

JONICA MULTISERVIZI SPA

Via Matteotti, 56

89047 ROCCELLA JONICA -RC-

tel. 0964 866287 fax 0964 866249

e-mail *clienti.ionica@tiscali.it*

CARTA DEI SERVIZI

**PER LA GESTIONE DEI SERVIZI PUBBLICI
LOCALI DEL COMUNE DI ROCCELLA JONICA**

INDICE

PREMESSA	3
JONICA MULTISERVIZI S.P.A. : UN'AZIENDA AL SERVIZIO DELLA QUALITA'	4
1. PRINCIPI FONDAMENTALI	5
1.1 Eguaglianza ed imparzialità	5
1.2 Continuità delle prestazioni	5
1.3 Partecipazione	5
1.4 Cortesia	5
1.5 Efficacia, efficienza e qualità	6
1.6 Chiarezza nelle informazioni	6
2. LA QUALITA' DEL SERVIZIO	6
2.1 Fattori che determinano la qualità	6
2.2 Soluzioni organizzative	7
2.3 Standard di qualità	7
3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	7
3.1 Tempo di preventivazione	7
3.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza idrica	8
3.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica	8
3.4 Tempo per la cessazione della fornitura	8
3.5 Allaccio alla pubblica fognatura	8
4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	8
4.1 Apertura al pubblico dello sportello	8
4.2 Svolgimento di pratiche per telefono e/o corrispondenza – servizio informazioni	9
4.3 Forme di pagamento	9
4.4 Facilitazioni per Clienti particolari	10
4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati	10
4.6 Tempi di attesa allo sportello	10
4.7 Risposta alle richieste scritte dai Clienti	10
4.8 Risposta ai reclami scritti	11

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	11
5.1 Fatturazione	11
5.2 Rettifiche di fatturazione	11
5.3 Morosità	12
5.4 Verifica del contatore	12
5.5 Verifica del livello di pressione	12
6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO	13
6.1 Continuità e servizio di emergenza	13
6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati	13
6.3 Durata delle sospensioni programmate	13
6.4 Pronto Intervento	13
6.5 Crisi idrica da scarsità	14
6.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	14
7. INFORMAZIONE DEL CLIENTE	14
8. TUTELA DEL CLIENTE	15
8.1 La gestione dei reclami	15
8.2 Reclami specifici sulla Carta dei Servizi	15
9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	15
10. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	15
11. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO	16

PREMESSA

Scopo della Carta dei Servizi è stabilire e garantire i diritti dei Clienti per il servizio di distribuzione dell'acqua potabile e degli altri servizi ad esso correlati, come fognatura e depurazione.

Essa individua una serie di indicatori di qualità dei servizi che la Società fornisce ai cittadini e agli utilizzatori in genere.

La **Jonica Multiservizi S.p.A.** intende avere un rapporto costruttivo con le associazioni ed organismi rappresentanti dei cittadini quali Clienti. Queste saranno informate sull'evoluzione della "Carta" attraverso gli strumenti più idonei.

Obiettivi della Società sono l'innalzamento degli standard qualitativi di tutti i suoi servizi e la crescita di una cultura del rispetto delle fonti energetiche, dell'acqua e delle risorse naturali ad essa correlate, nonché la lotta agli sprechi per la salvaguardia del patrimonio idrico e delle sue fonti ed a tal fine promuove, sostiene ed organizza apposite azioni di comunicazione e sensibilizzazione.

Jonica Multiservizi S.p.A.

Jonica Multiservizi S.p.A. : un'azienda al servizio della qualità

La società **Jonica Multiservizi S.p.A.** è una Società "in house" a totale capitale pubblico trasformata e costituita dal Comune di Roccella Jonica nell'anno 2009 per gestire i servizi pubblici locali attualmente gestisce il Comune di Roccella Jonica. In precedenza era una Società mista Pubblica / Privata denominata Jonica Sistemi Idrici.

La struttura della Società è costituita da:

Consiglio di Amministrazione che coordina ed indirizza l'attività della Società;

Amministratore Delegato;

Direttore Tecnico che dirige le attività di gestione tecnica;

Due impiegati amministrativi per la gestione clienti e del personale e della contabilità;

Quattro operai addetti alla conduzione e manutenzione dell'acquedotto, della rete fognante con le due stazioni di sollevamento e dell'impianto di depurazione;

Nel periodo estivo di massima frequenza turistica, vengono utilizzati altri operai per rinforzare le squadre di intervento.

Tipologia del servizio

Abitanti serviti	media 12.000 (7.100 residenti + 13.000 fluttuanti)
Rete idrica	75 Km. adduzione e 75 Km. di distribuzione
Rete fognaria	42 Km. Tra collettori e rete secondaria
Impianto di depurazione	Località Canne
Impianti di sollevamento reflui	via Marina – zona Dogana e zona S. Antonio

Caratteristiche principali dell'acqua distribuita

Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di Ca	15,5 °F
Concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di Ph	7,71
Residuo fisso a 180° in mg/l	191
Nitrati in mg/l di NO ₃	6
Nitrati in mg/l di NO ₂	< 0,05
Ammoniaca in mg/l di NH ₄	< 0,05

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La **Società** adotta, in data **01.01.2001** la Carta del servizio idrico ai sensi della Legge 273 dell'11 luglio 1995 , del Decreto del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”.

La presente versione è aggiornata alla data del **31.12.2009**.

1.1 Eguaglianza ed imparzialità

La **Società** eroga servizi pubblici nei settori di pubblica utilità in particolare nel ciclo integrato dell'acqua ispirandosi, nei rapporti con i Clienti, ai principi di eguaglianza sanciti dalla Carta Costituzionale. Pertanto, eroga i servizi a prescindere dalle differenze di sesso, religione, razza, opinioni politiche. Richiamandosi allo spirito e alla lettera della Costituzione la **Società** pone particolare attenzione alle esigenze di Clienti portatori di handicap, anziani o socialmente deboli.

1.2 Continuità delle prestazioni

L'erogazione dei servizi gestiti dalla **Società** è regolare, continua e senza interruzioni. Nel caso di disservizi o interruzioni causati da forza maggiore o da eventi non programmabili, la **Società** adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disservizi stessi e i disagi all'utenza.

1.3 Partecipazione

Con l'obiettivo di ricercare più alti livelli di qualità dei servizi, la **Società** garantisce la partecipazione dei Clienti, sia singoli che associati. A questo fine chiunque interessato può produrre e presentare osservazioni e commenti, formulare suggerimenti per migliorare i servizi stessi.

Il Cliente, anche tramite un suo rappresentante allo scopo, ha diritto all'accesso ed alle informazioni che lo riguardano. La **Società** svolge sistematicamente ricerche per la valutazione dei servizi forniti come per migliorare il rapporto con l'utenza.

1.4 Cortesia

La **Società** assicura un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

Gli utenti potranno riconoscere il proprio interlocutore tramite l'apposito cartellino di riconoscimento o su presentazione orale dell' addetto in caso di comunicazione telefonica.

La **Società** provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione sull'applicazione della Carta dei Servizi.

1.5 Efficacia, efficienza e qualità

La **Società** persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento degli standard di efficienza, efficacia e qualità dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Chiarezza nelle informazioni

La **Società** persegue il fine di essere sempre più chiara nelle informazioni all'Utenza, sia nei rapporti contrattuali che nelle prestazioni , e periodicamente sottopone a verifica di chiarezza gli strumenti con i quali raggiunge l'utenza.

2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

2.1 Fattori che determinano la qualità

La **Società** individua nei seguenti fattori le condizioni che determinano la qualità del servizio prestato:

- adeguata disponibilità del prodotto acqua
- adeguata qualità del prodotto distribuito
- continuità e regolarità dell'erogazione
- semplicità nella stipula del contratto e chiarezza nelle condizioni
- rapidità nei tempi di allacciamento
- correttezza nelle fatturazioni
- facilità per il pagamento delle bollette
- rapidità del ripristino del servizio in caso di guasto
- sicurezza e risparmio energetico e delle risorse
- completa ed accessibile informazione all'utenza.

2.2 Soluzioni organizzative

La **Società** fissa gli standard qualitativi per i su indicati fattori, perseguendone il raggiungimento in termini di qualità, anche con periodici monitoraggi.

2.3 Standard di qualità

Costituiscono standard di qualità del servizio di erogazione dell'acqua, i livelli che la **Società** garantisce ai Clienti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che essa svolge. Gli standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dalla Società ovvero specifici quando si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente e, pertanto, direttamente verificabile.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio allo scopo di verificare i livelli di qualità del servizio conseguiti.

3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità aziendale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi.

In particolare sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali la **Società** garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione delle opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente.

3.1 Tempo di preventivazione

La **Società** garantisce lo svolgimento della preventivazione di lavori per il Cliente in **15 giorni**. Il tempo va calcolato dalla data di ricevimento della richiesta della presentazione alla data della lettera di trasmissione del preventivo di spesa o all'invito a presentarsi in Azienda per l'accettazione del preventivo predisposto.

3.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza idrica

La **Società** garantisce l'esecuzione dei lavori preventivati che non necessitano di estensione o adeguamento della rete entro **30 giorni** dalla data di ricevimento del pagamento da parte del Cliente. In caso di lavori che necessitano estensione o adeguamento della rete il tempo per l'esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta al Cliente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

3.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

La **Società** esegue l'attivazione della fornitura idrica in **07 giorni** ; questo tempo va calcolato dalla data di stipulazione del contratto alla data di posa del contatore , senza modifica della portata o dell'allacciamento; in questo ultimo caso i tempi saranno comunicati di volta in volta al Cliente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori necessari. L'esecuzione dei lavori relativi al solo spostamento del contatore avverrà entro **10 giorni** dalla data del pagamento dell'importo preventivato.

3.4 Tempo per la cessazione della fornitura

L'intervento tecnico, connesso con la cessazione della fornitura, sarà effettuato entro **07 giorni** dalla data della disdetta da parte del Cliente salvo particolari esigenze manifestate dallo stesso.

3.5 Allaccio alla pubblica fognatura

La **Società** garantisce l'esecuzione dei lavori di allacciamento alla pubblica fognatura entro **15 giorni** dalla data di pagamento del preventivo predisposto dalla Società.

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1 Apertura al pubblico dello sportello

L'apertura dello sportello al pubblico è garantita in orari compatibili con gli orari di lavoro stabiliti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dall'organizzazione interna della **Società** e nel rispetto della normativa in vigore. L'orario di apertura, comunque, garantisce un agevole rapporto del Cliente con la **Società**. L'orario può variare in funzione delle esigenze di servizio e le variazioni saranno tempestivamente comunicate ai Clienti.

La Società garantisce una apertura dello sportello nei seguenti orari:

Lunedì e Mercoledì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

Mercoledì e Venerdì dalle ore 15,00 alle ore 16,00

4.2 Svolgimento di pratiche per telefono e/o corrispondenza – servizio informazioni

Ogni qual volta è possibile le pratiche sono svolte telefonicamente o per corrispondenza salvo conferme e/o perfezionamenti successivi per iscritto o con la presenza del Cliente.

	Corrispondenza	Telefono
Reclamo	X	X
Rescissione contratto	X (*)	
Richiesta chiusura acqua	X	
Richiesta estratto conto	X	X
Richiesta informazioni	X	X
Richiesta lettura contatore	X (**)	X (**)
Richiesta nuovo allaccio acquedotto	X (**)	X (**)
Richiesta nuovo allaccio fognatura	X (**)	X (**)
Richiesta preventivo lavori	X (**)	X (**)
Richiesta sopralluogo	X (**)	X (**)
Richiesta spostamento contatore	X (**)	X (**)
Segnalazione guasti	X	X
Sostituzione chiavi d'arresto	X	X
Sostituzione contatore	X	X
Stipula contratto		
Verifica fognatura	X	X
Variazione anagrafica e/o recapito	X (***)	X (***)
Voltura contratto	X (***)	X (***)

(*) Se il contatore è ubicato all'esterno – (**) Per appuntamento – (***) Trasmissione documentazione via posta o telefax

4.3 Forme di pagamento

Al fine di agevolare il più possibile i Clienti la **Società** utilizza sistemi articolati per la riscossione delle bollette relative ai consumi.

Il pagamento delle bollette è garantito a mezzo:

- assegni circolari o bancari
- conto corrente postale
- bonifico bancario
- contanti allo "sportello" della Società

4.4 Facilitazioni per Clienti particolari

La **Società** pone particolare attenzione alle esigenze di Clienti portatori di handicap ed anziani ultra sessantacinquenni. I Clienti che appartengono a queste categorie possono svolgere tutte le attività direttamente per telefono; è compito della **Società** provvedere alla consegna ed al ritiro presso il domicilio del Cliente dei documenti necessari all'attivazione, trasferimento o chiusura di un contratto.

Tutti i tempi di intervento, per le categorie sopra citati, ove non diversamente concordato, si intendono dimezzati.

4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Per la **Società** il rispetto degli appuntamenti concordati rappresenta un importante standard di qualità del servizio e si impegna a rispettare scrupolosamente gli appuntamenti concordati. La **Società** concorda con il Cliente il giorno e l'ora dell'appuntamento per l'esecuzione dei lavori richiesti. L'intervallo di tempo concordato con il Cliente è al massimo di **02 ore**

4.6 Tempi di attesa allo sportello

Il tempo medio d'attesa allo sportello è di **15 minuti** Il tempo massimo d'attesa allo sportello è di **30 minuti**

*Il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà della **Società**, sarà data segnalazione preventiva dell'inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta.*

Detta segnalazione sarà fornita in maniera evidente ai Clienti al momento dell'accesso in Azienda.

4.7 Risposta alle richieste scritte dai Clienti

In caso di istanze e richieste di informazioni per iscritto da parte dei Clienti gli uffici della **Società** rispondono per iscritto entro e non oltre **30 giorni** dalla richiesta.

In caso di risposte complesse, se sono necessari tempi aggiuntivi, il Cliente sarà informato entro i **30 giorni** di cui sopra.

4.8 Risposta ai reclami scritti

In caso di reclami scritti da parte dei Clienti l'ufficio interessato della **Società** risponde per iscritto entro e non oltre **30 giorni** dalla richiesta.

In caso di risposte complesse, se sono necessari tempi aggiuntivi, il Cliente sarà informato entro i **30 giorni** di cui sopra.

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1 Fatturazione

La **Società** emette la fattura per il consumo dell'acqua ogni quadrimestre. La lettura del contatore è garantita **01 volta l'anno** ed è svolta da personale dipendente o incaricato dalla Società.

E' garantita al Cliente la possibilità di comunicare la propria lettura del contatore per telefono negli orari e nei giorni indicati al punto 4.1.

Il letturista incaricato, recatosi per **01 volta** presso il luogo di ubicazione del contatore senza aver potuto rilevare la lettura, lascia al Cliente una cartolina di autolettura, sarà cura del Cliente provvedere alla corretta compilazione della stessa ed al suo inoltro diretto o a mezzo telefax.

5.2 Rettifiche di fatturazione

Il Sistema Informatico di fatturazione segnala le anomalie del consumo letto rispetto al consumo medio. Gli addetti alla fatturazione provvedono ai controlli necessari prima dell'emissione della fattura e correggono d'ufficio eventuali anomalie e/o errori.

Nei casi di non corretta misura dei consumi o di errata fatturazione segnalati dal Cliente e presentati entro **05 giorni** dalla data di scadenza della fattura, la **Società** provvede al ritiro della fattura e procede al ricalcolo ed alla riemissione della stessa entro **15 giorni** dalla data di presentazione del reclamo.

Nei casi di errata fatturazione segnalati dal Cliente oltre i **10 giorni** dalla data di scadenza della fattura, potrebbero insorgere implicazioni di natura tecnico-amministrativa non imputabili alla **Società** che, comunque, si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'Utenza entro **30 giorni** dalla richiesta.

Nel caso in cui il Cliente abbia già provveduto al pagamento della fattura errata la **Società**, dopo la correzione ed il ricalcolo della fattura provvede a restituire il pagamento in eccesso con accredito nella successiva bolletta.

5.3 Morosità

In caso di morosità la **Società** provvede:

- a) A comunicare al Cliente l'importo insoluto **su tutte le fatture successive**
- b) Ad inviare una nuova richiesta /sollecito di pagamento entro **45 giorni** dalla scadenza della fattura insoluta
- c) Alla sospensione del servizio
- d) Al recupero coatto del credito.

In caso di errate azioni per morosità la **Società** garantisce il ripristino della piena funzionalità del servizio entro **02 ore** dalla segnalazione .

La sospensione del servizio è sempre preceduta da una comunicazione recapitata al domicilio del Cliente direttamente dal personale e in caso di assenza depositata nella cassetta della posta (preavviso) almeno **02 giorni** prima del distacco del contatore.

Il pieno ripristino del servizio, a seguito di distacco per morosità è garantito entro **12 ore** dal pagamento delle bollette insolte o entro **24 ore** della produzione del documento comprovante l'avvenuto pagamento.

5.4 Verifica del contatore

La **Società**:

- a) **dispone di un servizio mobile per la verifica dei contatori idrici**; la verifica viene effettuata su richiesta del Cliente o su iniziativa dell'Azienda;
- b) garantisce l'esecuzione della verifica dell'apparecchio di misura in un tempo massimo di **15 giorni** dalla data di ricevimento della richiesta direttamente presso il luogo di ubicazione del contatore alla presenza del Cliente o di un suo incaricato.

Nel caso in cui la verifica confermi che il contatore sia difettoso, la Società provvede alla sostituzione a proprio carico del contatore ed al ricalcolo della bolletta emessa; in caso contrario, pone a carico del Cliente le spese di verifica previste dal tariffario in vigore;

- c) garantisce, previa comunicazione al Cliente, la sostituzione degli apparecchi di misura entro **10 giorni** dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi;

5.5 Verifica del livello di pressione

Il Cliente può chiedere la verifica della pressione della rete al suo punto di consegna. La verifica è effettuata entro **10 giorni** successivi, salvo diverso appuntamento concordato, ed il risultato è immediatamente comunicato al Cliente.

6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

6.1 Continuità e servizio di emergenza

La **Società** garantisce l'erogazione dell'acqua durante le ventiquattro ore e per tutti i giorni dell'anno.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati.

La **Società** si impegna, comunque, a limitare al massimo i tempi del disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

In caso di guasti la Società provvede al ripristino del servizio con le seguenti modalità:

a) Guasto al contatore o altre opere non interrate.

Se la richiesta di intervento è fatta durante il normale orario di lavoro la **Società** garantisce l'avvio dei lavori di ripristino dell'erogazione in un tempo massimo di **12 ore**. Nel caso di richieste dopo il normale orario di lavoro viene garantito l'avvio dei lavori di ripristino entro **24 ore** ;

b) Guasto di parti interrate o stradali

Il tempo massimo previsto per l'avvio dell'intervento è di **48 ore** . La riparazione di guasti ordinari è effettuata entro le successive **48 ore** e per guasti di maggiore entità entro **72 ore** .

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo superiore alle **48 ore**, la **Società** attiva un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

La **Società** per i lavori di manutenzione programmata, che interessano più Clienti, qualora sia necessaria l'interruzione del servizio, assicura un preavviso di almeno **02 giorni** dall'interruzione mediante annunci sulla stampa locale e, qualora necessario, con affissione ed altri strumenti di informazione.

6.3 Durata delle sospensioni programmate

La **Società** garantisce una durata delle interruzioni del servizio per manutenzione programmata non superiore alle **24 ore**.

6.4 Pronto Intervento

La **Società** adotta un servizio di Pronto Intervento con orario continuato nelle 24 ore anche nei giorni festivi al numero telefonico **0964866287** con i seguenti tempi di primo intervento:

Tempo max primo intervento in caso di situazioni di pericolo per la salute umana immediatamente.

Tempo max primo intervento in caso di guasti di apparecchiature della **Società** installate fuori terra **06 ore**

Tempo max primo intervento in caso di guasto o occlusione tubazione o canalizzazione interrata **24 ore**

Nel caso in cui pervenga un numero elevato di segnalazioni contemporanee l'operatore provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

6.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di prevista scarsità idrica, dovuta a fenomeni naturali o a fattori non dipendenti dall'attività di gestione, la Società, con un preavviso di almeno **02 giorni** informa gli Enti interessati ed i Clienti e comunica le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Le misure da adottare possono comprendere:

- Invito alla Clientela al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- Limitazione dei consumi mediante riduzioni della pressione in rete;
- Turnazione delle utenze

Gli Enti informati, eventualmente, possono prescrivere misure alternative che ritenessero idonee. In ogni caso sono assicurate quelle condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni in rete.

6.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

La **Società** , nell'ambito delle attività di manutenzione preventiva delle reti , effettua sistematicamente una ricerca programmata delle dispersioni di acqua e la loro successiva conseguente eliminazione.

7. INFORMAZIONE DEL CLIENTE

La **Società** si impegna a tenere sempre informati i propri clienti circa i servizi, le modalità di prestazione, le procedure e le iniziative aziendali. Allo scopo la **Società** utilizza vari strumenti quali:

- *Gli sportelli aziendali*
- *Le bollette*
- *Mezzi di comunicazione di massa*
- *Manifesti*

- *Opuscoli informativi*

In particolare la Società si impegna a fornire semestralmente informazioni dettagliate che riguardano:

- Variazioni contrattuali
- Variazioni regolamentari
- Modifiche tariffarie
- Modalità di pagamento delle bollette
- Modalità di lettura dei contatori
- Piano annuale di scadenza della bollette

8. TUTELA DEL CLIENTE

8.1 La gestione dei reclami

Per ciascun reclamo, comunque pervenuto, la **Società**, entro **30 giorni** dalla ricezione, provvede ad informare il Cliente dell'attività svolta, delle soluzioni adottate.

8.2 Reclami specifici sulla Carta dei Servizi

I Clienti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti dalla presente Carta. Il reclamo può essere presentato verbalmente, per iscritto, via fax o telefonicamente dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegato. Sarà cura del Cliente produrre tutta la documentazione necessaria per gli accertamenti. La **Società** comunica al Cliente, entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti.

9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La **Società** attua, periodicamente, sondaggi di opinione e ricerche per valutare il grado di soddisfazione dell'Utenza circa i servizi forniti in quanto ad efficienza, modalità e tempestività. Essendoci tra gli obiettivi della Società il raggiungimento di standard di qualità sempre più alti, le ricerche saranno indirizzate all'ottimizzazione dei servizi stessi. La Società si impegna ad informare l'opinione pubblica circa i risultati dei sondaggi e delle ricerche, comunicando anche eventuali iniziative di provvedimenti correttivi intrapresi alla luce dei risultati.

10. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Qualora il Cliente riscontri un'inadempienza della Società rispetto agli impegni presi con la presente "Carta" lo stesso, previa istanza, potrà richiedere l'indennizzo di € 15.00 per il mancato

rispetto degli standard dei servizi. La **Società** procede al rimborso, qualora sia riconosciuto, con accredito nella prima bolletta utile.

11. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

La Carta del Servizio Idrico della **Società**, nella presente versione, entra in vigore dal 01.01.2001.

Eventuali revisioni sono comunicate ai Clienti attraverso gli strumenti di informazioni indicati al capitolo 7.