

# CARTA DEI SERVIZI

## INDICE

1.	PREMESSA .....	3
1.1	L'Azienda.....	3
1.1.1	Costituzione .....	3
1.1.2	Elenco dei Comuni consorziati (in ordine alfabetico):.....	3
1.1.3	Finalità dell'Azienda .....	3
2.	PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI? .....	4
2.1	Ambito di applicazione .....	4
3.	PRINCIPI GUIDA .....	5
3.1	Eguaglianza e Imparzialità di trattamento .....	5
3.2	Continuità .....	5
3.3	Partecipazione.....	5
3.4	Cortesia .....	5
3.5	Efficacia ed efficienza .....	5
3.6	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	6
3.7	Condizioni principali di fornitura .....	6
4.	GLI STRUMENTI E GLI STANDARD .....	6
4.1	Soluzioni organizzative .....	7
4.2	FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD .....	8
4.2.1	I tempi .....	8
5.	FATTORI DI QUALITÀ .....	9
5.1	Continuità del servizio .....	9
5.1.1	Qualità del prodotto fornito.....	9
5.1.2	Continuità e regolarità dell'erogazione.....	9
5.1.3	Monitoraggio delle reti.....	9
5.1.4	Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto .....	10
5.2	Avvio del rapporto contrattuale .....	10
5.2.1	Rapidità nei tempi di allacciamento .....	10
5.2.1.1	Per le richieste ove manca solo il contatore .....	11
5.2.1.2	Per le richieste di nuovo allaccio .....	11
5.2.2	Spostamento contatore.....	11
5.2.3	Risoluzione del contratto da parte del Cliente .....	12
5.3	Accessibilità al servizio .....	12
5.3.1	Corrispondenza con gli utenti .....	13
5.3.2	Facilitazioni per particolari categorie di Clienti.....	13
5.3.3	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento .....	13
5.3.4	Rispetto degli appuntamenti concordati.....	13
5.4	Gestione del rapporto contrattuale.....	14
5.4.1	Correttezza della misura dei consumi.....	14
5.4.2	Situazioni di morosità.....	15
5.4.2.1	all'addebito di un'indennità di mora.....	15
5.4.2.2	alla sospensione del servizio .....	15
5.4.2.3	al recupero del credito per via stragiudiziale e/o giudiziale .....	15
5.4.3	Procedure di controllo della fatturazione dei consumi .....	16
6.	RIMBORSO FORFETARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI .....	16
6.1	Rimborso .....	16
6.2	Deroghe.....	17
7.	INFORMAZIONI AL CLIENTE .....	18
8.	LA TUTELA DEL CLIENTE .....	19
8.1	L'ufficio Carta dei servizi .....	19
8.2	Relazione annuale sull'attuazione della Carta .....	19
8.3	Reclami specifici sulla Carta dei Servizi .....	19
8.4	Tutela extra giudiziale .....	19
9.	VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	20
10.	VALIDITÀ DELLA CARTA .....	20
11.	TABELLA STANDARD .....	21

## 1. PREMESSA

### 1.1 L'Azienda

#### 1.1.1 Costituzione

L'Azienda ai sensi dell'art. 115 del decreto legislativo 267/2000 ha trasformato in Società per Azioni il preesistente Consorzio Acquedotto dell'Isola nato nel 1946 per la gestione dell'acqua potabile in alcuni Comuni dell'Isola Bergamasca ed a sua volta trasformatosi in Azienda Consortile ai sensi dell'art. 60 della legge 142/90 a far data 1/1/1993.

#### 1.1.2 Elenco dei Comuni consorziati (in ordine alfabetico):

I Comuni soci della Hidrogest Spa in provincia di Bergamo sono: Almenno San Bartolomeo, Ambivere, Barzana, Bonate Sotto, Bottanuco, Brembate, Calusco d'Adda, Caprino Bergamasco, Capriate San Gervasio, Carvico, Chignolo d'Isola, Cisano Bergamasco, Locate di Ponte San Pietro, Mapello, Medolago, Palazzago, Pontida, Presezzo, Roncola, Solza, Sotto il Monte Giovanni XXIII°, Suisio, Villa d'Adda mentre in Provincia di Lecco sono i Comuni di Monte Marenzo e Torre dé Busi.

#### 1.1.3 Finalità dell'Azienda

- La Società ha lo scopo di provvedere alla gestione del servizio di erogazione dell'acqua per usi civili ed industriali nel territorio dei Comuni Consorziati, ivi compresa ogni attività di programmazione, progettazione, costruzione, rifacimento, manutenzione ed esercizio delle opere di presa, delle condotte adduttrici e delle reti idriche, comunque realizzate, nonché di distribuzione diretta dell'acqua.
- La Società provvede alla conservazione, manutenzione, rifacimento e funzionamento delle reti idriche di adduzione e distribuzione e relative opere connesse, nonché alle spese di esercizio e di amministrazione con gli introiti derivanti dai canoni versati dagli utenti per la fornitura d'acqua.
- La Società potrà anche provvedere, previa apposita specifica convenzione o accordo di programma con uno o più comuni consorziati e/o altri enti, a costruire e/o gestire reti fognanti e relativi impianti di depurazione.
- L'attività della Società deve uniformarsi a criteri di efficienza, efficacia ed economicità stante l'obbligo di conseguire il pareggio di bilancio, da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi, compresi i trasferimenti. Ai fini suddetti la Società si organizza secondo modelli imprenditoriali sulla base di contabilità analitica e separata.

## 2. PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI?

- La Carta dei servizi è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) che fissa dei principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici. In data 29.04.1999 è stato emanato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri lo schema generale della carta del servizio idrico integrato cui questa carta si è uniformata.
- Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i cittadini-clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.
- La società HIDROGEST SPA, azienda erogatrice di servizi pubblici, dopo un lungo e attento lavoro di studio e di analisi, ha elaborato questa Carta dei servizi, destinata a tutti i suoi cittadini-clienti che ricevono l'acqua per uso civile (residenziale e terziario).
- In questo documento, che è una vera e propria carta dei diritti dei clienti, la società HIDROGEST SPA ha fissato dei criteri di prestazione dei servizi e degli standard di qualità ed ha previsto degli strumenti di controllo e di verifica al suo interno per la tutela dei clienti, impegnandosi a rispettarli.
- La presente Carta dei servizi rappresenta pertanto un'appendice ai contratti di somministrazione e viene consegnata all'atto della sottoscrizione degli stessi. **Le sue prescrizioni ove in contrasto con il Regolamento di Fornitura Idrica sono da intendersi come prevalenti.**
- La Carta può anche essere richiesta telefonicamente agli uffici dell'azienda.

### *2.1 Ambito di applicazione*

La carta trova applicazione per le seguenti tipologie di somministrazione di acqua ad uso igienico-potabile:

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

### **3. PRINCIPI GUIDA**

#### **3.1 Eguaglianza e Imparzialità di trattamento**

La società HIDROGEST SPA eroga il servizio idrico, ispirandosi al principio di eguaglianza tra i Clienti e di pari dignità tra Società e Clienti.

La società HIDROGEST SPA, nei limiti definiti dalla legislazione, garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di presupposti tecnici, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti.

#### **3.2 Continuità**

L'erogazione dei servizi gestiti dalla HIDROGEST spa è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, la società HIDROGEST SPA adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

#### **3.3 Partecipazione**

La società HIDROGEST SPA garantisce la partecipazione dei Clienti, sia singolarmente che attraverso le 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 per migliorare l'erogazione del servizio.

Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano. A tal fine la società HIDROGEST SPA ha adottato un regolamento per il diritto di accesso ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n° 241.

#### **3.4 Cortesia**

La società HIDROGEST SPA 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.

La società HIDROGEST SPA 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.

#### **3.5 Efficacia ed efficienza**

La società HIDROGEST SPA persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### ***3.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi***

La società HIDROGEST SPA pone la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Cliente.

### ***3.7 Condizioni principali di fornitura***

La società HIDROGEST SPA include nella presente Carta le condizioni principali di fornitura del servizio (Regolamento di Fornitura idrica) riportate in allegato come estratto/spiegazione del contratto di fornitura.

## **4. GLI STRUMENTI E GLI STANDARD**

La società HIDROGEST SPA individua nei seguenti fattori, le condizioni determinanti la qualità del servizio prestato:

- adeguata qualità del prodotto distribuito;
- continuità e regolarità dell'erogazione;
- facilità nella stipula del contratto;
- rapidità dei tempi di allacciamento;
- correttezza della misura dei consumi;
- correttezza nella fatturazione dei consumi;
- facilità nel pagamento delle bollette;
- rapidità del ripristino del servizio in caso di guasto;
- sicurezza e risparmio idrico;
- completa ed accessibile informazione al Cliente;
- comportamento del personale.

La società HIDROGEST SPA adotta tutti gli strumenti utili alla ottimizzazione delle condizioni sopra indicate, definendo degli standard di qualità, dei quali assicura il rispetto e l'esecuzione del monitoraggio a cadenza fissa.

Alcuni di questi standard sono di carattere generale e si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dall'Azienda.

Altri standard sono, invece, specifici e relativi a ciascuna delle prestazioni rese al Cliente e quindi direttamente verificabili dal Cliente stesso.



#### **4.1 Soluzioni organizzative**

La società HIDROGEST SPA :

- a) utilizza un sistema distributivo, con possibilità di interscambio delle disponibilità idriche delle fonti di approvvigionamento, per garantire l'alimentazione alle utenze anche nel caso di fuori servizio di una delle fonti primarie;
- b) dispone di un servizio di analisi delle acque per garantirne la qualità in conformità agli standard fissati dalla normativa;
- c) dispone di un sistema informativo integrato che consente una coerente gestione delle informazioni amministrative dell'azienda;
- d) ha avviato un sistema di telecontrollo sulle fonti di captazione, sui serbatoi, sugli impianti di sollevamento e di adduzione, che assicurerà a pieno regime il tempestivo intervento in caso di emergenza;
- e) dispone di una Rete Aziendale Mobile attiva su tutto il territorio gestito, in grado di consentire comunicazioni tra le sedi dell'azienda e gli operatori in servizio;
- f) dispone di un servizio di pronto intervento con orario continuo nelle 24 ore/giorno sia per giorni feriali che festivi, con servizio di reperibilità al di fuori delle normali fasce orarie lavorative per garantire gli interventi più urgenti;
- g) dispone di un servizio preventivo programmato di ricerca perdite di acqua con apparecchiature elettroniche che rilevano anche danni non evidenti in superficie. Il servizio garantisce la revisione completa delle reti principali gestite nel ciclo di 12 anni;
- h) è presente sul territorio servito mediante organizzazione del reparto tecnico in squadre operative tra loro coordinate;
- i) svolge cicli di formazione ed informazione del personale sulle procedure operative adottate;
- j) svolge la manutenzione del parco contatori provvedendo, di propria iniziativa, alla sostituzione degli apparecchi di misura che, in ogni caso e pur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze dell'Azienda, siano esse di natura tecnologica che di migliore rilievo della lettura;
- k) esegue le letture dei contatori una volta all'anno;
- l) esegue la fatturazione delle forniture con cadenza semestrale, alternativamente a presunto ed a lettura reale con conguaglio.

#### ***4.2 Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard***

Costituiscono "standard" di qualità del servizio di erogazione dell'acqua, i livelli di qualità che la società HIDROGEST SPA garantisce ai Clienti circa il servizio fornito, in relazione alle diverse prestazioni che esso svolge.

Lo standard è di carattere **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore ovvero **specifico** quando si riferisce alla singola prestazione resa al Cliente e, pertanto, direttamente verificabile.

##### ***4.2.1 I tempi***

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (ed es. scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali sia diretti che indiretti), insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, la società HIDROGEST SPA comunica tempestivamente al Cliente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi sono espressi in **giorni di calendario**.



## **5. FATTORI DI QUALITA'**

### **5.1 Continuità del servizio**

#### **5.1.1 Qualità del prodotto fornito**

La società HIDROGEST SPA somministra acqua, per usi igienico-potabili e altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna al Cliente. Dispone di un servizio di analisi delle acque per monitorare e garantirne la qualità.

#### **5.1.2 Continuità e regolarità dell'erogazione**

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

- a) La società HIDROGEST SPA adotta un servizio di Pronto Intervento con orario continuato nelle 24 ore anche nei giorni festivi. Nel caso in cui pervenga un numero consistente di reclami contemporaneamente l'operatore provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.
- b) La società HIDROGEST SPA per lavori di manutenzione programmata, che interessano più Clienti, qualora sia necessaria l'interruzione del servizio, provvede al ripristino entro le 24 ore.
- c) per tali lavori sarà assicurato un preavviso di almeno 24 ore dall'interruzione, mediante avviso affissi nelle zone interessate ai lavori e, qualora necessario, con annunci sui quotidiani locali.

#### **5.1.3 Monitoraggio delle reti**

La società HIDROGEST SPA effettua un monitoraggio preventivo e programmato di ricerca perdite di acqua con apparecchiature elettroniche che rilevano anche danni non evidenti in superficie. Il servizio garantisce la revisione completa delle reti principali gestite nel ciclo di 12 anni.

In caso di perdite sulla rete che non causano la sospensione del servizio, la Società garantisce un tempo medio di avvio dell'intervento di 30 giorni.

#### ***5.1.4 Tempestività nel ripristino dell'erogazione del servizio in caso di guasto***

##### **1) Tempi di avvio delle attività di ripristino del servizio:**

###### **a) Guasto a contatore o altre opere non interrante**

La società HIDROGEST SPA, per richieste d'intervento pervenute nell'orario di servizio, garantisce l'avvio dei lavori di ripristino dell'erogazione, in un tempo massimo di 8 ore; la società HIDROGEST SPA, per le richieste di intervento fuori orario di servizio, garantisce l'avvio dei lavori di ripristino dell'erogazione in un tempo massimo di 24 ore.

###### **b) Guasto su parti interrante**

La società HIDROGEST SPA garantisce un tempo medio di avvio dell'intervento di 24 ore.

##### **2) Ripristino del servizio:**

Considerata la complessità dei casi di guasto idrico, il tempo di ripristino del servizio dall'avvio dell'intervento è normalmente di 12 ore.

#### ***5.2 Avvio del rapporto contrattuale***

##### ***5.2.1 Rapidità nei tempi di allacciamento***

Al fine di meglio definire i tempi relativi alle attività di allacciamento, occorre distinguere sia in relazione alle condizioni dei luoghi ove allacciare l'utenza, che in relazione alle diverse fasi del lavoro (preventivazione/esecuzione dei lavori/attivazione dell'utenza).

Per gli allacci in batteria (posa del solo contatore) e per gli allacci completi il Cliente versa un contributo, il cui importo è determinato dall'Organo Amministrativo della HIDROGEST spa.

*(N.B. Si rimanda alla visione del prezzario allegato alla presente Carta)*

Il preventivo ha validità 60 giorni dall'invio al Cliente. Decorso tale termine la richiesta di allaccio va rinnovata.

La società HIDROGEST SPA assicura i seguenti tempi:

*5.2.1.1 Per le richieste di fornitura ove già esiste ed è idoneo l'impianto esterno a servizio dell'utenza (manca solo il contatore).*

- Preventivazione

Tempo massimo: 7 giorni.

Il tempo è calcolato dalla data della richiesta del Cliente, alla data di invio del preventivo predisposto al Cliente per sottoscrizione del relativo contratto di fornitura.

- Esecuzione ed Attivazione dell'utenza

Tempo massimo: 20 giorni.

Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento del contratto regolarmente sottoscritto dal Cliente, alla data di attivazione della fornitura.

*5.2.1.2 Per le richieste di nuovo allaccio:*

- Preventivazione

Tempo massimo: 20 giorni.

Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento della richiesta di preventivo, alla data di invio al Cliente del preventivo predisposto per la sottoscrizione del relativo contratto di fornitura;

- Esecuzione ed attivazione dell'utenza

Tempo massimo: 35 giorni.

Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento del contratto regolarmente sottoscritto dal Cliente.

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

*5.2.2 Spostamento contatore*

- Preventivazione

Tempo massimo: 30 giorni.

Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento della richiesta del preventivo, alla data dell'invito al Cliente ad accettare il preventivo predisposto;



### *5.3.1 Corrispondenza con gli utenti*

- Per le richieste di informazione generica sul servizio: tempo massimo 30 giorni dal ricevimento
- Per reclami o richieste che danno avvio ad una specifica pratica relativa alla posizione contrattuale del Cliente: tempo massimo per la risposta 35 giorni dal ricevimento della richiesta. Per i casi più complessi la risposta verrà data in tempi più lunghi e comunque entro i successivi 50 giorni. Del supplemento di istruttoria verrà data informazione al Cliente entro i 25 giorni di cui sopra.

### *5.3.2 Facilitazioni per particolari categorie di Clienti*

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

### *5.3.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento*

Per il pagamento delle bollette i Clienti possono avvalersi di:

- Sportelli POSTALI con addebito delle tariffe in uso
- Tutti gli Sportelli della Banca Popolare di Bergamo - Credito Varesino dal lunedì al venerdì (senza addebito spese)
- Sportelli altre banche (con addebito delle tariffe in uso)
- Domiciliazione bancaria
- Domiciliazione postale (in fase di attivazione)

### *5.3.4 Rispetto degli appuntamenti concordati*

La società HIDROGEST SPA si impegna a concordare con il Cliente gli appuntamenti che si rendessero necessari per le pratiche indicate nella presente carta servizi nel rispetto di una fascia oraria di massima disponibilità per il Cliente non superiore alle 4 ore.



## **5.4 Gestione del rapporto contrattuale**

### **5.4.1 Correttezza della misura dei consumi**

La società HIDROGEST SPA:

1. **dispone di un ufficio per la verifica dei contatori idrici.** La verifica viene effettuata su richiesta del Cliente e su iniziativa aziendale. La società HIDROGEST SPA a richiesta del Cliente garantisce:

a) **l'ispezione sul posto** dell'apparecchio di misura.

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

In caso di accertata anomalia dell'apparecchio di misura tutte le operazioni sono a carico della Società, mentre, in caso contrario, il Cliente pagherà le relative spese;

b) **la verifica in contraddittorio** della funzionalità del contatore, presso un laboratorio da concordarsi tra le parti.

Tempo massimo: giorni 45 dalla data di ricevimento della richiesta del Cliente. Questo tempo può allungarsi quando per contatori di maggior calibro è necessaria la prova presso l'officina del costruttore ed in tal caso se ne darà preventiva informazione al Cliente.

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

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

2. **Sostituzione a seguito di controlli periodici**

Garantisce, previa comunicazione al Cliente, la sostituzione degli apparecchi di misura entro 45 giorni dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi.

3. **Manutenzione parco contatori**

Provvede, di propria iniziativa, alla sostituzione degli apparecchi di misura che, in ogni caso e pur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze dell'Azienda siano esse di natura tecnologica che di migliore rilievo della lettura. Dell'intervento per la sostituzione sarà data espressa e motivata comunicazione ai Clienti interessati.

4. **Indicazioni errate dei contatori**

Nei casi di constatata inesatta indicazione dell'apparecchio di misura e di conseguenti errori nell'accertamento del consumo, il consumo del periodo interessato sarà commisurato al consumo storico del periodo corrispondente. Ove



non si disponga di consumo storico verrà attribuito o il minimo garantito o, se si dispone di un consumo parziale, un consumo proporzionale allo stesso.

## **5. Perdite dell'impianto interno del Cliente**

(vedi il Regolamento predisposto).

### *5.4.2 Situazioni di morosità*

In caso di morosità la società HIDROGEST SPA procede:

#### *5.4.2.1 all'addebito di una indennità di mora.*

La mora è commisurata per ogni giorno di ritardo ad  $1/365$  del TUR (tasso ufficiale di riferimento) vigente al momento del pagamento, maggiorato di 5 punti percentuali. L'importo viene addebitato al Cliente sulla prima fatturazione successiva alla data del pagamento della bolletta insoluta.

Ove il cliente provi che il ritardato pagamento sia dovuto a fatti a lui non imputabili (ad es. mancato recapito della bolletta nonostante l'indirizzo sia corretto) la società HIDROGEST SPA scomputerà la somma versata a tale titolo nella bolletta successiva alla sua richiesta.

#### *5.4.2.2 alla sospensione del servizio.*

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

Ove detta operazione non sia possibile per fatto non imputabile al Consorzio o siano trascorsi inutilmente 15 giorni dalla chiusura dell'utenza interessata è in facoltà dello stesso, al fine di recuperare il credito, di procedere alla chiusura di altra utenza idrica intestata al medesimo Cliente moroso, ovunque ubicata nell'ambito del territorio consortile.

La riapertura del flusso sarà effettuata entro e non oltre le 24 ore dalla esibizione delle ricevute comprovanti l'avvenuto pagamento delle bollette insolte e delle spese sostenute dalla Società per la chiusura e la riapertura del flusso idrico.

Nel caso di nuova richiesta di contratto da parte del Cliente moroso o già cessato, la Società ha il diritto di subordinare il nuovo contratto al pagamento delle somme rimaste insolte.

La riapertura dell'utenza avverrà previo il pagamento delle spese occorse per effettuare l'operazione. L'importo delle spese è indicato nell'avviso di mora inviato al Cliente ed è pari al costo di 2 ore di un operaio qualificato.

#### 5.4.2.3 al recupero del credito per via stragiudiziale e/o giudiziale

Le relative spese saranno addebitate al Cliente moroso. Di detta facoltà della HIDROGEST spa è data notizia al Cliente nel medesimo avviso di cui al punto precedente.

#### 5.4.3 Procedure di controllo della fatturazione dei consumi

- a) La fatturazione avviene con sistemi informatici ed è soggetta a controlli e verifiche. Qualora vengano evidenziati e/o commessi errori per difetto o per eccesso, si provvede d'ufficio alla correzione degli stessi ed alla emissione del corrispondente conguaglio in addebito o in accredito.
- b) Nei casi di reclami fondati da parte dei Clienti per errata fatturazione, la società HIDROGEST SPA procede alla correzione, entro 40 giorni dal reclamo.
- c) Reclami fondati, presentati dopo la data di scadenza della fattura, potranno causare implicazioni tecnico/amministrative non imputabili alla HIDROGEST spa che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'utenza.

## 6. RIMBORSO FORFETARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

### 6.1 Rimborso

- a) Nel caso di mancato rispetto dei tempi massimi di risposta e di esecuzione degli interventi garantiti nell'articolo 5, la società HIDROGEST SPA prevede: per l'inosservanza degli standard di seguito elencati è previsto un rimborso che va da un minimo di € 15,00 ad un massimo di € 35,00. L'entità del rimborso viene determinata nel seguente modo:

Riferimento Carta	INDICATORE	IMPORTO RIMBORSO
5.2.1.1	Per le richieste di fornitura ove già esiste ed è idoneo l'impianto esterno a servizio dell'utenza (manca solo il contatore)	€ 15,00 pro die e max. € 35,00
5.2.1.2	Per le richieste di nuovo allaccio:	
	1) preventivazione	Idem
	2) esecuzione	Idem
5.4.2.2	Riattivazione dell'utenza dopo distacco	Idem
5.4.1.1a)	Ispezione sul posto del contatore	Idem

<b>5.4.1.1b)</b>	Verifica in contraddittorio del contatore	Idem
<b>6.2. c)</b>	Erronea sospensione della fornitura di utenza morosa	€ 35,00
<b>6.1. c)</b>	Tempo di risarcimento	€ 15,00 pro die e max. € 35,00

b) Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire tramite raccomandata A.R. all'Azienda HIDROGEST SPA- Affari Generali -, entro 20 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data di spedizione).

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

## **6.2 Deroghe**

a) Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta non si terrà conto di tutti gli interventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità dell'Azienda che di fatto impediscono o condizionano l'attività della stessa. I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono:

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

- b) Qualsiasi variazione normativa od istituzionale che vada ad incidere sugli standard fissati, farà decadere automaticamente il diritto al rimborso previsto dalla presente Carta.
- c) Il rimborso per erronea sospensione della fornitura di utenza morosa non è dovuto ove la data di pagamento da parte del Cliente risulti anteriore di giorni 7 all'avvenuta sospensione della fornitura.

## 7. INFORMAZIONI AL CLIENTE

Al fine di garantire al Cliente una informativa aggiornata circa le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, la società HIDROGEST SPA utilizza gli strumenti di seguito indicati:

- **Direzione Amministrativa**  
Presso la direzione Amministrativa il Cliente, come qualsiasi Cittadino, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato, in applicazione di quanto previsto alla Legge 7 agosto 1990 n° 241 ( Sede aziendale telefono 035 4388711).
- **Bollette**  
e fatture di consumi sono utilizzate quale strumento di comunicazione ai Clienti di messaggi utili al miglioramento della qualità del servizio.
- **Organi di informazione**  
per talune informative generali e interessanti tutti i Clienti, alcune classi di utenze o parte del territorio sul quale sono erogati i servizi, la società HIDROGEST SPA utilizza organi di stampa, le TV e radio locali.
- **Visite presso gli impianti aziendali**  
La società HIDROGEST SPA garantisce l'accesso ai propri impianti attraverso visite organizzate periodicamente a gruppi di cittadini che ne facciano richiesta.

## **8. LA TUTELA DEL CLIENTE**

### **8.1 L'ufficio Carta dei servizi**

La società HIDROGEST SPA individua nell'Ufficio Segreteria - Affari Generali l'organo interno di controllo di quanto previsto dalla Carta dei servizi che verifica in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta e misura in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato.

### **8.2 Relazione annuale sull'attuazione della Carta**

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

### **8.3 Reclami specifici sulla Carta dei Servizi**

I Clienti possono presentare reclami circa la violazione dei principi e degli standard stabiliti nella presente Carta presso l'Ufficio Carta dei Servizi, precedentemente descritto (sede aziendale telefono 035 4388711).

Il reclamo può essere presentato verbalmente, per iscritto, via fax o telefonicamente dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegata.

Sarà cura del Cliente produrre tutta la documentazione necessaria per gli accertamenti.

Alla presentazione del reclamo, l'ufficio comunica al Cliente: il nominativo del dipendente responsabile dell'istruttoria e riferirà allo stesso, entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti.

In caso di rigetto del reclamo il Cliente può far ricorso al Direttore Generale. L'Ufficio Carta dei Servizi fornisce al Cliente tutte le indicazioni relative all'iter del ricorso stesso.

### **8.4 Tutela extra giudiziale**

La società HIDROGEST SPA al fine di offrire un'ulteriore tutela extragiudiziale ai propri Clienti, ove il reclamo in via interna all'Azienda non sia di loro soddisfazione prevede:

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



## 9. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La società HIDROGEST SPA realizza un monitoraggio continuo del livello di soddisfazione dei Clienti attraverso sia l'analisi dei reclami, in qualsiasi forma presentati dagli stessi, sia l'effettuazione di appositi sondaggi sul livello di gradimento del servizio erogato.

Inoltre, i Clienti possono far pervenire i propri suggerimenti, per il miglioramento della qualità del servizio, presso il citato Ufficio Carta dei Servizi.

## 10. VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta, nella presente versione, entra in vigore dal **01/02/2003**.

Eventuali revisioni sono comunicate ai Clienti attraverso gli strumenti di informazione indicati nella presente Carta.

(ALLEGATO)

### TARIFFE VENDITA ACQUA IN VIGORE DAL 1/1/2008

	USO DOMESTICO	ALTRI USI
€. 0,227628	DA 0 A 90 MC/ANNO	
€. 0,449963	DA 91 A 135 MC/ANNO	SINO ALLA QUANTITA' IMPEGNATA
€. 0,616714	OLTRE I 135 MC/ANNO	DA 1 AD 1,5 LA QUANTITA' IMPEGNATA
€. 0,709354		DA 1.5 A 2 VOLTE LA QUANTITA' IMEPGNATA
€. 0,952863		OLTRE 2 VOLTE LA QUANTITA' IMPEGNATA
€. 0,449963	TARIFFA AGRICOLTORI AL MC.	
€. 0,224982	TARIFFA ALLEVATORI AL MC.	



**11. TABELLA STANDARD**

<b>A. Standard non soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto</b>	
<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE STANDARD</b>
<b>Risposta alla corrispondenza</b> per richiesta informazioni inerente il rapporto contrattuale (contestazione fatture ecc.) <b>Risposta alla chiamata di Pronto Intervento</b> <b>Letture contatore</b> <b>Fatturazione</b> <b>Rettifica fattura (in caso di errore)</b> <b>Interventi di manutenzione programmata:</b> tempi di ripristino tempi di preavviso <b>Tempi di avvio dei lavori di ripristino per guasti:</b> a) guasto a contatore o altre opere non interrate in orario di servizio fuori orario di servizio b) Guasto su parti interrate <b>Tempo dei lavori di ripristino da guasti che non causano</b> <b>interruzione del servizio (perdite stradali)</b> <b>Spostamento del contatore</b> 1) preventivazione 2) esecuzione <b>Sostituzione del contatore</b> <b>Risoluzione del contratto da parte dell'utente: (intervento tecnico)</b> <b>Rispetto degli appuntamenti concordati (fascia disponibilità)</b> <b>Ciclo completo per la ricerca preventiva delle perdite</b>	max 30 giorni max 35 giorni 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno annuale 1 a presunto 1 a conguaglio entro 40 giorni dal reclamo  entro 24 ore almeno 24 ore prima  entro 8 ore entro 24 ore media 24 ore  di media 30 giorni  entro 30 giorni entro 40 giorni entro 45 giorni  entro 10 giorni max 4 ore 12 anni
<b>B. Standard soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto</b>	
<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE STANDARD</b>
<b>Attivazione Fornitura da impianto esterno esistente ed idoneo</b> 1) preventivazione 2) esecuzione <b>Nuovo Allaccio</b> 1) preventivazione 2) esecuzione  <b>Riattivazione dell'utenza dopo distacco</b> <b>Ispezione sul posto del contatore</b> <b>Verifica in contraddittorio del contatore</b> <b>Erronea sospensione della fornitura di utenza morosa</b> <b>Tempo di risarcimento</b>	entro 7 giorni entro 20 giorni  entro 20 giorni entro 35 giorni  entro 24 ore entro 20 giorni entro 45 giorni entro 4 ore 45 giorni dalla domanda o su prima bolletta utile