

LA CARTA DEI SERVIZI

per la gestione in concessione
dell'acquedotto comunale di Montecatini Terme



Comune di
Montecatini Terme



ACQUE
TOSCANE

LA CARTA DEI SERVIZI

per la gestione in concessione dell'acquedotto comunale di Montecatini Terme

LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO	5
IL COMUNE DI MONTECATINI TERME	6
PRINCIPI FONDAMENTALI	7
<i>Eguaglianza e Imparzialità di trattamento</i>	7
<i>Continuità</i>	7
<i>Partecipazione</i>	7
<i>Cortesia</i>	7
<i>Efficacia ed Efficienza</i>	8
<i>Chiarezza e comprensibilità dei messaggi</i>	8
<i>Sostenibilità</i>	8
<i>Condizioni principali di fornitura</i>	8
DEFINIZIONI	9
STANDARD DEL SERVIZIO IDRICO	10
Art. 1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	11
1.a <i>Tempo di preventivazione</i>	11
1.b <i>Tempo di esecuzione dell'allacciamento</i>	11
1.c <i>Tempo per esecuzione di un nuovo allacciamento, compresa l'attivazione della fornitura</i>	11
1.d <i>Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura</i>	12
1.e <i>Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente</i>	12
Art. 2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	13
2.a <i>Sportello dedicato o partecipato: orario di apertura al pubblico</i>	13
2.b <i>Contact center automatico</i>	13
2.c <i>Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento</i>	14
2.d <i>Facilitazioni per utenti particolari</i>	14
2.e <i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.</i>	14
2.f <i>Tempo previsto per l'attesa agli sportelli</i>	14
2.g <i>Tempo di attesa al telefono</i>	14
2.h <i>Tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti</i>	14
2.i <i>Tempo di risposta ai reclami</i>	15
Art. 3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	16
3.a <i>Fatturazioni annuali (lettura presunta): n° 2</i>	16
3.b <i>Fatturazioni annuali (su letture): n° 1</i>	16
3.c <i>Rettifiche di fatturazione</i>	16
3.d <i>Ritardato pagamento e morosità</i>	17
3.e <i>Verifica del contatore</i>	17
3.f <i>Verifica del livello di pressione sulla rete</i>	17

Art. 4 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	18
4.a <i>Continuità e servizio di emergenza</i>	18
4.b <i>Tempi di preavviso per interventi programmati sulla rete idrica che possono comportare sospensioni dell'erogazione.</i>	18
4.c <i>Durata delle sospensioni programmate dell'erogazione dell'acqua</i>	18
4.d <i>Pronto intervento</i>	18
4.e <i>Crisi idrica da scarsità</i>	19
4.f <i>Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite</i>	19
Art. 5 ALTRE FORME DI CONTROLLO AZIENDALE PER LA CONTINUITÀ E LA REGOLARITÀ DEI SERVIZI EROGATI	20
5.a <i>Centro di Telecontrollo</i>	20
5.b <i>Le Analisi di qualità sistematiche</i>	20
LA TUTELA DELL'UTENTE	21
Art. 6 INFORMAZIONI AGLI UTENTI	22
ART. 7 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL GESTORE	24
ART. 8 GESTIONE RECLAMI	24
ART. 9 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	26
ART. 10 CAUSA DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ'	26
Art. 11 DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL SERVIZIO IDRICO	26
Art. 12 LA TUTELA DEI CITTADINI UTENTI	27
12.a <i>Elenco degli standard soggetti al rimborso automatico</i>	27
12.b <i>Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico</i>	28
Art. 13 RAPPORTI CON I CITTADINI UTENTI DEL SERVIZIO	29
Art. 14 CONTROVERSIE	29

La presente Carta del Servizio Idrico (S.I.) è stata predisposta da *ACQUE TOSCANE S.p.A.* coerentemente con quanto disposto dai D.P.C.M. 27/01/1994 e D.P.C.M. 29/04/1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" per il settore di produzione ed erogazione di acqua potabile.

La Carta del Servizio Idrico è il documento che definisce gli impegni che *ACQUE TOSCANE S.p.A.* assume nei confronti del cittadino utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- La qualità dei servizi forniti;
- Il rapporto tra i cittadini utenti e l'Azienda fornitrice dei servizi.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico:

- Fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei cittadini utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi;
- Riconosce ai cittadini il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato di *ACQUE TOSCANE S.p.A.*, assicurando in questo modo la partecipazione consapevole di tutti i cittadini al servizio;
- Indica le modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte di *ACQUE TOSCANE S.p.A.*.

La Carta del Servizio Idrico si riferisce al servizio di acquedotto per i seguenti usi potabili:

- Uso civile domestico (utilizzi familiari in abitazioni);
- Uso pubblico;
- Altri usi, con esclusione di quello produttivo di tipo industriale.

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che *ACQUE TOSCANE S.p.A.* si impegna a rispettare.

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati all'Art. 12, l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfettario. La presente Carta è stata adottata dal gestore in data 24/11/2005. La Carta è soggetta a revisione triennale.

Le future revisioni apportate alla Carta e concordate tra gestore e Concedente saranno portate a conoscenza degli utenti.

Montecatini Terme è situato al centro dell'ampia vallata della Valdinievole, delimitata a nord dall'arco delle colline pistoiesi.

La superficie del Comune è di 17 Km² e la popolazione varia dai circa 20.000 residenti ai circa 40.000/60.000 del periodo turistico.

La morfologia del territorio è prevalentemente pianeggiante circa 30 m s.l.m., salvo la zona nord che si sviluppa sulle pendici e sulla collina di Montecatini Alto che arriva a circa 300 m s.l.m..

L'acqua distribuita è attinta da tre fonti di produzione costituite da dei campi pozzi in località Sant'Allucio e Panzana e da una fonte su un torrente montano in località Forra Buia.

La rete di distribuzione è molto complessa in quanto l'alimentazione delle varie zone cittadine avviene con pressione a livelli diversi, a causa della sua struttura costituita da impianti di produzione che immettono direttamente in rete e da serbatoi di compenso e accumulo che stabilizzano la distribuzione dell'acqua.

La gestione tecnica del servizio di erogazione di acqua potabile viene svolta dalla Società *ACQUE TOSCANE S.p.A.*, di seguito definita Concessionario del servizio acquedotto.

Eguaglianza e Imparzialità di trattamento

ACQUE TOSCANE S.p.A. in qualità di gestore del servizio acquedotto si ispira al principio di eguaglianza nei confronti dei diritti degli utenti e di pari dignità tra Concessionario del servizio acquedotto ed i Clienti.

ACQUE TOSCANE S.p.A. garantisce la parità di trattamento a tutti gli utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali. Si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, degli anziani e degli utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

ACQUE TOSCANE S.p.A. si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Qualità e sicurezza

ACQUE TOSCANE S.p.A. si impegna a garantire la qualità dei prodotti e dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

Continuità

ACQUE TOSCANE S.p.A. garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi *ACQUE TOSCANE S.p.A.* s'impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e comunque ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

ACQUE TOSCANE S.p.A. garantisce ai cittadini utenti il diritto di richiedere e ottenere le informazioni che li riguardano, come pure la possibilità di poter avanzare proposte o suggerimenti e di inoltrare reclami.

In particolare il Concessionario del servizio acquedotto garantisce la partecipazione dei Clienti, sia singolarmente che attraverso le loro associazioni, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio. A questo fine ciascun Cliente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti e inoltrare reclami per migliorare l'erogazione del servizio. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

Essi sono muniti di tesserino di riconoscimento, riportante nominativo, qualifica, fotografia e numero matricola, che, viene tenuto in evidenza, in occasione di visite a domicilio.

Cortesia

ACQUE TOSCANE S.p.A. si impegna ad assicurare un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti, che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta inerente l'erogazione del servizio, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste. Il Concessionario del servizio acquedotto

provvedono a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione, sulla applicazione della Carta dei Servizi.

Efficacia ed Efficienza

ACQUE TOSCANE S.p.A. persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

ACQUE TOSCANE S.p.A. pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'utente.

Sostenibilità

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi. Questo implica per *ACQUE TOSCANE S.p.A.* l'impegno di:

- Assicurare la cura ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti;
- Sviluppare gli studi idrogeologici per la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento;
- Ricerare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- Perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento;
- Intervenire per la riparazione delle condotte, per garantire la continuità del servizio;
- Programmare ed eseguire le opere di rinnovamento della rete idrica nei limiti delle risorse finanziarie previste nel Piano del Servizio Idrico;
- Potenziare e rinnovare le reti di adduzione e distribuzione tramite la razionalizzazione dei vari acquedotti e la loro progressiva interconnessione, al fine di migliorare il servizio all'utenza nei limiti delle risorse finanziarie previste nel Piano del Servizio Idrico.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono descritte nel "Regolamento di Fornitura" distribuito ai Clienti in occasione delle richieste di contratto e/o disponibile presso l'Ufficio dedicato all'assistenza alla clientela del Gestore del servizio idrico e/o consultabile all'indirizzo Internet.

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- “Concedente” è il Comune di Montecatini Terme;
- “Servizio Idrico” è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili;
- “Gestore” è il gestore del servizio idrico al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte del Concedente: *ACQUE TOSCANES S.p.A.*;
- “Utente” è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il gestore il contratto di utenza;
- “Utenti particolari” sono i portatori di handicap, gli anziani, gli stranieri e i malati gravi; questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative A.S.L. del Comune di appartenenza;
- “Contratto di utenza” è il contratto di fornitura che l'utente stipula con il gestore;
- “Definizione del contratto” è la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento del corrispettivo di allacciamento indicati nel Regolamento del servizio idrico, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima bolletta;
- “Completamento dell'intervento” si intende la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dell'utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale;
- “Standard specifico di qualità” è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
- “Standard generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- “Manutenzioni necessarie” sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata;
- “Causa di forza maggiore” rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi.

Gli standard sono i parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso, con quelli fissati dal soggetto Gestore in base alla normativa vigente, ed ai quali il cittadino deve fare riferimento nel rapporto con il Gestore stesso. Gli standard costituiscono anche un obiettivo prestabilito che rende concretamente visibile il processo di miglioramento della qualità da parte del Gestore. A tale proposito gli standard sono sottoposti dal Gestore a continuo monitoraggio e la verifica della reale qualità del servizio erogato è, in primo luogo, a carico dello stesso. Gli standard vengono formulati sulla base di indicatori che sono sia di tipo quantitativo che qualitativo. In particolare:

- a) Gli indicatori quantitativi possono essere: *generali o specifici*.
 - Sono *generali* quando esprimono un valore medio riferito al complesso delle prestazioni fornite dal gestore (es. tempo medio di attesa agli sportelli).
 - Sono *specifici* quando fanno riferimento a singole prestazioni espresse da una soglia minima o massima, verificabili direttamente da parte dell'utente (es. numero di giorni intercorrente tra la stipula del contratto e l'attivazione della fornitura).
- b) Gli indicatori qualitativi esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio (es. il livello di cortesia del personale al pubblico) di cui al D.P.C.M. del 29 /4 /1999.

Il complesso dei servizi erogati, si può sintetizzare in 4 fasi, così individuate:

1. *Avvio del rapporto contrattuale;*
2. *Accessibilità al servizio;*
3. *Gestione del rapporto contrattuale;*
4. *Continuità e regolarità del servizio.*

Per il dettaglio si rimanda agli articoli che seguono, nei quali vengono indicati gli standard di servizio garantiti.

Nota bene: *I tempi indicati sono calcolati in relazione a tutti gli aspetti connessi all'avvio del rapporto contrattuale e sono considerati al netto del tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni e/o dei permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore provvederà a dare all'utente tempestiva comunicazione della nuova data e del motivo del rinvio.*

Art. 1 Avvio del Rapporto Contrattuale

1.a Tempo di preventivazione

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta documentata del cittadino e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente. Varia a seconda che si debba effettuare o meno il sopralluogo.

Tempo di preventivazione	Giorni
Con sopralluogo	15 gg. lavorativi dalla richiesta
Senza sopralluogo	5 gg. lavorativi dalla richiesta

1.b Tempo di esecuzione dell'allacciamento

Escluso i casi in cui è necessario un potenziamento o un'estensione di rete, è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della firma del preventivo da parte dell'utente o della comunicazione da parte dell'utente dell'avvenuto pagamento del corrispettivo preventivato e la data di completamento dell'intervento richiesto.

Tempo esecuzione dell'allacciamento	Giorni
Senza autorizzazione	20 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma
Con autorizzazione	20 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma, oltre a quelli necessari al rilascio dell'autorizzazione

1.c Tempo per esecuzione di un nuovo allacciamento, compresa l'attivazione della fornitura

Escluso i casi in cui è necessario un potenziamento o un'estensione di rete, è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della firma del preventivo da parte dell'utente o della comunicazione da parte dell'utente dell'avvenuto pagamento del corrispettivo preventivato, e la data di completamento dell'intervento richiesto, compresa l'attivazione della fornitura.

Tempo esecuzione dell'allacciamento	Giorni
Senza autorizzazione	27 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo o dalla sua firma
Con autorizzazione	27 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo del preventivo o dalla sua firma, oltre quelli necessari al rilascio dell'autorizzazione

1.d Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura o la riapertura del contatore (inclusa l'eventuale semplice reinstallazione del solo contatore, se mancante, ma con allaccio già predisposto) senza modifica della sua portata o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura	Giorni
Attivazione	7 gg. lavorativi dalla definizione del contratto
Riattivazione	5 gg. lavorativi dalla definizione del contratto

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni in seguito a sospensione per morosità dell'utente (per le quali il tempo di riattivazione non deve superare i due giorni lavorativi dal pagamento del corrispettivo), né alle variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione (quali volture o subentri immediati).

1.e Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura.

Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura	Giorni
Disattivazione su richiesta dell'utente	5 gg. lavorativi dalla richiesta

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si applica a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di riattivazione, quali volture e subentri immediati.

Nota bene: *Si ricorda che tutti i tempi indicati sono calcolati in relazione agli aspetti connessi all'avvio del rapporto contrattuale e sono considerati al netto del tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni e/o dei permessi da parte di terzi.*

2.a Sportello dedicato o partecipato: orario di apertura al pubblico

L'Ufficio fornisce informazioni relative alla fatturazione dei consumi e al rapporto contrattuale di utenza:

- Richiesta di informazioni e chiarimenti;
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- Richiesta allacciamento;
- Stipulazione contratti di utenza;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Disdetta dei contratti di utenza;
- Inoltro reclami;
- Richiesta di verifica contatori.

Dopo l'inserimento dei dati relativi all'operazione, il contratto e la documentazione relativa verranno consegnati all'utente unitamente al Regolamento del Servizio Idrico e la copia della Carta del Servizio.

Il perfezionamento del rapporto contrattuale avverrà dopo che *ACQUE TOSCANE S.p.A.* avrà ricevuto la documentazione firmata dall'utente. E' possibile accedere alle stesse informazioni tramite Internet e telefono.

Le associazioni degli utenti legalmente riconosciute potranno svolgere funzioni di consulenza e di aiuto al cittadino nello svolgimento delle pratiche attinenti il rapporto di utenza. In tal caso potranno chiedere al gestore che siano stabiliti orari ad hoc di ricevimento. Lo sportello attualmente aperto al pubblico è il seguente:

Ufficio assistenza alla clientela - Via Ugo Bassi 34 - 51016 Montecatini Terme.

Inoltre è possibile ottenere informazioni sull'espletamento delle pratiche nei seguenti modi:

- Telefonando al numero 0572 772308, in orario di sportello;
- Per corrispondenza all'indirizzo:
ACQUE TOSCANE S.p.A.
Ufficio assistenza alla clientela
Via Ugo Bassi 34 - 51016 Montecatini Terme
- Collegandosi al sito Internet www.acquetoscane.it

Il Gestore si impegna ad assicurare l'apertura al pubblico dello sportello dal lunedì al venerdì per almeno sei ore giornaliere.

2.b Contact center automatico

Allo scopo di agevolare il rapporto tra gli utenti ed il gestore, *ACQUE TOSCANE S.p.A.* istituirà entro il 01/09/2006 un contact center automatico, attivo 24 ore su 24, che diverrà il canale principale per lo svolgimento delle funzioni attualmente svolte tramite lo sportello aperto al pubblico. Gli utenti potranno comunicare con *ACQUE TOSCANE S.p.A.* tramite il contact center (numero 0572 772308), o tramite

e-mail info@acquetoscane.it, o fax 0572 771690.

Potranno inoltre attingere informazioni dal sito internet www.acquetoscane.it. Per la firma dei contratti o altri adempimenti per cui sarà necessaria la presenza dell'utente, si potrà ricorrere all'invio per posta o agli sportelli precedentemente indicati, o fissare appuntamenti direttamente a domicilio.

2.c Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- Tramite domiciliazione bancaria;
- Presso gli uffici postali e sportelli bancari;
- Presso lo sportello mediante contanti, assegni, carta bancomat POS.

Il pagamento dei preventivi di allacciamento può essere effettuato:

- Presso lo sportello mediante contanti, assegni, carta bancomat POS;
- Bonifico bancario.

2.d Facilitazioni per utenti particolari

ACQUE TOSCANE S.p.A. garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per anziani e disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti. Il gestore concorda con le principali associazioni di anziani e disabili le forme di agevolazione di accesso al servizio.

2.e Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Il Gestore fissa giorno ed orario concordandolo con l'utente secondo la sua disponibilità. Nel caso di ritardi dipendenti da cause non prevedibili, il Gestore si impegna ad avvisare l'utente.

2.f Tempo previsto per l'attesa agli sportelli

Il Gestore del servizio idrico si impegna a ridurre i tempi di attesa all'Ufficio assistenza alla clientela per effettuare operazioni di carattere commerciale e/o amministrativo. Il tempo medio di attesa è attualmente di 10 minuti, quello massimo di 20 minuti.

2.g Tempo di attesa al telefono

Per la misurazione del tempo medio al telefono ACQUE TOSCANE S.p.A. dispone di rilevatori automatici.

Tipo di numero telefonico	Tempo medio di attesa
Numero di telefono a tariffa ordinaria	4 minuti

2.h Tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti

L'utente può inoltrare richieste scritte di informazioni al gestore.

Il tempo di risposta motivata a richieste scritte è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di

informazione pervenuta per iscritto al protocollo aziendale e la data di spedizione della risposta motivata all'utente. La rilevazione del tempo di risposta motivata a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio pervenute per iscritto.

Tipo di richiesta	Tempo massimo di risposta (a richieste scritte)
Senza sopralluogo	20 gg. di calendario dal ricevimento della richiesta
Con sopralluogo	30 gg. di calendario dal ricevimento della richiesta

2.i Tempo di risposta ai reclami

Il tempo di risposta motivata ai reclami è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte del richiedente presso l'ufficio di *ACQUE TOSCANE S.p.A.* e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

Tipo di reclamo	Tempo massimo di risposta motivata a reclami
Reclamo che non richiede sopralluogo	20 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo
Reclamo che richiede sopralluogo	30 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo
Reclamo complesso	Avviso di trattamento entro 20 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo

3.a Fatturazioni annuali (lettura presunta): n° 2

I consumi d'acconto saranno determinati sulla base dei consumi storici dell'utente. Per i nuovi contratti di fornitura, i consumi presunti saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza o mediante autolettura.

3.b Fatturazioni annuali (su letture): n° 1

La fatturazione, distinta per tipologia di utenza, viene effettuata con periodicità quadrimestrale. Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'utente. L'utente può richiedere in ogni momento copia dei calcoli particolareggiati relativi alle proprie bollette, senza che nessun onere aggiuntivo sia posto a suo carico. Il processo di fatturazione è effettuato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche. Nel caso in cui l'assenza del Cliente, o comunque nei casi di collocazione del contatore in proprietà privata, allo stesso è data la possibilità di effettuare un auto-lettura, comunicandola telefonicamente. Il numero minimo di fatturazioni annue è 3.

3.c Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione il Gestore si accorga di errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Gestore avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui l'utente ritenga che vi siano degli errori nella fatturazione dei consumi può rivolgersi all'Ufficio del Gestore prima della scadenza della bolletta con la lettura del contatore. Dopo gli opportuni accertamenti di Ufficio se non sarà necessario un sopralluogo specifico il gestore provvederà al ricalcolo immediato della fattura in questione.

Tempo per il ricalcolo con sopralluogo

Qualora sia necessario un sopralluogo di un tecnico possono verificarsi due casi:

- La verifica viene effettuata entro la scadenza; nel caso in cui sia riscontrato l'errore si provvede al ricalcolo immediato della fattura;
- La verifica viene effettuata dopo la scadenza della bolletta; il pagamento rimane sospeso fino a quando l'utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica; nel caso in cui la bolletta risulti esatta l'utente dovrà provvedere al pagamento e sarà addebitata nella bolletta successiva l'indennità di mora vigente.

Tempo per il ricalcolo senza sopralluogo

Nel caso in cui la bolletta risulti errata si provvederà al suo annullamento ed al calcolo di una fattura sostitutiva. Qualora l'utente avesse già provveduto al pagamento verrà emessa nota di credito per la differenza.

Rettifica (o ricalcolo) della fattura	Tempo massimo
Senza sopralluogo	20 gg. lavorativi dalla richiesta
Con sopralluogo	Immediato
Effettuazione dell'accredito	60 gg. di calendario

3.d Ritardato pagamento e morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato all'Art. 45 del Regolamento del servizio idrico.

- Trascorsi 5 giorni dalla data di scadenza indicata in fattura - e prescindendo che tali giorni vengano a coincidere con festività - sarà applicato un interesse, pari all'interesse legale sull'importo da pagare;
- Trascorsi 30 giorni dalla scadenza indicata in fattura è applicato, oltre all'addebito sopra descritto, un interesse pari al tasso legale maggiorato di 5 punti percentuali.

In caso di mancato pagamento entro la data della scadenza della fattura, sarà inviato al cliente un sollecito di pagamento. Se a seguito del sollecito l'utente non provvede al pagamento sarà inviato un avviso di chiusura a partire dal trentesimo giorno dalla data di scadenza della fattura.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e di riattivazione. In tal caso la riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento. Vi sono dei casi in cui la fornitura non può essere sospesa e per questi si rinvia all'Art. 46 del Regolamento del servizio idrico. La morosità pregressa del "vecchio" utente non è addebitabile all'utente subentrante che richiama di stipulare un nuovo contratto di fornitura.

3.e Verifica del contatore

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

L'utente può richiedere, in ogni tempo, la verifica del corretto funzionamento del contatore ai tecnici del gestore, rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli aziendali. Per la verifica del contatore, le conseguenze della stessa e le modalità di ricostruzione dei consumi si rinvia all'articolo 22 del Regolamento del servizio idrico. Il gestore deve, comunque, comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 30 giorni di calendario dalla medesima.

Tipo di intervento	Tempo massimo
Verifica del contatore	7 gg.lavorativi dalla richiesta

3.f Verifica del livello di pressione sulla rete

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Nel caso sia necessaria la presenza dell'utente, verrà concordato con lo stesso un appuntamento.

4.a Continuità e servizio di emergenza

ACQUE TOSCANE S.p.A. si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo 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 di sicurezza del servizio. L'Azienda assicura adeguate e tempestive informazioni all'utenza tramite organi di stampa, TV locali ed eventualmente affissione di avvisi nelle zone interessate. Il Gestore si impegna, in ogni caso, a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nei casi in cui la durata della sospensione dell'erogazione idrica superi le 24 ore, il Gestore si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza mediante autobotte, in accordo e nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

4.b Tempi di preavviso per interventi programmati sulla rete idrica che possono comportare sospensioni dell'erogazione.

L'avviso indicherà la durata dell'interruzione ed il momento del ripristino del servizio.
Minimo 48 ore.

4.c Durata delle sospensioni programmate dell'erogazione dell'acqua

- Per tubazioni fino a 600 mm di diametro: *massimo 12 ore;*
- Per tubazioni di diametro superiore: *massimo 24 ore.*

4.d Pronto intervento

E' attivo un servizio di reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

Servizio acquedotto

Tempo di primo intervento sul posto, in caso di emergenza o guasto:

Primo intervento in situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana: *1 ora.*

Primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra: *12 ore.*

Ripristino dell'erogazione idrica a seguito di guasti (o rotture) ordinari, dall'interruzione del servizio:

- Su tubazioni principali fino a 300 mm di diametro: *12 ore;*
- Su tubazioni principali di diametro superiore a 300 mm: *24 ore.*

Reperibilità

In caso di emergenza o guasto, l'Azienda assicura il servizio di reperibilità che garantisce l'intervento 24 ore su 24, sia nei giorni feriali che festivi.

Nota bene: *Nel caso di più segnalazioni di situazioni di emergenza o disservizio contemporanee che potrebbero comportare ritardi negli interventi, l'utente viene*

informato sui tempi previsti e sul comportamento da tenere. Il tempo previsto per il pronto intervento è da considerarsi a partire dalla segnalazione.

4.e Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività della gestione, il Gestore si impegna a informare l'utenza con adeguato preavviso e si riserva la possibilità di adottare misure quali:

- Invitare l'utenza al risparmio idrico;
- Utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- Limitare i consumi mediante riduzione della pressione nella rete;
- Disporre una turnazione per le utenze.

Il prelievo e la fornitura sia d'acqua potabile che non potabile con autocisterne o altri mezzi di trasporto su gomma, saranno effettuati in base a normative specifiche che saranno stabilite dal Gestore e l'onere del trasporto sarà a carico del richiedente salvo le utenze sensibili per le quali il servizio è gratuito oltre che prioritario.

4.f Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

ACQUE TOSCANE S.p.A. effettua, secondo i propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acquedotto.

Art. 5 Altre forme di controllo aziendale per la continuità e la regolarità dei servizi erogati

Per assicurare la continuità e la qualità del servizio particolare importanza rivestono:

- Il Centro di Telecontrollo;
- Le analisi di qualità sistematiche.

5.a Centro di Telecontrollo

Il Centro di Telecontrollo ha la funzione di svolgere una sorveglianza continua sull'efficienza degli impianti. È costituito da un sistema automatico di controllo. Il sistema è dotato di un insieme di apparecchiature tramite le quali si provvede al monitoraggio, 24 ore su 24, dei principali impianti dei vari servizi che, a questo scopo, sono forniti di apposite centraline elettroniche per il controllo a distanza.

Il sistema, così concepito, consente di intervenire sempre tempestivamente in caso di disservizi, dovunque si verifichino.

5.b Le Analisi di qualità sistematiche

Il Gestore utilizza un laboratorio di analisi esterno che segue procedure di controllo analitico della qualità.

È in grado di rilevare i parametri indicati dalla normativa vigente, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano (parametri chimici e biologici).

Attraverso prelievi e analisi sulle acque potabili effettuati a partire dalle fonti di approvvigionamento fino alle reti di distribuzione, il laboratorio di analisi è in grado di rilevare e di esercitare una costante azione di controllo, secondo le frequenze stabilite dalla legislazione in materia.

La finalità di questi controlli è la verifica dei requisiti *organolettici, chimico-fisici e microbiologici* relativi alle caratteristiche di qualità delle acque destinate al consumo umano. Il laboratorio di analisi è inoltre in grado di eseguire controlli di qualità sui processi delle linee di trattamento acque e fanghi.



LA TUTELA DELL'UTENTE

Art. 6 Informazioni agli Utenti

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del servizio idrico che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di calendario per rispondere in merito.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, *ACQUE TOSCANE S.p.A.* utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Internet;
- Ufficio informazioni;
- Bollette;
- Organi di informazione (TV, stampa);
- Opuscoli informativi;
- Campagne promozionali;
- Visite presso gli impianti aziendali.

Utilizzando tali strumenti, *ACQUE TOSCANE S.p.A.* si impegna a:

- Consegnare a tutti gli utenti copia della Carta del servizio;
- Consegnare a tutti gli utenti copia del Regolamento del servizio idrico, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- Portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del Servizio Idrico;
- Attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, vulture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il contact-center;
- Effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- Informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- Assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, periodicamente, e su richiesta scritta e motivata dell'utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
 - Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio;
 - Concentrazione di 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 NH_4 ;
- Fluoro in m/l di F;
- Cloruri in mg/l di Cl;
- Rendere note agli utenti le norme di legge per gli usi non potabili dell'acqua erogata;
- Informare l'utente sull'articolazione della tariffa e sulle sue variazioni;
- Informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
- Comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
- Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo;
- Informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
- Informare l'utenza circa l'andamento del servizio di acquedotto.

Inoltre per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli utenti, le associazioni dei consumatori potranno richiedere, direttamente al gestore, le informazioni relative agli indennizzi, ai reclami, ai servizi e alle iniziative aziendali.

Art. 7 *Trattamento dei dati sensibili da parte del Gestore*

Il gestore effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti, in particolare è consentito il trattamento dei dati in possesso del gestore, al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie ai sensi del D. Lgs. 196/2003.

Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli 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 conseguente all'attività medesima.

Art. 8 *Gestione dei Reclami*

L'utente può segnalare al gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta e nel Regolamento del Servizio Idrico *tramite forma scritta presso gli sportelli o telefonando al Contact-Center (numero 0572 772308)*. Nel caso in cui l'utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito del proprio reclamo, potrà rivolgersi in forma scritta all'UFFICIO ASSISTENZA ALLA CLIENTELA (Via U. Bassi n. 34 - 51016 Montecatini Terme - Pistoia) o tramite e-mail: info@acquetoscane.it. Nel caso di reclamo fatto di persona presso lo sportello aperto al pubblico, l'addetto che lo riceve deve redigere verbale da far sottoscrivere all'utente.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, etc.) affinché l'ufficio assistenza alla clientela possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

La *risposta motivata*, da inviare entro i tempi indicati al paragrafo 2.i, conterrà:

- Il riferimento al reclamo dell'utente;
- L'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico;
- L'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- L'indicazione dei tempi entro i quali il gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- La descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal gestore per evitare il ripetersi di tale situazione;
- L'indicazione tassativa della possibilità di rivolgersi presso lo sportello di conciliazione per l'eventuale richiesta di risarcimento di danni.

Il gestore annoterà in apposito registro ogni reclamo presentato in forma scritta

evidenziando:

- La data di presentazione del medesimo;
- L'autore del reclamo;
- La data di invio della risposta motivata;
- I numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- La soluzione del problema e la data della stessa;
- Quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

Semestralmente il gestore riferisce al Concedente il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

Almeno una volta l'anno il gestore predisponde un resoconto, a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui al comma precedente, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Art. 9 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

Con periodicità triennale *ACQUE TOSCANE S.p.A.* effettuerà rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza. Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti oralmente, telefonicamente o per iscritto, presso gli uffici del gestore. I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicati in un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

Art. 10 Causa di mancato rispetto degli Standard Specifici e Generali di Qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

- a) *Cause di forza maggiore*, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
- b) *Cause imputabili all'utente*, quali la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato con il gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
- c) *Cause imputabili al gestore*, intese come tutte le cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Art. 11 Disciplina dello Sciopero nel Servizio Idrico

Il gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/90.

12.a Elenco degli standard soggetti al rimborso automatico

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità il gestore corrisponderà all'utente un indennizzo automatico.

L'ammontare di tale indennizzo è stabilito in misura pari a € 25,82.

Gli indennizzi automatici, ove non esclusi ai sensi dell'Art. 12.b, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro *90 giorni di calendario* dalla scadenza dei tempi massimi per l'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente, ovvero entro **90 giorni di calendario** dalla data dell'appuntamento concordato con l'utente.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati nel comma precedente, l'indennizzo è dovuto:

- In misura pari a € **51,65** se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa;
- In misura pari a € **258,23**, se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del Servizio Idrico".

Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Gli standard che danno diritto all'indennizzo automatico sono i seguenti:

Servizio Acquedotto

	Tempo di preventivazione	Giorni
(Art. 1 - punto 1.a)	Con sopralluogo	superiore a 15 gg.
	Senza sopralluogo	superiore a 5 gg.

(Art. 1 - punto 1.b) *Tempo di esecuzione dell'allacciamento esclusa l'attivazione della fornitura superiore a 20 gg.*

(Art. 1 - punto 1.c) *Tempo di esecuzione dell'allacciamento compresa l'attivazione della fornitura superiore a 27 gg.*

(Art. 1 - punto 1.d) *Tempo di attivazione della fornitura idrica superiore a 7 gg.*

(Art. 1 - punto 1.d) *Tempo di riattivazione della fornitura idrica superiore a 5 gg.*

(Art. 2 - punto 2.e) Ritardo massimo negli appuntamenti concordati superiore a 3 ore.

*(Art. 2 - punto 2.h) Tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti
senza sopralluogo superiore a 20 gg.
con sopralluogo superiore a 30 gg.*

*(Art. 2 - punto 2.i) Tempo di risposta ai reclami
senza sopralluogo superiore a 20 gg.
con sopralluogo superiore a 30 gg.*

Nota bene: *Si ricorda che tutti i tempi indicati sono calcolati in relazione agli aspetti connessi all'avvio del rapporto contrattuale e sono considerati al netto del tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni e/o dei permessi da parte di terzi.*

12.b Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

L'obbligo del gestore di corrispondere all'utente l'indennizzo automatico previsto al paragrafo precedente non sussiste qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Art. 10 lettere a) e b).

Il gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti.

Qualora l'utente richieda che un appuntamento con il gestore sia fissato in data successiva di oltre 60 giorni di calendario rispetto alla data di richiesta della prestazione, il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

In caso di mancato rispetto degli altri standard di qualità, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, l'utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.

Art. 13 Rapporto con i Cittadini Utenti del Servizio

I rapporti con i cittadini utenti del servizio sono regolati dal seguente codice deontologico:

- Il personale di *ACQUE TOSCANE S.p.A.* è tenuto a trattare i cittadini utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti oltre che nell'adempimento degli obblighi;
- I dipendenti dell'Azienda sono tenuti altresì ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche;
- Le procedure interne degli uffici sono rivolte, per quanto è possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative, a soddisfare nel minor tempo possibile i diritti dei cittadini utenti.

Art. 14 Controversie

In caso di controversia l'utente può ricorrere a:

- Sportello di Conciliazione;
- Camera arbitrale, entrambi istituiti presso la Camera di Commercio di Pistoia.

Modalità, costi e formulari per aderire a questa procedura sono disponibili presso la sede della C.C.I.A.A. di Pistoia e sul sito Internet della C.C.I.A.A., www.pt.camcom.it.



Comune di Montecatini Terme
Viale Verdi, 46
51016 Montecatini Terme (PT)
Tel. 0572 9181
Fax 0572 918264



**A C Q U E
TOSCANE**

Sede Legale:
Direzione, Amministrazione
Ufficio Valdinievole
Via Ugo Bassi, 34/36/38
51016 Montecatini Terme (PT)
Tel. +39 0572 772308
Fax +39 0572 771690



**A C Q U E
T O S C A N E**

Acque Toscane S.p.A.
www.acquetoscane.it - info@acquetoscane.it

per informazioni e segnalazioni:

