla base di un preciso obbligo legislativo, da parte del soggetto chiamato ad erogare un servizio pubblico. Con tale strumento il Gestore assume una serie di impegni nei confronti degli Utenti, ai quali è data la possibilità di pretendere il rispetto di tali impegni.

3.2. AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta del Servizio si riferisce ai seguenti usi:

PER IL SERVIZIO ACQUEDOTTO

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

PER IL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE,

- agli scarichi liquidi relativi agli usi precedentemente indicati che hanno recapito nella pubblica fognatura.

Inoltre la CIIP spa si impegna ad informare gli Utenti circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare si impegna a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione.

3.3. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta del Servizio tramite gli strumenti informativi indicati nel paragrafo "Informazioni all'Utente". La Carta del Servizio può essere modificata esclusivamente previa approvazione dell'Autorità di Ambito.

3.4. RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTUAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Entro il 31 marzo di ogni anno, la CIIP spa sottopone al Comitato di cui al titolo III della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 una relazione sulla qualità dei servizi erogati nel precedente esercizio, dandone adeguata pubblicità.

4. Principi fondamentali della carta del servizio

4.1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

La CIIP spa eroga il Servizio Idrico Integrato:

- ispirandosi al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi;
- garantendo parità di trattamento agli Utenti a parità di condizioni impiantistico - funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

La CIIP spa garantisce in particolare l'eguaglianza di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali e nel rispetto delle condizioni stabilite dalla normativa vigente, applicando regole di obiettività, giustizia ed imparzialità, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Inoltre la stessa si impegna a prestare particolare attenzione ai rapporti con soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

4.2. CONTINUITÀ

Costituisce impegno prioritario della CIIP spa garantire un Servizio continuo e regolare, evitando i disservizi e riducendo al minimo eventuali disagi per gli Utenti. In caso di guasto nelle reti e negli impianti o di manutenzione, necessaria per il buon funzionamento e la qualità dell'erogazione, che possono produrre sospensione o riduzione del Servizio, la CIIP spa adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

4.3. PARTECIPAZIONE

L'Utente, sia singolarmente che in forma associata, ha il diritto di richiedere ed ottenere da CIIP spa le informazioni che lo riguardano o che siano utili per la tutela di interessi collettivi socialmente condivisi. Il Regolamento adottato dalla CIIP spa per il diritto di accesso alle informazioni ed alla documentazione amministrativa disciplina le modalità di accesso ed i casi di esclusione. Ciascun Utente può inoltre prospettare osservazioni, avanzare proposte, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio e presentare reclami. La CIIP spa garantisce l'identificabilità del personale e l'individuazione dei responsabili delle proprie strutture.

4.4. CORTESIA

La CIIP spa intende assicurare un trattamento rispettoso e cortese degli Utenti, la disponibilità a rispondere ad ogni richiesta, la facilità e la celerità nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure. A tal fine la CIIP spa provvede a selezionare adeguatamente il proprio personale ed in particolare a formare quello a contatto con il pubblico sulle tecniche di relazione e sui principi dei sistemi qualità, per una corretta applicazione della Carta dei Servizi.

4.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

La CIIP spa persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, considerando tale progressivo miglioramento come primario obiettivo strategico.

4.6. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

La CIIP spa pone la massima attenzione alla semplificazione e chiarezza del linguaggio utilizzato con l'Utente ed all'efficacia della comunicazione. A tal fine adotta, come metodi di informazione: opuscoli, manifesti, avvisi sulle bollette e strumenti telematici.

4.7. ECONOMICITÀ

La CIIP Spa si impegna affinché la gestione sia effettuata con criteri di economicità e finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi prefissati.

4.8. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

La CIIP spa rimanda alle condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato contenute nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

5. Standard ed indicatori di qualità del servizio

5.1. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La CIIP spa adotta tutti gli strumenti utili alla ottimizzazione delle condizioni di seguito indicate, definendo gli standard di qualità dei quali assicura il rispetto e l'esecuzione del monitoraggio a cadenza fissa. Alcuni di questi standard sono di carattere generale e si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dall'Azienda, altri sono specifici e relativi a ciascuna delle prestazioni rese all'Utente e direttamente verificabili dallo stesso. I seguenti indicatori delimitano le condizioni determinanti la qualità del Servizio fornito:

- adeguata qualità del prodotto distribuito;
- adeguato controllo delle emissioni nell'ambiente;
- continuità e regolarità dell'erogazione del Servizio;
- facilità nella stipula del contratto;
- rapidità dei tempi di allacciamento;
- correttezza della misura dei consumi;
- correttezza della fatturazione dei servizi;
- facilità nel pagamento delle bollette;
- rapidità del ripristino del Servizio in caso di guasto;
- completa ed accessibile informazione all'Utente;
- sicurezza e risparmio idrico;
- comportamento del personale.

5.2. QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

La CIIP spa somministra acqua, per usi civili ed altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'Utente. Dispone di un servizio di analisi delle acque per monitorarne e garantirne la qualità, tenendo conto dei seguenti parametri relativi all'acqua potabile distribuita per ambiti territoriali il più possibile omogenei:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (F) ovvero in mg/l di Ca;
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
- residuo fisso a 180 C in mg/l;
- nitrati in mg/l di NO in base 3;
- nitrati in mg/l di NO in base 2;
- ammoniaca in mg/l di NH in base 4;
- fluoruri in mg/l di F;
- cloruri in mg/l di Cl

6. Continuità del servizio

6.1. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE

Il servizio viene garantito durante le 24 ore della giornata e per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di guasti agli impianti per i quali sono previsti standard specifici.

La CIIP spa adotta un servizio di Pronto Intervento con orario continuato nelle 24 ore anche nei giorni festivi. Nel caso in cui pervenga contemporaneamente un numero consistente di segnalazioni, l'operatore provvede ad informare gli Utenti sull'aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

La CIIP spa per lavori di manutenzione programmata, che interessano più Utenti, qualora sia necessaria l'interruzione del Servizio, provvede al ripristino entro le 24 ore.

Per tali lavori sarà assicurato un preavviso di almeno 48 ore dall'interruzione, mediante annunci sui quotidiani locali e, qualora necessario, con affissioni e utilizzo di altri strumenti di informazione.

6.2. MONITORAGGIO DELLE RETI

La CIIP spa effettua un monitoraggio preventivo e programmato di ricerca perdite sulle reti di acquedotto e fognatura anche con apparecchiature elettroniche che rilevano anche danni non evidenti in superficie. Il servizio garantisce la revisione completa delle reti principali gestite nel ciclo di 6 anni, sottoponendo al controllo circa 500 Km di rete all'anno.

6.3. PRONTO INTERVENTO

La CIIP Spa ha attivo un servizio di pronto intervento in tutti i periodi dell'anno e del giorno con le seguenti modalità:

- condizioni di pericolo connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana;
- guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà della CIIP spa installati fuori terra;
- esondazioni e rigurgiti.

ORARIO DELLA RICHIESTA	TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA
Nell'orario di servizio (vedi definizione)	6 ore
Fuori dall'orario di servizio (vedi definizione)	16 ore

- guasto od occlusione di tubazione o canalizzazione interrata.

ORARIO DELLA RICHIESTA	TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA
Nell'orario di servizio (vedi definizione)	12 ore
Fuori dall'orario di servizio (vedi definizione)	24 ore

Tempi massimi di primo intervento per attività di ripristino del servizio:

Considerata la complessità dei casi di guasto, nelle reti e negli impianti, il tempo di ripristino del servizio dall'avvio dell'intervento è normalmente di **8 ore**.

6.4. CRISI IDRICA

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa, la CIIP spa con adeguato preavviso, informa l'Utente, circa le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- Invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- Utilizzo di altre risorse destinate ad altri usi;
- Limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- Turnazione delle Utenze;
- Chiusura notturna programmata dei serbatoi.

7. Il rapporto contrattuale

Il rapporto contrattuale tra Utente e CIIP spa indica tutte le modalità e le tempistiche di Avvio e Gestione del rapporto contrattuale così come meglio specificato di seguito.

7.1. LA PREVENTIVAZIONE E LE TEMPISTICHE

Il preventivo contiene:

- L'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura. Nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- L'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'Utente;
- L'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, l'Utente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- L'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'Utente;
- Lo schema del contratto di fornitura.

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 dell'Utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (ed es. scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali sia diretti che indiretti), insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, la CIIP spa informa tempestivamente l'Utente sul nuovo termine ed il motivo del rinvio. Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni di calendario.

7.2. ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO

Per gli allacci in batteria (posa del solo contatore) e per gli allacci completi (presa stradale e posa del contatore) fino a 20 metri dalla distributrice stradale, l'Utente versa un importo, indicato nel prezzario approvato dall'Autorità di Ambito, che può essere addebitato sulla prima bolletta utile. Il Gestore assicura i tempi di preventivazione e di esecuzione per i vari casi in esame come di seguito indicato.

A. Preventivazione

È il tempo massimo calcolato dalla data della richiesta dell'Utente alla data di invio del preventivo da parte del Gestore per sottoscrizione unitamente alla relativa proposta di contratto.

B. Esecuzione ed Attivazione dell'Utenza

È il tempo intercorso fra la data di ricevimento della documentazione richiesta ivi compresa la proposta di contratto regolarmente sottoscritta dall'Utente, alla data di attivazione della fornitura.

7.2.1. RICHIESTE DI FORNITURA IDRICA OVE GIÀ ESISTE ED È IDONEO L'IMPIANTO ESTERNO A SERVIZIO DELL'UTENZA

Tempo di Preventivazione	Tempo di Esecuzione ed Attivazione dell'Utenza
5 giorni	9 giorni

7.2.2. RICHIESTE DI NUOVO ALLACCIO DI FORNITURA IDRICA CON COSTRUZIONE DI PRESA STRADALE

Tempo di Preventivazione	Tempo di Esecuzione ed Attivazione dell'Utenza
5 giorni	35 giorni

Per situazioni di preventivi più complessi in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o prevedere posa di condotte distributrici e/o si devono ricevere permessi di terzi, la CIIP spa invia comunicazione scritta entro il termine sopra indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

7.2.3. RICHIESTE DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA

Tempo di Esecuzione ed Attivazione dell'Utenza
3 giorni

7.3. SPOSTAMENTO CONTATORE

Per lo spostamento del contatore l'Utente versa un contributo forfettario il cui importo è indicato nel prezzario approvato dall'Autorità di Ambito. Il Gestore assicura i seguenti tempi nell'esecuzione delle seguenti prestazioni:

A. Preventivazione

È il tempo massimo calcolato dalla data della richiesta dell'Utente alla data di invio del preventivo da parte del Gestore per sottoscrizione unitamente alla relativa proposta di contratto.

B. Esecuzione dei lavori relativi al solo spostamento del contatore

È il tempo intercorso dalla data di ricevimento della documentazione richiesta ivi compreso del preventivo regolarmente sottoscritto per accettazione dall'Utente alla data di esecuzione dei lavori.

Tempo di Preventivazione
30 giorni

Tempo di Esecuzione ed Attivazione dell'Utenza
35 giorni

7.4. ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA

Per gli allacci alla pubblica fognatura l'Utente versa un contributo forfettario il cui importo è indicato nel prezzario approvato dall'Autorità di Ambito. Il Gestore assicura i seguenti tempi nell'esecuzione delle seguenti prestazioni.

A. Preventivazione

È il tempo massimo calcolato dalla data della richiesta dell'Utente alla data di invio del preventivo da parte del Gestore per sottoscrizione.

B. Esecuzione ed attivazione dell'allaccio

È il tempo intercorso dalla data di ricevimento della documentazione richiesta e del preventivo regolarmente sottoscritto per accettazione dall'Utente alla data di esecuzione dei lavori.

Tempo di Preventivazione
5 giorni

Tempo di Esecuzione ed Attivazione dell'Utenza
35 giorni

Per situazioni di preventivi più complessi in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o prevedere posa di condotte fognarie e/o si devono ricevere permessi di terzi, la CIIP spa invia comunicazione scritta entro il termine sopra indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

7.5. RECESSO DAL CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE E DISATTIVAZIONE UTENZA

Gli Utenti che intendano recedere dal contratto di somministrazione prima della sua scadenza, devono darne comunicazione scritta al Gestore indicando il recapito per l'invio della fattura di fine rapporto. Il Gestore provvederà al rilevamento dell'ultimo consumo ed alla chiusura dell'apparecchio di misura. L'Utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto oltre alle spese per la chiusura dell'apparecchio di misura e per l'eventuale chiusura della presa stradale.

Tempo di Disattivazione dell'Utenza
10 giorni

7.6. CORRETTEZZA DELLA MISURA DEI CONSUMI IDRICI

La CIIP spa effettua la verifica e/o l'ispezione degli apparecchi di misura su richiesta dell'Utente o su iniziativa aziendale.

La CIIP spa a richiesta dell'Utente garantisce:

a. l'ispezione in contraddittorio sul posto dell'apparecchio di misura e/o la verifica del livello di pressione immediatamente a valle del rubinetto di arresto.

Tempo massimo: 20 giorni dalla data di ricevimento della richiesta.

In caso di accertata anomalia tutte le operazioni sono a carico dell'Azienda, mentre, in caso contrario, l'Utente pagherà le relative spese;

b. la verifica in contraddittorio della funzionalità dell'apparecchio di misura, presso il proprio laboratorio di prova.

Tempo massimo: giorni 45 dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.

Questo tempo può dilatarsi per verifiche di contatori di maggior calibro per i quali è necessaria la prova presso l'officina del costruttore: in tal caso se ne darà preventiva informazione all'Utente.

La CIIP spa provvederà a comunicare la data della verifica a mezzo di lettera raccomandata A.R. che sarà spedita almeno 15 giorni prima della data fissata per la verifica.

Nel caso in cui la verifica comprovasse l'affidabilità dell'apparecchio entro i limiti di tolleranza del $\pm 5\%$, l'Utente dovrà sostenere la relativa spesa per l'esame richiesto. Se si rilevasse una inesattezza nella misurazione, superiore al $\pm 5\%$, all'Utente non sarà addebitata alcuna spesa.

L'esito della prova e gli eventuali adempimenti conseguenti saranno comunicati all'Utente entro 25 giorni dall'effettuazione della verifica.

La CIIP spa su iniziativa aziendale esegue:

- a. La sostituzione dell'apparecchio di misura a seguito di controlli periodici.** Previa comunicazione agli Utenti interessati, effettua la sostituzione degli apparecchi di misura entro 45 giorni dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi;
- b. La manutenzione parco contatori.** Provvede, di propria iniziativa, alla sostituzione degli apparecchi di misura che, in ogni caso e pur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze dell'Azienda siano esse di natura tecnologica che di migliore rilevamento della lettura. Dell'intervento per la sostituzione sarà data espressa e motivata comunicazione agli Utenti interessati;
- c. Il controllo delle letture degli apparecchi di misura.** Nel caso di verificata inesatta indicazione dell'apparecchio di misura e di conseguenti errori nelle letture, il consumo del periodo interessato sarà commisurato a quello del periodo corrispondente dell'anno precedente. Ove non si disponga di tale dato o sia dimostrato dall'Utente con valida documentazione un possibile consumo inferiore, verrà attribuito il consumo relativo al primo scaglione della tipologia tariffaria applicata all'Utente o, se si dispone di un consumo parziale, un consumo proporzionale allo stesso. Nel caso di mancato rilievo della lettura, ove l'Utente non effettui l'autolettura, verrà attribuito un consumo presunto determinato nei modi sopra indicati che sarà conguagliato al primo rilievo utile;
- d. Perdite dell'impianto interno dell'Utente.** Nei casi di perdite di acqua dovute ad irregolare funzionamento degli impianti posti dopo l'apparecchio di misura non riconducibili a negligenza, colpa o dolo dell'Utente, lo stesso deve segnalare tempestivamente tale anomalia al Gestore. Il guasto dovrà essere individuato a spese dell'Utente il quale dovrà avvertire il Gestore per la constatazione dell'evento, quindi provvedere alla sua riparazione che dovrà essere eseguita in modo tale da permettere al personale tecnico di accertare l'esistenza dei requisiti necessari per l'applicazione dei benefici derivanti dal presente articolo. Qualora si accerti l'esistenza dei requisiti richiesti, il consumo eccedente il doppio di quello storico verrà addebitato alla tariffa base in vigore. In mancanza di un consumo storico di riferimento si applica quanto previsto dall'art. 26 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Se la relativa utenza risulta allacciata alla pubblica fognatura e la dispersione conseguente all'irregolare funzionamento dell'impianto non confluisce in fognatura, all'eccedenza come sopra specificata, non si applica la tariffa relativa a fognatura e depurazione. L'applicazione del presente beneficio è esclusa per i consumi antecedenti la bolletta oggetto di contestazione.

7.7. PROCEDURE DI CONTROLLO DELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI

La fatturazione avviene con sistemi informatici ed è soggetta a controlli e verifiche. Qualora vengano evidenziati e/o commessi errori per difetto o per eccesso, si provvede d'ufficio alla correzione degli stessi ed alla emissione del corrispondente conguaglio in addebito o in accredito.

Nei casi di reclami fondati da parte degli Utenti per errata fatturazione, la CIIP spa annulla la fattura e procede alla correzione emettendo nuova fattura, dandone comunicazione all'Utente entro 25 giorni dal reclamo.

Reclami fondati, presentati dopo la data di scadenza della fattura, potranno causare implicazioni tecnico/amministrative non imputabili alla CIIP spa che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'Utenza.

7.8. ANTICIPO SUI CONSUMI

A garanzia degli obblighi contrattuali l'Utente dovrà versare, a titolo di anticipo sui consumi, una somma infruttifera soggetta ad IVA. L'anticipo sui consumi verrà determinato in misura diversa in base alle tipologie delle utenze in ottemperanza a quanto previsto nell'art. 62 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Gli anticipi sui consumi saranno restituiti al termine del contratto o incamerati in caso di inadempimento fino alla copertura del credito vantato da CIIP spa.

Gli Utenti che utilizzino la domiciliazione bancaria o postale o la carta di credito come mezzi di pagamento delle bollette sono esenti dal versamento dell'anticipo sui consumi.

La CIIP spa adeguerà annualmente gli importi dovuti a titolo di "anticipo sui consumi" sulla base del 75% dell'indice nazionale ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di impiegati ed operai.

7.9. DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E DELLE MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il pagamento delle bollette gli Utenti possono avvalersi di:

- sportelli POSTALI con addebito delle tariffe in uso;
- tutti gli Sportelli della BANCA di CREDITO COOPERATIVO PICENA (senza addebito di spese);
- sportelli altre banche (con addebito delle tariffe in uso);
- carta di credito (in fase di attivazione);
- domiciliazione bancaria;
- domiciliazione postale;
- internet con addebito cu c/c banco posta o carta di credito collegandosi al sito www.poste.it.

7.10. SITUAZIONI DI MOROSITÀ

In caso di morosità la CIIP spa effettua le seguenti azioni:

a) Addebito dell'indennità di mora

La mora è commisurata per ogni giorno di ritardo ad 1/365 del TUR (tasso ufficiale di riferimento) vigente al momento del pagamento, maggiorato di 4 punti percentuali. L'importo viene addebitato all'Utente sulla prima fatturazione successiva alla data del pagamento della bolletta insoluta;

b) Sospensione del servizio

La sospensione è preannunciata all'Utente con avviso inserito nella fattura o con apposita comunicazione. Essa ha luogo, in caso di mancato pagamento, entro un ulteriore congruo periodo di tempo indicato nell'avviso e comunque non inferiore a giorni 20. La sospensione non viene eseguita qualora l'Utente dimostri, direttamente al personale della CIIP spa incaricato dell'intervento tecnico, di aver già pagato tutto il dovuto.

Dell'avvenuta sospensione della fornitura deve essere redatto apposito verbale da consegnare all'Utente all'atto della chiusura. Il verbale deve contenere succintamente le ragioni della sospensione e l'indicazione del responsabile del procedimento e del suo recapito. Ove ciò non fosse possibile per fatto non imputabile a CIIP spa, il verbale è inviato con Raccomandata AR entro 48 ore dall'avvenuta sospensione. La riapertura del flusso sarà effettuata entro e non oltre 24 ore dalla esibizione delle ricevute comprovanti l'avvenuto pagamento delle bollette insolte e/o dalla regolarizzazione della posizione.

Le spese sostenute dalla CIIP spa per la chiusura e la riapertura del flusso idrico verranno addebitate sulla prima bolletta utile. Nel caso in cui la riattivazione del servizio venga disposta dall'Autorità competente, è facoltà del Gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura dandone comunicazione all'Utente o al soggetto nei cui confronti è stata disposta la riattivazione, nelle more della definizione della controversia insorta, e comunque fatto salvo il diritto del Gestore al pagamento del servizio prestato.

In caso di mancato adempimento nel termine di 30 giorni dalle azioni di recupero del credito di cui sopra, la CIIP spa provvederà ad incamerare l'anticipo sui consumi fino alla copertura del proprio credito verso il Cliente ed il contratto si intenderà risolto di diritto, senza pregiudizio di ogni altro provvedimento. Nel caso di nuova richiesta di contratto da parte dell'Utente moroso o già cessato ai sensi di quanto sopra, la CIIP spa ha il diritto di subordinare il nuovo contratto al pagamento delle somme rimaste insolte. La CIIP spa prevede un rimborso nei casi di erronea sospensione della fornitura idrica per morosità e l'utenza viene riattivata entro 24 ore;

c) Recupero del credito per via stragiudiziale e/o giudiziale

La CIIP spa può procedere al recupero del credito addebitabile all'Utente moroso per via stragiudiziale con addebito delle spese e/o giudiziale.

8. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

8.1. RIMBORSO

Nel caso di mancato rispetto dei tempi massimi di risposta e di esecuzione degli interventi garantiti, la CIIP spa prevede un rimborso che va da un minimo di € 25,00 per ogni giorno di ritardo rispetto allo standard fino ad un massimo di € 75,00. Nel caso di erronea sospensione della fornitura idrica per morosità il rimborso è stabilito nella misura di € 50,00.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire tramite raccomandata A.R. all'Azienda CIIP - CICLI INTEGRATI IMPIANTI PRIMARI SPA - Servizio Utenti - Viale della Repubblica, 24 - 63100 Ascoli Piceno, entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data di spedizione).

Il rimborso verrà effettuato nella prima bolletta utile o, qualora ciò non sia possibile, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta di rimborso o sulla prima bolletta utile.

LE ATTIVITA' SOGGETTE A RIMBORSO E RELATIVI STANDARD

RIFERIMENTO	INDICATORE	STANDARD
7.2.1	Richieste di fornitura idrica ove già esiste ed è idoneo l'impianto esterno a servizio dell'utenza	preventivazione: entro 5 giorni esecuzione: entro 9 giorni
7.2.2	Richieste di nuovo allaccio di fornitura idrica con costruzione di presa stradale	preventivazione: entro 5 giorni esecuzione: entro 35 giorni
7.2.3	Richieste di riattivazione della fornitura idrica	entro 3 giorni
7.4	Richieste di nuovo allaccio alla pubblica fognatura	preventivazione: entro 5 giorni esecuzione: entro 35 giorni
7.10 b)	Erronea sospensione della fornitura di utenza morosa	entro 24 ore
7.6 a)	Ispezione sul posto del contatore	entro 20 giorni
7.6 b)	Verifica in contraddittorio del contatore	entro 45 giorni

LE ATTIVITA' NON SOGGETTE A RIMBORSO IN CASO DI MANCATO RISPETTO

RIFERIMENTO	INDICATORE	STANDARD
9.1 c)	1. RICHIESTA DI INFORMAZIONI GENERICHE SUL SERVIZIO	massimo 15 giorni
9.1 c)	2. RICHIESTE INERENTI LA POSIZIONE CONTRATTUALE DELL'UTENTE (es. Contestazione fatture)	massimo 25 giorni
9.1 a)	3. RISPOSTA ALLA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO	24 ore su 24
2.3	4. LETTURA CONTATORE	Semestrale
2.3	5. FATTURAZIONE	1 bollette a presunto - 1 a conguaglio

7.6 b)	6. RIEMMISSIONE FATTURA (IN CASO DI ERRORE)	entro 25 giorni dal reclamo
6.1	7. INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA:	
	- tempi di ripristino	entro 24 ore
	- tempi di preavviso	almeno 48 ore prima
6.3	8. TEMPI DI AVVIO DEI LAVORI DI RIPRISTINO PER GUASTI:	
6.3 a)	a) guasto a contatore o altre opere non interrate	
	- in orario di servizio	6 ore
	- fuori orario di servizio	16 ore
6.3 b)	b) guasto su parti interrate	media 8 ore (max 24 ore)
6.3 c)	9. TEMPO DEI LAVORI DI RIPRISTINO DA GUASTI	di media 8 ore
7.3	10. SPOSTAMENTO DEL CONTATORE FORNITURA IDRICA	
	- preventivazione	entro 30 giorni
	- esecuzione	entro 35 giorni
7.6	11. SOSTITUZIONE DEL CONTATORE	entro 45 giorni
7.5	12. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DELL'UTENTE: (intervento tecnico)	entro 10 giorni
7.2.3	13. RIATTIVAZIONE DELL'UTENZA FORNITURA IDRICA DOPO DISTACCO	entro 3 giorni
8.1	14. TEMPO DI RISARCIMENTO	45 giorni dalla domanda o su prima bolletta utile
9.3	15. RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI (FASCIA DISPONIBILITÀ)	massimo 4 ore
6.2	16. CICLO COMPLETO PER LA RICERCA PREVENTIVA DELLE PERDITE	6 anni
	NUMERO DI KM MONITORATI ALL'ANNO	500

8.2. DEROGHE

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta del Servizio non si terrà conto di tutti gli interventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità della CIIP spa che di fatto impediscono o condizionano l'attività della stessa.

I casi a cui si fa riferimento nel presente paragrafo sono:

- eventi di carattere eccezionale esterni alla CIIP spa o da questa non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni nell'alimentazione di energia elettrica, ecc.;
- interventi generalizzati per la realizzazione di nuovi acquedotti, fognature, impianti di depurazione al servizio di collettività;
- afflussi eccezionali di Utenza indipendenti dalla volontà della CIIP spa;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi;
- scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata;
- tempi di consegna del servizio postale e/o mancato recapito.

Qualsiasi variazione normativa od istituzionale che vada ad incidere sugli standard fissati, farà decadere automaticamente il diritto al rimborso previsto dalla presente Carta del Servizio.

Il rimborso per erronea sospensione della fornitura per morosità non è dovuto ove la data di pagamento della fattura da parte dell'Utente risulti non superiore a giorni 7 all'avvenuta sospensione della fornitura.

9. Accessibilità al Servizio

9.1. MODALITÀ DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Il servizio all'Utenza è reso mediante:

a) Lo Sportello Telefonico – Call Center tramite Numero Verde gratuito.



Il Call Center gestisce:

- tutti i servizi amministrativi e le informazioni utili all'Utenza;
- la segnalazione dei guasti.

Per i servizi amministrativi il Call Center è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00 mediante operatori che provvedono a dare riscontro alle richieste dell'Utenza.

Per la segnalazione dei guasti il Call Center è attivo 24 ore su 24 sette giorni su sette mediante operatori che provvedono a comunicare le richieste di intervento alle squadre operative.

b) Servizi "on line" tramite rete Internet

La CIIP spa dispone di un proprio sito web all'indirizzo www.ciip.it il quale, tra l'altro, consente di:

- chiedere un NUOVO ALLACCIO per la fornitura idrica (realizzazione linea di avvicinamento e/o installazione contatore) od alla pubblica fognatura;
- chiedere un SUBENTRO contrattuale su fornitura attiva;
- chiedere la VERIFICA dell'apparecchio di misura tramite BANCO PROVA CONTATORE;
- comunicare l'AUTOLETTURA del contatore acqua;
- chiedere la verifica della bolletta ritenuta errata al fine di ottenerne il RICALCOLO;
- prelevare il modulo per variare il RECAPITO della bolletta;
- prelevare il modulo per variare i MINIMI contrattuali;
- prelevare il modulo per effettuare la DISDETTA contrattuale;

- prelevare il modulo per aderire al servizio bancario RID - Addebito gratuito delle bollette sul proprio conto bancario o postale;
- prelevare il modulo per autocertificare la propria RESIDENZA al fine di ottenere la tariffa domestica per residente;
- consultare le proprie POSIZIONI CONTRATTUALI (ubicazione fornitura, addebiti, morosità, dati tecnici, ecc.).

c) Corrispondenza con gli Utenti

Nei casi di richiesta di informazione generica sul servizio o per reclami o richieste inerenti la posizione contrattuale dell'Utente con la tempistica di seguito indicata:

Tempo per informazioni generiche sul Servizio	Tempo per reclami o richieste
15 giorni	25 giorni

Per i casi più complessi la risposta verrà data in tempi più lunghi e comunque entro i successivi 50 giorni; di questo supplemento di istruttoria verrà data informazione all'Utente entro i 25 giorni di cui sopra.

9.2. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

La CIIP spa prevede che il personale aziendale si rechi presso l'abitazione di quegli Utenti che, necessitando di operazioni non eseguibili a mezzo telefono, si trovino in particolari condizioni di difficoltà di spostamento (quali persone anziane con difficoltà motorie, portatori di handicap e pazienti sottoposti a trattamenti di dialisi o soggetti a trattamento con supporti e/o macchinari elettromedicali) che dichiarino di essere privi di assistenza pubblica e/o familiare.

9.3. RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

La CIIP spa si impegna a concordare con l'Utente gli appuntamenti che si rendessero necessari per le pratiche indicate nella presente Carta del Servizio nel rispetto di una fascia oraria di massima disponibilità per l'Utente non superiore alle 4 ore.

10. Informazioni all'utente

Al fine di garantire all'Utente una informativa aggiornata circa le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, la CIIP spa utilizza gli strumenti di seguito indicati:

- **Internet:** attraverso il sito web della CIIP spa "www.ciip.it" sono comunicati all'Utente gli aspetti e le modalità dei servizi offerti;
- **Ufficio per il diritto di accesso agli atti presso la Direzione Generale:** l'Utente, così come ogni Cittadino, può richiedere all'ufficio appositamente costituito, l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato, in applicazione di quanto previsto alla Legge 7 agosto 1990 n° 241;
- **Bollette e Fatture di Consumi:** sono utilizzate quale strumento di comunicazione agli Utenti di messaggi utili al miglioramento della qualità del servizio;
- **Organi di Informazione:** per talune informative generali e interessanti tutti gli Utenti, alcune classi di utenze o parte del territorio sul quale sono erogati i servizi, la CIIP spa utilizza organi di stampa, le TV e radio locali;
- **Opuscoli informativi:** periodicamente vengono distribuiti agli Utenti opuscoli esplicativi sulle procedure cui sono interessati;
- **Campagne Promozionali:** campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione razionale delle risorse ambientali ed energetiche, sono promosse con il coinvolgimento delle associazioni degli Utenti, ambientaliste e delle categorie interessate;
- **Visite presso gli Impianti Aziendali:** la CIIP spa consente l'accesso ai propri impianti attraverso visite organizzate periodicamente a gruppi di cittadini che ne facciano richiesta;

11. La tutela dell'Utente

11.1. IL SERVIZIO UTENTI

La CIIP spa effettua il controllo interno di quanto previsto dalla Carta del Servizio verificando in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta del Servizio e misura in modo continuativo il livello di qualità del Servizio erogato anche effettuando rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione della utenza.

11.2. RECLAMI

Il reclamo può avere ad oggetto qualsiasi aspetto relativo ai rapporti tra l'Utente e la CIIP spa, comprese le violazioni dei principi e degli standard stabiliti nella presente Carta del Servizio.

L'Utente può segnalare alla CIIP spa qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta, anche via fax, o telefonicamente al Numero Verde Utenti, dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegata. Nel caso di reclamo fatto di persona l'addetto che lo riceve deve redigere verbale da far sottoscrivere all'Utente.

La procedura di reclamo si articola in due diversi livelli:

1° Livello: Reclamo alla CIIP spa (ed eventualmente in concomitanza anche all'Autorità di Ambito);

2° Livello: Reclamo all'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 5 "Marche Sud - Ascoli Piceno", Viale Indipendenza n. 42, Ascoli Piceno.

11.3. PRIMO LIVELLO DI RECLAMO: CIIP SPA

Il reclamo deve essere inoltrato alla CIIP spa con le seguenti modalità:

- Verbalmente, sia telefonicamente o di persona all'Ufficio competente;
- Per iscritto, mediante lettera, fax o e-mail.

Al momento della presentazione del reclamo verbale, l'Utente qualificandosi, deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ufficio competente possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Tale reclamo può essere inoltrato anche contemporaneamente all'Autorità di Ambito n. 5 "Marche Sud - Ascoli Piceno", secondo le modalità indicate nel paragrafo successivo.

La CIIP spa entro il termine di 30 giorni, che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, riferisce l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate, qualora non vi abbia già provveduto. La CIIP spa comunica inoltre all'Utente il nominativo del dipendente responsabile dell'istruttoria.

11.4. SECONDO LIVELLO DI RECLAMO: AUTORITA' DI AMBITO

Nel caso l'Utente non sia soddisfatto della istruttoria e/o della risposta fornita dalla CIIP spa, può inoltrare il reclamo all'Autorità di Ambito.

Il reclamo può essere presentato con le seguenti modalità:

- a) Invio di Reclamo Scritto mediante:

FAX
0736/347004

SITO INTERNET
www.ato5marche.it

POSTA ORDINARIA
AATO 5 MARCHE SUD - ASCOLI PICENO Viale Indipendenza, 42 - 63100 Ascoli Piceno

- b) Reclamo Verbale, recandosi presso gli Uffici dell'Autorità di Ambito, all'indirizzo di cui sopra, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 10,00 alle ore 13,00. In questo caso l'addetto che riceve il reclamo verbale provvede a redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'Utente.

La procedura di Reclamo inoltrata all'Autorità di Ambito non comprende alcun tipo di spesa a carico dell'Utente, poiché tra i diversi compiti istituzionali svolti dall'Autorità vi è quello della Tutela dell'Utente.

11.5. OBBLIGHI DELLA CIIP SPA INERENTI LE PROCEDURE DI RECLAMO.

La CIIP spa è tenuta semestralmente a riferire al Comitato e all'Autorità di Ambito circa il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

La CIIP spa, almeno una volta all'anno, predispose un resoconto contenente oltre alle informazioni di cui al punto precedente, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni, a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta e dell'Autorità di Ambito.

La procedura dei reclami è finalizzata al continuo miglioramento della qualità del Servizio erogato dalla CIIP spa.

11.6. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La CIIP spa realizza un monitoraggio continuo del livello di soddisfazione degli Utenti, sia mediante l'analisi dei reclami, in qualsiasi forma presentati dagli stessi, sia mediante l'effettuazione di appositi sondaggi sul livello di gradimento del servizio erogato.

Gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, per il miglioramento della qualità del servizio, al Servizio Utenti. La valutazione della soddisfazione degli Utenti è uno strumento a disposizione non solo della CIIP spa per migliorare il Servizio erogato, ma anche dell'Autorità di Ambito, la quale svolge il compito fondamentale di ascoltare e recepire i bisogni espressi dai Cittadini - Utenti. Proprio per questo motivo l'Autorità di Ambito tra i diversi compiti istituzionali provvede a svolgere periodicamente una indagine sulla soddisfazione dell'Utente e sulla percezione della qualità dei servizi idrici erogati nell'ATO 5.

11.7. TUTELA EXTRA GIUDIZIALE

La CIIP spa al fine di offrire un'ulteriore tutela extragiudiziale ai propri Clienti, ove il reclamo in via interna all'Azienda non sia di loro soddisfazione prevede l'Arbitrato-Conciliazione:

per controversie non superiori a € 5.164,00 è possibile adire la Camera di Commercio di Ascoli Piceno, ai sensi dall'art. 2 c.4 della legge 29 dicembre 1993 n.580.

12. Trattamento dei dati

La CIIP spa effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli Utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ai sensi della Legge 196/2003.