

Ambito Territoriale Ottimale n° 3

REGIONE CAMPANIA

Carta del Servizio Idrico Integrato

ENTE D'AMBITO
SARNESE VESUVIANO

INDICE

pag.

7	1 PRESENTAZIONE
7	Cos'è la carta del servizio idrico integrato
7	Come ottenerla
7	Riferimenti normativi
8	Servizi interessati
8	L'Ente d'Ambito Sarnese Vesuviano
8	G.O.R.I. S.p.A.
9	Obiettivi
9	Strategia
10	2 PRINCIPI FONDAMENTALI
10	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
10	Continuità
10	Partecipazione
10	Comportamento del personale
10	Efficacia ed efficienza
10	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
10	Condizioni principali di fornitura
11	Riservatezza
11	3 FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD
11	Gli standard del Servizio Idrico Integrato
11	Calcolo dei tempi degli standard
12	4 GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
12	Avvio del rapporto contrattuale
12	Tempo di preventivazione per fornitura idrica
12	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica
12	Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura idrica
12	Tempo per la cessazione della fornitura idrica su richiesta del cliente
12	Subentro nella fornitura idrica
12	Permesso di allacciamento alla pubblica fognatura
13	Accessibilità al servizio
13	Periodo d'apertura al pubblico degli sportelli
13	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni
13	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
13	Facilitazioni per alcune categorie di Clienti-Agevolazioni tariffarie
13	Rispetto degli appuntamenti concordati
13	Tempi d'attesa agli sportelli
14	Tempi d'attesa al numero verde
14	Risposta alle richieste scritte dei Clienti
14	Risposte motivate ai reclami scritti
14	Gestione del rapporto contrattuale
14	Fatturazione
14	Rettifiche di fatturazione
14	Morosità - riattivazione della fornitura
15	Verifica del contatore
15	Verifica del livello di pressione
15	Continuità del servizio
15	Continuità e servizio d'emergenza
16	Tempi di preavviso per interventi programmati - Durata delle interruzioni
16	Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore
16	Pronto intervento
16	Livelli minimi dei servizi

16	Livelli minimi dei servizi per le abitazioni
17	Livelli minimi dei servizi per le utenze civili non domestiche
17	Livelli minimi in caso di reti separate
17	Captazione e adduzione
17	Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata
17	Controllo della qualità delle acque
17	Potabilità dell'acqua distribuita
18	Acque non potabili
18	Laboratorio di analisi
18	Crisi idrica da scarsità
18	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
19	5 INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA
20	6 LA TUTELA DEL CLIENTE
20	La gestione dei reclami
21	7 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
21	8 SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI
22	9 RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI
22	Standard soggetti a rimborso
23	10 QUALITA' DEL SERVIZIO
23	11 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
	ANALISI:
24	All. n° 1 - Avvio del rapporto contrattuale
26	All. n° 2 - Accessibilità del servizio
28	All. n° 3 - Rispetto degli appuntamenti concordati
29	All. n° 4 - Continuità del servizio
30	GLOSSARIO

PRESENTAZIONE

Cos'è la Carta del Servizio Idrico Integrato

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è lo strumento con il quale GORI S.p.A. - Gestione Ottimale Risorse Idriche (di seguito denominata GORI) - si impegna a garantire i diritti dei Clienti del servizio di erogazione dell'acqua potabile e dei servizi correlati di fognatura e depurazione. E' una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto con i Clienti, che possono così verificare il rispetto degli obblighi assunti, presentare osservazioni e formulare giudizi sul modo di gestire il servizio da GORI.

La Carta rappresenta la base per instaurare un rapporto leale con le varie associazioni di difesa dei consumatori, da considerare non antagoniste ma partner nella gestione ottimale del servizio.

Per GORI, la Carta del Servizio Idrico Integrato si inserisce in un quadro più ampio e articolato di attenzione al Cliente e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

Come ottenerla

GORI si impegna a rendere disponibile al Cliente la Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta del Cliente medesimo (ai sensi del D.P.C.M. 29.04.99), che può avvenire per iscritto all'indirizzo **GORI S.p.A - Via Trentola, 211 - 80056 - Ercolano (NA)** o telefonicamente **al Numero Verde 800-218270**. E' inoltre scaricabile dal sito internet **www.goriacqua.com** ed è sempre a disposizione di tutti i Clienti presso gli sportelli aziendali in qualsiasi momento.

La Carta del S.I.I. si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- **miglioramento della qualità dei servizi forniti;**
- **miglioramento del rapporto tra Clienti e fornitore dei servizi;**
- **sensibilizzazione dei Clienti del S.I.I. verso un risparmio della risorsa idrica attraverso un uso corretto della stessa.**

La Carta del S.I.I. assicura la partecipazione dei cittadini e riconosce loro il diritto di accedere alle informazioni e di giudicare l'operato del gestore.

GORI si impegna a revisionare periodicamente gli standard previsti in questa Carta, tenendo conto del giudizio dei Clienti.

Eventuali variazioni e/o integrazioni alla presente Carta saranno approvate dall'Ente d'Ambito su proposta di GORI.

Riferimenti normativi

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata predisposta nel rispetto delle seguenti disposizioni normative:

- Legge 5 gennaio 1994, n° 36 "Disposizioni in materia di risorse idriche" ("Legge Galli");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- D.P.C.M. 12 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.L. n° 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n° 273: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni, che regola l'adozione da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, delle rispettive carte dei servizi, basate sui principi indicati dalla direttiva e dallo schema generale di riferimento";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 riguardante le "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato".

L'impostazione della Carta, in base a quest'ultimo schema generale di riferimento, permette il confronto della qualità del servizio idrico integrato reso in tutto il territorio nazionale mediante la comparazione delle diverse Carte adottate dai vari Gestori del servizio; questo è un ulteriore stimolo affinché GORI migliori le prestazioni rese alla Clientela.

Servizi interessati

La Carta del S.I.I. fa riferimento, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi pubblici:

- fontanelle pubbliche;
- bocche di innaffiamento di strade e giardini pubblici;
- bocche antincendio;

- altre utenze comunali destinate al soddisfacimento di esigenze idriche collettive (uffici, scuole, mattatoio, cimitero, ecc.);

nonché ai seguenti usi privati:

- forniture destinate ad uso domestico;
- forniture destinate ad uso non domestico;
- forniture a subdistributori;
- forniture temporanee;
- allevamento animali;
- ogni altro uso.

La Carta del S.I.I. fa riferimento, per il servizio di fognatura e depurazione, agli scarichi che hanno recapito alla pubblica fognatura.

L'Ente d'Ambito Sarnese Vesuviano

Nel 1994 è stato avviato in Italia il processo di riforma del servizio idrico, mediante l'emanazione della "Legge Galli" - Legge n° 36 del 5 gennaio 1994 - con la quale il Parlamento ha approvato le nuove "Disposizioni in materia di risorse idriche". La ratio della riforma risiede sostanzialmente nella definizione di un modello gestionale di tipo imprenditoriale che superi il frazionamento e le inefficienze riscontrate nei molti anni di gestione pubblica del settore. L'evoluzione culturale e politica di questi ultimi anni ha prodotto l'esigenza di ripensare il concetto di «servizi pubblici», alla luce di nuovi obiettivi che devono caratterizzare il rapporto Gestore/Cliente, al fine di garantire ai destinatari del servizio qualità, procedure rapide e semplici, facilità ed interscambio delle informazioni.

Il rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico non dovrà più essere elemento di inerzia in termini di efficienza ed efficacia gestionale ma, mediante appropriate procedure ed atti quali la Carta del Servizio Idrico Integrato, il Cliente assume contrattualmente diritti circa le modalità di erogazione del servizio, con conseguente titolo ad un rimborso in caso di non raggiungimento degli standard; inoltre può disporre di informazioni che gli possono consentire di rivestire un ruolo attivo di iniziativa e di proposta.

L'Ente d'Ambito Sarnese Vesuviano è un consorzio di funzioni, avente lo scopo di organizzare il Servizio Idrico Integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, ai sensi dell'art. 4 della Legge n° 36/94, nell'Ambito Territoriale Ottimale n° 3 Sarnese Vesuviano della Regione Campania e di provvedere alla programmazione, all'organizzazione ed al controllo della gestione del servizio.

In base a tali considerazioni l'Ente d'Ambito Sarnese Vesuviano, con il concreto contributo fornito dal gestore, promuove la diffusione della Carta del Servizio Idrico Integrato, con lo scopo di apportare al territorio di competenza un sostanziale miglioramento della qualità dei servizi forniti e del rapporto tra Clienti e fornitore del Servizio Idrico Integrato.

In questo contesto la Carta del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale Sarnese Vesuviano è un impegno che la GORI si assume nei confronti dei propri Clienti; l'Ente d'Ambito si impegna a vigilare sul corretto e puntuale adempimento di quanto previsto ed è a disposizione per ogni iniziativa di tutela dei Clienti.

G.O.R.I. S.p.A.

GORI S.p.A. - Gestione Ottimale Risorse Idriche - è il SOGGETTO GESTORE del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO nei 76 comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale (A.T.O.) n° 3 della Regione Campania.

GORI ha avviato la propria attività nell'ottobre del 2002 in seguito all'attuazione della Legge 36/94, nota come "Legge Galli", che prevede l'affidamento del servizio idrico integrato ad un unico gestore in ciascun Ambito Territoriale Ottimale.

La compagine societaria di GORI S.p.A. è di tipo misto, con capitale sociale a maggioranza pubblica e con la partecipazione di partner privati di eccellenza.

Gori è attualmente controllata dall'Ente d'Ambito Sarnese-Vesuviano, con il 51% del capitale sociale, e dalla società Sarnese Vesuviano S.r.l., soggetti tra cui intercorrono appositi patti parasociali. Sarnese Vesuviano S.r.l., che è stata selezionata quale socio privato tecnico di Gori a mezzo di procedura a evidenza pubblica, risulta a sua volta controllata in via esclusiva da ACEA S.p.A..

Proprio sull'interazione pubblico-privato GORI ha costituito l'elemento strategico della propria attività, affiancando alle competenze e all'esperienza delle aziende speciali operanti sul territorio il know how e le moderne tecnologie dei soci privati.

Obiettivi

Obiettivo prioritario di GORI è la razionalizzazione del sistema del ciclo integrato delle acque e, di conseguenza, il miglioramento del servizio offerto. GORI persegue tale fine attraverso la realizzazione di economie di scala, una particolare attenzione alla salvaguardia dell'ambiente ed opportuni e mirati investimenti per la costruzione di nuove infrastrutture e per la rifunzionalizzazione di quelle esistenti.

In qualità di soggetto gestore, GORI si impegna a:

- assicurare e incrementare i livelli di servizio in accordo alla domanda dei Clienti serviti;
- attuare il programma degli interventi e degli investimenti;
- provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e delle opere oggetto del servizio ed alla loro conservazione;
- assicurare e controllare la qualità delle acque;
- assicurare l'informazione ai Clienti;
- promuovere iniziative per la diffusione della cultura dell'acqua;
- promuovere l'uso razionale della risorsa idrica;
- monitorare i parametri delle acque reflue.

Strategia

GORI, con la sua stessa costituzione, ha posto le condizioni per l'avvio di una gestione imprenditoriale, efficace, efficiente ed economica della risorsa idrica, che da un lato garantisca all'utenza l'erogazione di acqua potabile di qualità e di un servizio adeguato ad un moderno paese europeo, dall'altro consenta di avviare un processo virtuoso di risparmio idrico, di tutela dell'acqua e salvaguardia dell'ambiente.

Per rafforzare il legame con il diversificato e complesso territorio di riferimento, GORI ha pianificato molteplici iniziative sociali e culturali. Particolare attenzione è rivolta alle problematiche ambientali, attraverso politiche di tutela del territorio e di valorizzazione e ottimizzazione delle risorse naturali.

Al fine di innalzare nell'opinione pubblica il livello di attenzione rispetto al tema dell'acqua ed all'emergenza idrica, GORI è impegnata nella realizzazione di campagne di sensibilizzazione rivolte agli alunni delle scuole elementari e medie, oltre che ai cittadini tutti.

Innovazione e tecnologia sono gli elementi con cui GORI intende caratterizzare il proprio operato.

Oltre al perfezionamento del sistema di telecontrollo e al monitoraggio del ciclo integrato delle acque, infatti, GORI avvierà la sperimentazione di nuove tecnologie per la lettura dei contatori e per il pagamento delle bollette.

I dati più significativi della gestione GORI sono di seguito sintetizzati:

- Comuni gestiti: 76
- Km² di superficie: 897,10
- Abitanti: 1.425.747
- Km di rete idrica: circa 4.000
- Utenze idriche: circa 460.000
- Km di rete fognaria: circa 1700
- Depuratori: 11

2

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

GORI si impegna ad agire nei confronti dei Clienti in modo non discriminatorio, obiettivo, equo ed imparziale, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. GORI, inoltre, presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti alle fasce socialmente più deboli.

In particolare, garantisce la parità di trattamento dei Clienti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, in riferimento a categorie o tipologie di utenza omogenee.

Continuità

GORI si impegna a garantire un servizio regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio imputabili a cause di forza maggiore e/o manutenzione, GORI si impegna a ridurre al minimo i disagi per i Clienti istituendo, in caso necessario e ove tecnicamente possibile, servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

GORI favorisce la partecipazione dei Clienti, sia singolarmente sia attraverso associazioni, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio. I Clienti possono produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio ed inoltrare reclami. GORI informa costantemente i Clienti utilizzando i diversi canali di comunicazione, promuove visite guidate, corsi e seminari ed instaura una serie di rapporti con le Istituzioni Scolastiche presenti sul territorio.

I Clienti possono accedere alle informazioni che li riguardano, nei termini previsti dal regolamento del diritto di accesso ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n° 241. GORI si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni dei Clienti, raccolte nel corso dello svolgimento, del servizio ed in occasione di periodici sondaggi a campione.¹

Così come previsto dal D.P.C.M. 29.4.99 - schema generale per la predisposizione della Carta del S.I.I., parte I, aspetti generali - GORI provvede, nella fase di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della Carta dei Servizi, ad attivare forme di consultazione dei Clienti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti - obblighi derivanti dalla Carta medesima.

Comportamento del personale

Tutto il personale di GORI è impegnato a soddisfare le richieste dei Clienti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. In particolare GORI si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti dei Clienti e provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico, nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione sulla comunicazione e sull'applicazione della Carta dei Servizi. I dipendenti di GORI (o le persone da essa incaricate) a contatto telefonico con il pubblico sono riconoscibili dall'enunciazione di un codice identificativo; i dipendenti di GORI (o le persone da esse incaricate) che effettuano visite a domicilio sono riconoscibili mediante esibizione di un tesserino con matricola e fotografia.

Efficacia ed efficienza

GORI persegue un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, intervenendo sia sugli aspetti tecnici sia su quelli organizzativi e procedurali individuando e adottando progressivamente le soluzioni più idonee al raggiungimento degli obiettivi sopracitati.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

GORI pone la massima attenzione all'efficacia e alla semplificazione del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Cliente.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono riportate nel regolamento di fornitura del servizio stesso.

(1) Vedi capitolo 7: VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE - pag. 21

Riservatezza

GORI utilizza i dati personali necessari all'esercizio della sua attività nel pieno rispetto dell'esigenza di riservatezza, in conformità con la normativa vigente e, in particolare, con la Legge 31.12.1996, n° 675. Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 135/99 e ss. mm. e ii. è consentito il trattamento dei dati in possesso di GORI al fine dell'eventuale riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può prevedere la diffusione dei dati nei casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo connesse all'attività medesima.

3

FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO E STANDARD

Gli standard del Servizio Idrico Integrato

GORI, al fine di avviare il processo di misurazione e di continuo miglioramento dei livelli di qualità del Servizio Idrico Integrato, individua i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità.

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cliente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio. La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno) il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse. I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti) rispetto agli obiettivi devono essere pubblicati periodicamente, affinché i Clienti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

Entro il 31 marzo di ciascun anno GORI è tenuta a predisporre una relazione, da sottoporre al Comitato (Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici di cui alla Direttiva del 27 gennaio 1994 della Presidenza Consiglio dei Ministri, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

Calcolo dei tempi degli standard

I tempi di prestazione indicati nella Carta del Servizio sono in genere espressi in giorni lavorativi; per il loro calcolo non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità aziendale.

4

GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Avvio del rapporto contrattuale

Tempo di preventivazione per fornitura idrica

Per ottenere un allacciamento, il Cliente deve presentare e sottoscrivere una richiesta completa di tutta la documentazione necessaria.

GORI provvede, quindi, ad effettuare un sopralluogo, se indispensabile, ed a redigere un preventivo, vale a dire un documento che indica il tipo d'attività tecnica necessaria e la somma che il Cliente dovrà pagare per ottenere il servizio.

GORI garantisce lo svolgimento dell'attività di preventivazione in questi tempi:

- per preventivi semplici in 7 giorni lavorativi (quando non è necessario effettuare un sopralluogo);
- nel caso in cui sia richiesto il sopralluogo in 20 giorni lavorativi;
- per le situazioni più complesse, quelle in cui devono essere effettuati più sopralluoghi e/o posa tubazioni stradali e/o siano necessari permessi di terzi, GORI fornisce una risposta scritta al richiedente precisando i tempi necessari per i successivi interventi, che non devono comunque superare i 30 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento da parte di GORI della richiesta documentata, sino alla data della comunicazione al Cliente della conclusione del preventivo.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

GORI esegue l'allacciamento, ossia i lavori necessari per l'attivazione di una nuova utenza idrica, nei seguenti tempi:

- in caso di rete esistente ed adeguata in 30 giorni lavorativi;
- nel caso in cui siano necessari lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, il tempo è comunicato al Cliente sulla base della durata per la realizzazione dei lavori sulla rete, ma non deve superare i 45 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data di accettazione formale (accettazione ed eventuale pagamento) del preventivo da parte del Cliente fino alla completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura.

Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura idrica

E' il tempo necessario per la posa del contatore o per l'avvio della fornitura in caso di contatore già installato.

GORI esegue l'attivazione o la riattivazione in 7 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con il Cliente alla data di avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura in casi di subentro.

Tempo per la cessazione della fornitura idrica su richiesta del cliente

Il tempo massimo per disattivare la fornitura è fissato in 7 giorni lavorativi, salvo particolari esigenze del Cliente, e decorre dalla data di ricevimento della richiesta di cessazione.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura non si effettua nel caso di impedimento a procedere per cause non imputabili alla GORI, quali l'impossibilità di accesso al misuratore e/o all'impianto.

Subentro nella fornitura idrica

Gli stessi tempi sono garantiti nei casi di "subentro", quando un nuovo Cliente succede quale fruitore del servizio idrico a un Cliente precedente e si rende necessaria la riattivazione del contatore.

Tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico in caso di subentro che non comporti la modifica della portata del contatore: 7 giorni lavorativi.

I 7 giorni vanno calcolati dal momento in cui il Cliente stipula il contratto al momento di avvio dell'erogazione.

Permesso di allacciamento alla pubblica fognatura

GORI si impegna a rilasciare il permesso di allacciamento alla fognatura pubblica nel tempo massimo di 30 gg.

Tale tempo è calcolato tra la data di richiesta documentata da parte del Cliente e il momento del rilascio del

permesso di allacciamento, nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento.

Accessibilità al servizio

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

I Clienti possono effettuare tutte le operazioni e richiedere informazioni presso gli sportelli aziendali agli indirizzi e negli orari indicati sulle fatture e sul sito internet www.goriacqua.com.

Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni

Il Cliente può richiedere telefonicamente al numero verde 800-218270 informazioni relative alla stipula dei contratti, ai subentri e disdette, alle rettifiche delle fatturazioni, alle verifiche sul pagamento delle bollette e, inoltre, comunicare l'autolettura del contatore, presentare reclami e richiedere, infine, duplicati di fattura.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

I Clienti possono pagare le bollette:

- presso gli uffici postali o bancari con addebito delle commissioni in uso;
- con domiciliazione bancaria o postale;
- mediante bonifico;
- tramite internet;
- con altre forme di pagamento che saranno successivamente attivate da GORI.

Facilitazioni per alcune categorie di Clienti - Agevolazioni tariffarie

GORI riserva un'attenzione particolare alle persone anziane o con difficoltà motorie ed a portatori di handicap.

In particolare sono previsti:

- tempi più rapidi e procedure preferenziali per l'allacciamento e il ripristino del servizio per portatori di handicap e per cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- facilitazioni di accesso ai servizi (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese;
- transcodifica in braille della carta del servizio e del regolamento del S.I.I..

GORI prevede, inoltre, che il personale aziendale si rechi presso l'abitazione dei Clienti che si trovano in gravi difficoltà di spostamento e che dichiarano di essere privi di assistenza pubblica e/o familiare, per operazioni non eseguibili telefonicamente.

Ulteriori agevolazioni saranno adottate per le cosiddette utenze della "fascia debole" anche sulla base dell'Indicatore di Situazione Economica Equivalente.

Rispetto degli appuntamenti concordati

GORI si impegna a rispettare gli appuntamenti fissati con i Clienti.

Gli appuntamenti per preventivi, allacciamenti e riattivazione fornitura, cessazioni, verifiche, ecc. vengono concordati al momento di presentazione della richiesta da parte del Cliente o al massimo entro 2 giorni lavorativi. La fascia massima di disponibilità richiesta al Cliente è di 4 ore, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo, che peraltro deve assicurare la propria disponibilità a ricevere il personale di GORI per tutta la fascia di puntualità fissata.

Nel caso di rinvio dell'appuntamento, sia GORI che il Cliente hanno l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore.

In caso di assenza del Cliente nel giorno e nella fascia oraria convenuti, gli viene lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento.

Il grado di affidabilità del Gestore in materia di rispetto degli appuntamenti concordati è indicato dal numero di appuntamenti rispettati sul numero totale degli appuntamenti complessivi concordati.

Il valore numerico di questo standard viene reso noto nella Relazione sulla Qualità del Servizio, pubblicata dal Soggetto gestore entro il 31 marzo di ogni anno.²

Tempi d'attesa agli sportelli

Il tempo d'attesa a qualunque sportello è:

- tempo medio di 10 minuti;

² Vedi capitolo 7: VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE - pag. 21

- tempo massimo di 40 minuti.

Tempi d'attesa al Numero Verde

Il tempo d'attesa è:

- tempo medio di 1,5 minuti;

Risposta alle richieste scritte dei Clienti

GORI risponde alle lettere contenenti richieste di informazioni entro un tempo massimo di 30 giorni di calendario decorrenti dalla data d'arrivo della lettera al protocollo aziendale.

Sarà cura di GORI indicare, sulla lettera di risposta, il nome ed il numero di telefono del referente aziendale che il Cliente può utilizzare per contattarlo.

Risposte motivate ai reclami scritti

GORI risponde alle lettere di reclamo entro un tempo massimo di 30 giorni di calendario decorrenti dalla data d'arrivo della lettera al protocollo aziendale se non vi è necessità di sopralluogo e/o accertamenti complessi.

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

Annualmente il soggetto gestore predispone un resoconto, che mette a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta, contenente, oltre alle informazioni circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, gli eventuali suggerimenti e le segnalazioni di disfunzioni.

Gestione del rapporto contrattuale

Fatturazione

GORI fissa le modalità e la periodicità della fatturazione in base alla tipologia di utenza e di modelli organizzativi e funzionali finalizzati a garantire il miglior servizio.

GORI, di norma, esegue la fatturazione dei consumi e l'emissione della relativa bolletta ogni 3 mesi per le utenze a contatore ed ogni 6 mesi per le utenze a "bocca tarata".

La fatturazione può avvenire sulla base:

- dei consumi rilevati direttamente da GORI tramite propri dipendenti o per mezzo di ditte specializzate;
- la lettura degli apparecchi di misura viene eseguita dal personale incaricato di norma almeno due volte l'anno;
- dei consumi comunicati dal Cliente secondo varie modalità: autolettura, fax, posta, e-mail, presso gli sportelli, ecc.

GORI si riserva di verificare l'attendibilità:

- dei consumi presunti, stimati da GORI sulla base dei consumi storici del Cliente nel corrispondente periodo dell'anno precedente, che daranno luogo all'emissione di fatture d'acconto. Ciò per consentire una regolare periodicità della fatturazione in assenza di lettura. Comunque GORI, ove tecnicamente possibile, effettua nell'anno almeno una lettura.

Ai Clienti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

Rettifiche di fatturazione

GORI effettua la fatturazione con sistemi informatici e la sottopone a controlli e verifiche.

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso l'errore sia segnalato dal Cliente allo sportello o al numero verde, GORI procede alla rettifica semplice della fatturazione senza ritardo, previa verifica dell'attendibilità del reclamo.

Nei casi più complicati o nel caso di rettifica richiesta dal Cliente tramite posta, e-mail, fax, ecc., GORI provvederà all'eventuale rettifica entro 30 giorni dalla data dell'avvenuta rifatturazione. GORI comunicherà al cliente l'esito positivo o negativo del reclamo e degli accertamenti eseguiti entro 10 giorni dalla data della verifica.

Morosità - riattivazione della fornitura

Il pagamento della fattura deve essere effettuato integralmente entro la scadenza indicata sulla fattura

stessa.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

GORI, comunque, prima di procedere alla sospensione sollecita il Cliente alla regolarizzazione della sua posizione nei seguenti modi:

- informa il Cliente del mancato pagamento utilizzando le fatture successive. Sulla fattura sono anche indicate le modalità con cui il Cliente può comunicare l'avvenuto pagamento;
- invia un sollecito di pagamento indicante le modalità ed il termine ultimo per evitare la sospensione ed il costo dell'eventuale intervento tecnico per le operazioni di distacco e di riallaccio. Allega inoltre il relativo bollettino di c/c postale da utilizzare per il pagamento delle fatture insolute;
- comunica i tempi e le modalità per il riallaccio nel caso di sospensione della fornitura.

Trascorsi almeno 20 giorni dall'invio del preavviso di distacco, GORI potrà sospendere la fornitura e/o attivare idonei mezzi legali per il recupero del credito.

GORI, nei casi in cui proceda a distacchi per morosità, effettua il riallaccio entro il giorno lavorativo successivo alla dimostrazione formale dell'avvenuto pagamento delle bollette insolute.

Verifica del contatore

Nel caso in cui il Cliente richieda il controllo del funzionamento del contatore, GORI esegue la verifica entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. La verifica, di norma, avviene per appuntamento. Se il Cliente preferisce che la verifica sia effettuata in contraddittorio, alla presenza di un incaricato di propria fiducia, GORI esegue la prova presso il proprio laboratorio. In questo caso l'intervento è eseguito entro 30 giorni lavorativi.

GORI comunica i risultati della verifica al Cliente, qualunque sia l'esito, entro 20 giorni di calendario dall'intervento.

Qualora la verifica rilevi il regolare funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza del 5% in più o in meno, le spese dell'intervento saranno a carico del Cliente.

Nel caso si accerti il cattivo funzionamento del contatore oltre la tolleranza di cui sopra, GORI provvede alla sua sostituzione entro 15 giorni lavorativi; le relative spese e quelle della verifica sono a carico di GORI.

GORI procede alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente ed alla determinazione del relativo conguaglio, dandone adeguata informazione al Cliente.

La ricostruzione dei consumi viene eseguita prendendo come riferimento il consumo del corrispondente periodo dell'anno precedente, oppure in base alla media dei consumi storici. In assenza di questi dati, si considereranno i consumi rilevati dopo la sostituzione dell'apparecchio di misura o la sua riparazione.

Il Cliente ha facoltà di presentare le proprie osservazioni, adeguatamente documentate per iscritto, e contestare la ricostruzione dei consumi effettuata da GORI.

GORI provvede di propria iniziativa alla sostituzione degli apparecchi di misura che, seppur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, della Società.

Verifica del livello di pressione

Se il Cliente rileva un livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna anomalo rispetto alle condizioni abituali può richiedere per iscritto una verifica di pressione.

GORI effettua l'intervento entro 7 giorni lavorativi a partire dalla richiesta del Cliente.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, GORI può addebitare al cliente un importo corrispondente al costo sostenuto per l'esecuzione della verifica.

Continuità del servizio

Continuità e servizio d'emergenza

GORI fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

L'eventuale mancanza del servizio può essere imputabile ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio.

Qualora ciò si dovesse verificare, i tempi di disservizio saranno limitati al minimo necessario, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Saranno fornite, in ogni caso, adeguate e tempestive informazioni alla Clientela. Nel caso dovessero avvenire, per i motivi sopra esposti, carenze o sospensioni del servizio per un tempo superiore alle 48 ore, GORI si impegna ad attivare, ove possibile, un servizio sostitutivo di emergenza.

Tempi di preavviso per interventi programmati - Durata delle interruzioni

Le tecnologie impiegate ed i sistemi gestionali rendono limitate e brevi le sospensioni dell'erogazione dell'acqua per interventi di manutenzione. Qualora sia comunque necessario interrompere il servizio, GORI preavvisa i Clienti interessati almeno 2 giorni prima dell'interruzione mediante annunci, affissioni o altri strumenti di informazione.

Nel caso in cui il numero delle utenze interessate all'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore e pubblicazione sul sito Internet di GORI.

GORI informerà la Clientela della durata massima delle interruzioni programmate, che comunque di norma non devono essere superiori a 24 ore.

Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore

GORI non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore o a necessità di lavori che rivestono carattere di urgenza.

Le utenze che per loro natura richiedano un'assoluta continuità del servizio, dovranno munirsi di un adeguato impianto di accumulo.

Pronto intervento

GORI dispone di un servizio di pronto intervento (numero verde 800218270), attivo 24 ore su 24 anche nei giorni festivi, per ricevere le segnalazioni di guasti, per fornire informazioni e per dare le prime indicazioni di comportamento in caso di pericolo.

Dal momento in cui è accolta la segnalazione o da quando il guasto è rilevato mediante il sistema di telecontrollo, GORI interviene nel seguente modo:

- in caso di situazioni di pericolo, che potrebbero determinare anche un inquinamento dell'acqua nocivo per la salute umana, il tempo massimo per il primo intervento delle squadre operative è di 2 ore;
- se il guasto interessa il contatore o altri apparecchi accessori posti fuori terra:
 - per le segnalazioni pervenute nelle ore diurne, si garantisce l'avvio dei lavori di ripristino dell'erogazione, in un tempo massimo di 12 ore;
 - per le segnalazioni pervenute in ore serali o notturne si garantisce l'avvio dei lavori di ripristino dell'erogazione in un tempo massimo di 16 ore;
- in caso di guasto o occlusione di tubazioni interrato, GORI garantisce un tempo medio di inizio dell'intervento di 8 ore.

Per ogni tipo di intervento, di norma, il servizio è comunque ripristinato entro un tempo massimo di 24 ore dall'inizio dell'interruzione.

Livelli minimi dei servizi

Ai sensi del D.P.C.M. del 4 marzo 1996 all. 1/8 - livelli minimi dei servizi - GORI assicura in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- servizio effettuato regolarmente 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno sull'intero territorio di competenza dell'Ente d'Ambito Sarnese Vesuviano, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN (diametro nominale), entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

Per assicurare la regolarità del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti i sistemi di captazione, adduzione, potabilizzazione, accumulo e distribuzione, vengono curati secondo rigorosi criteri di qualità tecnica.

Livelli minimi dei servizi per le abitazioni

GORI assicura ai Clienti il rispetto dei livelli minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 che, per quanto riguarda le abitazioni, sono i seguenti:

- dotazione giornaliera alla consegna per abitante: 150 litri, intesa come volume a disposizione del cliente nell'arco della giornata;
- portata minima assicurata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/sec. (litri secondo);
- il valore di portata succitato è riferito al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione di competenza del Gestore all'impianto del Cliente);
- carico idraulico minimo, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, in norma con gli strumenti urbanistici: m. 5;
- carico idraulico massimo misurato al punto di consegna riferito al piano stradale m. 70 nelle ore notturne.

Livelli minimi dei servizi per le utenze civili non domestiche

Alle utenze civili non domestiche, come scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, uffici, negozi, alberghi, ristoranti. GORI assicura una dotazione minima da definire nei contratti di utenza, non inferiore a:

- 200 l/giorno per posto letto negli ospedali;
- 200 l/giorno per posto alunno nelle scuole di ogni ordine e grado, sia pubbliche che private;
- 150 l/giorno per posto letto nelle residenze collettive, ivi comprese quelle alberghiere, le caserme, ecc.;
- 100 l/giorno per addetto per pubblici esercizi;
- 50 l/giorno per addetto negli uffici.

Livelli minimi in caso di reti separate

Dove siano previste reti separate (potabile/non potabile), le dotazioni unitarie giornaliere potranno essere ridotte fino ad un massimo del 30%.

Captazione e adduzione

La qualità delle acque alle opere di presa è salvaguardata mediante l'adozione delle misure di cui al Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n° 31, così come modificato dal D.lgs. 27/2002.

Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata a scopi potabili deve essere conforme a quanto previsto dal Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n° 31, così come modificato dal D.lgs. 27/2002.

Controllo della qualità delle acque

Per verificare la buona qualità delle acque destinate al consumo umano, GORI esercita controlli periodici, interni ed esterni, in applicazione delle disposizioni di cui agli artt. 6, 7 e 8 del Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n° 31 e ss. mm. e ii..

Potabilità dell'acqua distribuita

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n° 31, GORI esegue sistematici controlli interni e le unità sanitarie locali, territorialmente competenti, svolgono controlli esterni (artt. 7 e 8 del D.lgs. n° 31/2001).

I punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni possono essere concordati con l'Azienda Sanitaria Locale (ASL).

Il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano spetta all'ASL territorialmente competente. Tali procedure di controllo analitico della qualità sono sottoposte periodicamente al controllo del Ministero della Sanità, in collaborazione con l'Istituto superiore della Sanità (art. 6 comma 5 del D.lgs. n° 31/2001). Su segnalazione del Cliente, in caso di problemi sulla qualità dell'acqua, il Gestore garantisce l'intervento nell'arco delle 12 ore e, ove necessario, l'attivazione di una unità mobile di analisi.

Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali frangenti, GORI avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora a informare la Clientela ed adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.

Fatto salvo quanto disposto dagli articoli 13, 14 e 16 del D.lgs. n° 31/2001, nel caso in cui le acque destinate al consumo umano non corrispondano ai valori di parametro fissati a norma dell'allegato I, l'ASL interessata comunica al gestore l'avvenuto superamento e, effettuate le valutazioni del caso, propone al Sindaco l'adozione degli eventuali provvedimenti cautelativi a tutela della salute pubblica, tenuto conto dell'entità del superamento del valore di parametro pertinente e dei potenziali rischi per la salute umana, nonché, dei rischi che potrebbero derivare da un'interruzione dell'approvvigionamento o da una limitazione di uso delle acque erogate.

Il gestore, sentita l'ASL e l'Autorità d'Ambito, individuate tempestivamente le cause della non conformità, attua i correttivi gestionali di competenza necessari all'immediato ripristino della qualità delle acque erogate.

Tale procedura deve essere posta in atto anche in presenza di sostanze o agenti biologici in quantità tali che possano determinare un rischio per la salute umana.

Il Sindaco, l'ASL, l'Ente d'Ambito e GORI informano i consumatori in ordine ai provvedimenti adottati, ciascuno per quanto di propria competenza.

Acque non potabili

L'eventuale distribuzione, con rete separata, di acqua non potabile avviene nel rispetto dei seguenti criteri:

- rendere facilmente riconoscibile al Cliente tale rete da quelle dell'acqua potabile;
- garantire che non siano comunque presenti sostanze che, in valori assoluti o in concentrazione, possano arrecare danni alla catena biologica;
- rendere noto al Cliente in sede di contratto a quali usi è destinata tale acqua;
- rispettare i limiti della normativa in relazione agli usi cui tale acqua può essere destinata; in mancanza, tali limiti devono essere esplicitamente previsti in un'apposita tabella da allegare alla convenzione.

Il Cliente è tenuto a rilasciare Dichiarazione sostitutiva di atto notorio del Cliente sull'uso cui è destinata la fornitura.

Laboratorio di analisi

Per l'effettuazione dei controlli GORI si avvale di laboratori interni, ovvero stipula apposita convenzione con altri gestori di servizi idrici (D. Lgs. 31/2001 art. 7 comma 3).

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori imputabili all'uomo, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, GORI informa l'Ente d'Ambito e propone le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito ai clienti al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- riduzione della pressione dell'acqua immessa nelle tubazioni allo scopo di limitare i consumi;
- turnazione delle utenze.

In ogni caso sono assicurate quelle condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.

GORI applica, nei tempi previsti, tutte le modalità riguardanti le misure di risparmio idrico, le misure per il riutilizzo delle acque reflue, la campagna di ricerca delle perdite.

GORI propone entro 1 anno dall'acquisizione delle gestioni relative ai 76 Comuni dell'A.T.O. un programma di risparmio idrico che dovrà essere approvato dall'Ente d'Ambito.

GORI si impegna a procedere entro 2 anni dal subentro alla gestione preesistente all'apposizione di un sistema di contabilizzazione delle acque approvvigionate ed erogate mediante contatori rispondenti ai requisiti di cui al D.P.R. 23.08.82 n° 854, nonché all'eliminazione delle utenze a bocca tarata.

GORI divulgherà all'utenza metodi e tecniche per il risparmio sui consumi domestici.

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

GORI, essendo impegnata nella salvaguardia dell'ambiente ed in modo particolare della risorsa idrica, effettua una sistematica ricerca delle perdite sulle reti di acqua potabile, secondo piani di intervento programmato, avvalendosi anche di apparecchiature che sono in grado di rilevare danni non evidenti in superficie.

GORI effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti, indicando nella relazione annuale al Comitato permanente i risultati della ricerca. GORI trasmette annualmente al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Osservatorio dei servizi idrici - entro il mese di febbraio appositi rapporti redatti secondo gli standard indicanti i dati sui volumi d'acqua degli impianti di acquedotto e di fognatura, nonché il valore dei parametri di valutazione delle perdite (D.M. 8 gennaio 1997, n° 99).

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

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

GORI garantisce l'informazione alla Clientela attraverso i seguenti strumenti:

- sportello informazioni;
- Numero Verde per informazioni di carattere amministrativo;
- uno spazio riservato alle informazioni all'interno delle bollette;
- organi di informazione;
- televideo, alla pagina dedicata alla GORI;
- opuscoli informativi;
- carta del servizio e regolamento di fornitura, disponibili presso gli uffici aziendali;
- sito internet di GORI;
- campagne promozionali;
- partecipazioni a fiere e convegni;
- per corrispondenza, nel caso di richiesta pervenuta per iscritto.

GORI si impegna a rendere noti, con cadenza annuale, i principali dati quali - quantitativi relativi al servizio erogato.

Le informazioni potranno riguardare:

- i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e le loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio;
- la garanzia che l'acqua erogata corrisponda ai vigenti standard di legge.

In particolare, GORI fornirà su richiesta del Cliente i valori caratteristici dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibili 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 NO₃;
- nitriti in mg/l di NO₂;
- ammoniaca in mg/l di NH₄;
- fluoruro in mg/l di F;
- cloruri in mg/l di Cl.

Inoltre GORI fornirà:

- le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le due parti (tramite appositi opuscoli);
- le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori;
- il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché ogni variazione della medesima;
- le procedure per la presentazione di eventuali reclami, esposte nei locali accessibili ai Clienti o descritte nelle comunicazioni periodiche;
- la predisposizione di procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, con lo scopo di suggerire ai Clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- l'organizzazione di servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, bollette, allacciamenti, ecc.);
- le informazioni relative al gestore ed alla generalità del Servizio Idrico Integrato;
- l'impegno ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene comunicato al Cliente adottando un linguaggio semplice ed accessibile;
- i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle condutture, in caso di richiesta presentata in forma scritta dal Cliente;
- informazioni circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione mediante dati statistici globali aggiornati periodicamente;
- informazioni alla Clientela, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti, per quanto non di competenza dell'Autorità d'Ambito, dell'ARPAC e/o di altri soggetti a ciò deputati;
- informazioni sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale.

GORI effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali, ulteriori esigenze del Cliente in questo campo. GORI, inoltre, si impegna a curare la fun-

zionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica e a riportare nella carta dei servizi, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

6

LA TUTELA DEL CLIENTE

La gestione dei reclami

Le informazioni fornite dalla raccolta dei reclami sono finalizzate al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Il Cliente può segnalare alla GORI qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta del Servizio, attraverso un reclamo in forma scritta oppure verbalmente. In caso di reclamo non scritto, formulato personalmente, è redatto un verbale che deve essere sottoscritto dal Cliente.

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie del fascicolo, ecc.) affinché GORI possa provvedere alla ricostruzione degli avvenimenti e all'individuazione dell'eventuale violazione.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, GORI si impegna a fornire al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e l'indicazione delle eventuali azioni correttive che saranno messe in atto per evitare il ripetersi delle irregolarità riscontrate.

Ai Clienti che ne facciano richiesta, GORI fornisce un resoconto annuale contenente i dati analitici dei reclami ricevuti, confrontati con quelli degli anni precedenti.

Il Cliente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro il termine di 30 giorni dalla presentazione, può presentare il reclamo con la relativa documentazione all'Ente d'Ambito.

Annualmente GORI trasmette all'Autorità d'Ambito i dati relativi alla quantità, al tipo di reclami ricevuti ed al loro esito.



VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Per effettuare la valutazione della qualità del servizio erogato, il Gestore adotta un sistema di monitoraggio attraverso il quale vengono periodicamente rilevati i giudizi dei Clienti sul servizio fornito (qualità percepita e attesa). Per rilevarlo ogni anno, GORI (o una società incaricata) specializzata su incarico di GORI, esegue approfondite interviste su campioni statisticamente rappresentativi della Clientela.

Sulla base dei risultati di dette rilevazioni, comparate con quelle di periodi precedenti, GORI individua e definisce i miglioramenti da apportare nella gestione del Servizio Idrico Integrato.

I Clienti che ritengano opportuno far pervenire dei suggerimenti utili al miglioramento della qualità del servizio possono presentarli a GORI.

Periodicamente GORI pubblica un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione della Clientela che sarà trasmesso alle Autorità competenti e messo a disposizione delle Associazioni dei Consumatori.



SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI

GORI promuove campagne finalizzate all'utilizzazione razionale delle risorse idriche, coinvolgendo le Associazioni dei Consumatori, quelle ambientaliste e le istituzioni scolastiche.

9

RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Standard soggetti a rimborso

GORI provvede a corrispondere al Cliente l'importo di 25,82 Euro in caso di mancato rispetto dei seguenti standard specifici di qualità:

- tempo di preventivazione;³
- tempo di esecuzione dell'allacciamento;⁴
- tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura;⁵
- tempo per il rilascio del permesso all'allaccio alla pubblica fognatura;⁶
- tempo per le rettifiche di fatturazione;⁷
- tempo di riallaccio della fornitura a seguito di distacco per morosità;⁸
- fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni e ai reclami scritti dei clienti.

Qualora, fatte le più opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, GORI comunicherà al cliente, entro 30 giorni dal ricevimento, l'accoglimento della domanda di rimborso.

E' previsto un rimborso forfettario unico per ogni contratto d'utenza.

Gli indennizzi ai Clienti saranno corrisposti, di norma, mediante accredito sulla prima fatturazione utile indicando come causale: "indennizzo per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dalla Carta del Servizio del S.I.I."

GORI non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia dovuto a una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore (eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato o ritardato ottenimento di atti di terzi, atti di autorità pubblica);
- cause imputabili al Cliente.

Inoltre GORI non è tenuta a corrispondere l'indennizzo qualora il cliente non sia in regola con i pagamenti. Qualora il Cliente richieda un appuntamento per una data successiva di oltre 60 giorni di calendario rispetto alla data di richiesta della prestazione, GORI non è tenuta a corrispondere alcun indennizzo nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

GORI si impegna ad adottare un sistema di qualità relativamente a tutte le fasi -dalla progettazione alla gestione delle utenze- e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio. Il sistema di qualità deve essere dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema appoggiato ad un idoneo S.I.T., e atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l'aggiornamento della situazione patrimoniale dei cespiti. Il sistema di qualità deve, inoltre, comprendere un piano di manutenzione programmata e di rinnovi tali da garantire il continuo mantenimento in efficienza del sistema affidato al Gestore.

GORI, ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M 29.04.1999, invia al Dipartimento della Funzione Pubblica comunicazione dell'avvenuta adozione della presente Carta del S.I.I. e dei successivi aggiornamenti.

⁽³⁾ Vedi paragrafo: Tempo di preventivazione per fornitura idrica - pag. 12

⁽⁴⁾ Vedi paragrafo: Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica - pag. 12

⁽⁵⁾ Vedi paragrafo: Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura idrica - pag.21

⁽⁶⁾ Vedi paragrafo: Tempo per il rilascio del permesso all'allaccio alla pubblica fognatura - pag.12

⁽⁷⁾ Vedi paragrafo: Tempo per le rettifiche di fatturazione - pag.14

⁽⁸⁾ Vedi paragrafo: Tempo di riallaccio della fornitura a seguito di distacco per morosità - pag.14

QUALITA' DEL SERVIZIO

Il gestore deve garantire la qualità del servizio in accordo alla domanda delle popolazioni servite e all'esigenza della tutela ambientale.

VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta del Servizio entra in vigore trascorsi 90 giorni dalla data di esecutività della delibera di approvazione da parte dell'Ente d'Ambito Sarnese Vesuviano.

Tuttavia, atteso che è tuttora in corso un complesso e articolato processo di trasferimento delle gestioni comunali alla GORI, che si concluderà prevedibilmente nel corso dell'anno 2005, i *paragrafi* della Carta di seguito specificati entreranno in vigore entro 12 mesi dall'effettivo subentro di GORI. In particolare:

- (Capitolo 3), paragrafo: **"Gli standard del Servizio Idrico Integrato"** - pag. 11;
- (Capitolo 4), paragrafo: **"Facilitazioni per alcune categorie di Clienti - Agevolazioni tariffarie"** - pag.13;
- (Capitolo 4), paragrafo: **"Livelli minimi dei servizi per le abitazioni"** - pag.16;
- (Capitolo 4), paragrafo: **"Livelli minimi dei servizi per le utenze civili non domestiche"** - pag.17;
- (Capitolo 4), paragrafo: **"Potabilità dell'acqua distribuita"** - pag.17;
- (Capitolo 4), paragrafo: **"Laboratorio di analisi"** - pag.18;
- (Capitolo 4), paragrafo: **"Crisi idrica da scarsità"** - pag.18;
- (Capitolo 4), paragrafo: **"Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite"** - pag.18;
- (Capitolo 5) **"INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA"** - pag.19;
- (Capitolo 6) **"LA TUTELA DEL CLIENTE"** - pag.20;
- (Capitolo 7) **"VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE"** - pag.21;

La presente Carta sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai clienti. Tali revisioni sono comunicate ai Clienti attraverso gli strumenti di informazione indicati al capitolo 5 **"INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA"** - pag.19.

ALLEGATI

Allegato 1 - Avvio del rapporto contrattuale

Carta del Servizio idrico Integrato

Allegato 1 – Avvio del rapporto contrattuale				
Fattori di qualità ¹	Indicatori di qualità ²	Tipologia standard	Standard ³ (valori)	Note
Tempo di preventivazione	Tempo massimo decorrente dalla data di ricevimento della richiesta documentata da parte del Cliente	Specifico		
a) con sopralluogo			a) gg. 20 lav.	
b) senza sopralluogo			b) gg. 7 lav.	
c) più sopralluoghi			c) gg. 30 lav. MAX	
Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico per nuova utenza e di spostamento di allacciamenti esistenti	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura	Specifico	a) gg. 30 lav. b) gg. 45 lav. MAX	a) in caso di rete esistente b) in caso di necessità di lavori di intervento, estensioni o adeguamenti
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la data di definizione del contratto e l'attivazione della fornitura richiesta dal Cliente	Specifico	7 gg. lav.	E' il tempo necessario per la posa del contatore o per l'avvio della fornitura in caso di contatore già installato
Tempo per riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore con riattivazione fornitura nei casi di subentro dalla data di definizione del contratto da parte del Cliente, voltura o morosità	Specifico	7 gg. lav.	Il tempo va calcolato dal momento in cui il cliente stipula il contratto al momento di avvio dell'erogazione
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la disattivazione della fornitura a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta del Cliente	Specifico	7 gg. lav.	
Tempo per il rilascio del permesso di allacciamento alla pubblica fogna	Tempo massimo tra la data di ricezione della richiesta documentata e il rilascio del permesso	Specifico	gg. 30	

ALLEGATI

Allegato 2 - Accessibilità al servizio

Carta del Servizio idrico Integrato

<i>Allegato 2 – Accessibilità al servizio</i>				
Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Tipologia Standard	Standard (valori)	Note
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	Tempo di apertura al pubblico di punti di contatto	Generale	giorni e durata di apertura	dal lunedì al venerdì
				minimo 35 ore settimanali
Svolgimento delle pratiche per via telefonica (call center) o per corrispondenza	Autolettura contatori – informazioni (subentri e disdette – rettifiche fatturazioni – reclami)	Generale	giorni e orari	dal lunedì al venerdì
				dalle 8,30 alle 18,30
Differenziazione di forme e modalità di pagamento	Modalità di pagamento delle bollette e di tutti i corrispettivi o penalizzazioni previsti dal tariffario	Generale	Presso gli uffici postali o bancari, con domiciliazioni bancaria, con bonifico bancario, con conto corrente postale	
Facilitazioni per clienti particolari	Si garantiscono le facilitazioni riportate sulla Carta	Generale	Servizio a domicilio tariffe agevolate	servizio a domicilio gratuito
Rispetto degli appuntamenti concordati	Vedi allegato 3	Specifico	Vedi allegato 3	
Tempo di attesa agli sportelli fisici	Indicazione dei tempi medi e massimi di attesa	Generale	minuti 10 medi	
			minuti 40 max	
Tempo di attesa call center	Indicazione dei tempi medi e massimi di attesa	Generale	minuti 1,5 medi	
Risposta alla richieste scritte dei Clienti	Tempo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte, dall'arrivo della richiesta di clienti	Specifico	gg. 30 max di calendario	
Risposta ai reclami scritti	Tempi di prima risposta ai reclami scritti	Generale	a) gg. 30 max di calendario	a) senza sopralluogo
			b) da comunicare all'utente	b) con sopralluogo
Morosità riattivazione della fornitura	Tempo di riattivazione	Generale	Entro il giorno lavorativo successivo alla dimostrazione del pagamento	

ALLEGATI

Allegato 3 - Rispetto degli appuntamenti concordati

Allegato 4 - Continuità di servizio

Carta del Servizio idrico Integrato

<i>Allegato 3 – Rispetto degli appuntamenti concordati</i>		
Tipologia appuntamento	Fascia oraria max	Tempo per appuntamento
Preventivi	Quattro ore	Da concordarsi con il Cliente al massimo entro 2 giorni lavorativi
Allacciamenti	Quattro ore	Da concordarsi con il Cliente al massimo entro 2 giorni lavorativi
Riattivazione fornitura	Quattro ore	Da concordarsi con il Cliente al massimo entro il giorno lavorativo successivo alla presentazione della documentazione relativa all'avvenuto pagamento
Cessazione fornitura acqua	Quattro ore	Da concordarsi con il Cliente al massimo entro 2 giorni lavorativi
Verifiche	Quattro ore	Da concordarsi con il Cliente al massimo entro 2 giorni lavorativi

<i>Allegato 4 – Continuità del servizio</i>			
Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Tipologia	Standard (valori)
Programmazione delle sospensioni	Tempo minimo e modalità di preavviso di una sospensione programmata della fornitura	Generale	gg. 2 min. mediante annunci, affissioni o altri strumenti di informazione
Durata delle sospensioni e/o riduzione di pressione	Durata massima delle sospensioni programmate del servizio idrico	Specifico	ore 24 max
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	Specifico	24 h/24 h

GLOSSARIO

Allacciamento - derivazione idrica da una condotta di alimentazione principale, al fine di alimentare uno o più Clienti.

A.T.O. (Ambito Territoriale Ottimale) - territorio regionale delimitato dalla L.R. 14/97 ai fini della gestione del S.I.I., in conformità a quanto stabilito dalla Legge n° 36/1994 ("Legge Galli").

Carta del Servizio Idrico Integrato - strumento d'informazione e trasparenza nel rapporto tra Gestore e Clienti. Garantisce la divulgazione delle informazioni utili alla corretta interpretazione dei diritti dei Clienti ed è il mezzo per ottenere il rispetto degli impegni assunti dal Gestore relativamente ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. La Carta del Servizio Idrico Integrato rappresenta per il Cliente il metro di valutazione delle attività svolte dal Gestore, impegnando quest'ultimo a perseguire obiettivi di continuo miglioramento della qualità del servizio sull'intero territorio. La Carta del Servizio Idrico Integrato è redatta in conformità a quanto disposto dal D.P.C.M. del 29 aprile 1999, che ne costituisce lo schema di riferimento, in attuazione del Decreto Legge 12 maggio 1995, n° 163.

Cliente - cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso chiunque richieda al Soggetto Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato il contratto con il Gestore.

Conguaglio - importo dovuto dal Cliente determinato con un procedimento contabile che assicura l'applicazione del regime tariffario mediante la corretta ripartizione (media) trimestrale degli eventuali consumi rilevati per periodi più lunghi.

Contatore - apparecchiatura di misura dell'acqua erogata all'utenza.

Contratto di fornitura - atto stipulato fra il Cliente ed il Gestore del servizio idrico integrato per la fornitura dell'acqua, che impegna al rispetto del Regolamento.

Disdetta - richiesta da parte di uno dei contraenti di cessazione del contratto di fornitura.

Ente d'Ambito Sarnese Vesuviano - consorzio tra la Provincia di Napoli ed i Comuni rientranti nell'ATO n° 3 della Regione Campania, costituito ai sensi dell'art. 9, comma 2 della Legge n° 36/1994 per il controllo ed il coordinamento dell'attività del Soggetto Gestore del S.I.I.

Morosità - ritardato o mancato pagamento della bolletta.

Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) - insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, distribuzione di acqua ad usi civili (servizio idrico), nonché di raccolta (servizio fognatura) e depurazione (servizio di depurazione) delle acque reflue.

Soggetto Gestore - soggetto che assicura la gestione del S.I.I. nel territorio dell'ATO, ai sensi dell'art. 9.2 della Legge 5 gennaio 1994, n° 36.

Utenza - vedi Cliente