

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Al fine di garantire un miglioramento della qualità dei servizi forniti e un buon rapporto tra clienti e fornitori del servizio, la **IRNO SERVICE S.p.A.** adotta la presente **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO** fissando i principi e i criteri per l'erogazione del servizio.

Il vigente **Regolamento per la concessione e distribuzione dell'acqua** è da considerarsi parte integrante e sostanziale della presente CARTA.

La Carta del Servizio assicura la partecipazione dei cittadini, riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

La Irno Service S.p.A. provvede, infatti, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica, o in caso di significative modifiche della Carta, ad attivare forme di consultazione dei clienti e delle loro associazioni di categoria, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e al rispetto dei diritti e degli obblighi derivanti dalla Carta medesima.

Si impegna altresì a rendere disponibile all'Utente la **Carta del Servizio**, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta del cliente medesimo.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

1. La Irno Service S.p.A. si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione per gli stessi; nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere operata per motivi riguardanti la razza, il sesso, la religione, le opinioni politiche;
2. La Irno Service S.p.A. garantisce la parità di trattamento dei clienti, a parità di condizioni impiantistico - funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.
3. Costituisce impegno prioritario della Irno Service S.p.A. garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.
4. Qualora questi si dovessero verificare, per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, la Irno Service S.p.A. si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.
5. Il cliente ha diritto di richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. A tale scopo appositi moduli sono a disposizione degli Utenti presso ogni sportello o sul sito internet aziendale www.irnoservice.it

- 6 Per gli aspetti di relazione con il cliente, la Irno Service S.p.A. garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.
- 7 La Irno Service S.p.A. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.
- 8 Essa persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- 9 Essa pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con il cliente.
- 10 L'utente ha diritto di conoscere in ogni momento le condizioni di fornitura del servizio. In ogni caso ne viene informato in occasione di richieste che danno luogo ad un rapporto contrattuale o a sue modificazioni.
- 11 Costituiscono standard di qualità dei servizi dell'acqua forniti all'utente gli indicatori qualitativi e quantitativi in seguito descritti. Alcuni di questi sono specifici, nel senso che possono essere verificabili direttamente dall'utente, mentre altri sono generali, in quanto si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. Gli standard si riferiscono ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale, all'accessibilità al servizio, alla gestione del rapporto contrattuale ed alla sicurezza del servizio.

TEMPI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE DELL'UTENTE

- 12 A cadenza semestrale viene rilevata la durata delle varie fasi del processo di allacciamento per garantirne il controllo continuo e per assumere, se necessario, provvedimenti utili per ridurre i tempi di esecuzione. Gli standard specifici garantiti per le utenze sono: a) dalla richiesta di preventivo alla sua effettuazione: 30 giorni; b) dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento del preventivo all'allacciamento: 30 giorni; c) dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento del contratto, ad allacciamento eseguito, alla posa del contatore: 15 giorni; d) subentro o riapertura contatore senza modifica della sua portata: 10 giorni (salvo diversi accordi con l'utente); e) riattivazione della fornitura in seguito alla sospensione della stessa per morosità due giorni lavorativi successivo al pagamento degli arretrati. I tempi massimi garantiti sono da considerarsi al netto di quelli eventualmente necessari all'ottenimento di permessi da parte di terzi, all'estendimento, al potenziamento o alla messa in esercizio della rete e all'adempimento da parte dell'utente degli obblighi di sua spettanza. Nel caso in cui sopravvengano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'utente, per causa di forza maggiore o per impedimenti da parte di terzi, viene data tempestiva comunicazione all'utente del nuovo termine garantito.
- 13 Nel caso in cui l'utente manifesti la volontà di recedere dal contratto, la IRNO SERVICE si impegna a rilevare la lettura finale ed a sigillare il contatore entro 10 giorni decorrenti dalla data della richiesta (salvo inaccessibilità del contatore). Ai fini della misura dei tempi fanno fede le date registrate dalla Irno Service SpA relative alla richiesta e all'esecuzione dell'intervento.

Fattori di qualità	Descrizione	standard	tipo
Tempo di preventivazione	Tempo max a decorrere dalla richiesta del preventivo da parte del cliente	30 giorni	Specifico
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Tempo max tra l'accettazione del preventivo ed esecuzione dell'allacciamento	30 giorni	Specifico
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo max tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	15 gg lavorativi	Specifico
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo max per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	10 gg lavorativi	Specifico
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo max per la cessazione della fornitura	10 gg lavorativi	Specifico
Tempo per la riattivazione della fornitura per morosità	Tempo max per la riattivazione della fornitura	02 giorni	Specifico

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

- 14 Telefonando allo **0825582081** oppure allo **0825581438** e' possibile ottenere informazioni relative ai servizi erogati, quali le modalità di allacciamento, la documentazione necessaria, le tariffe in vigore, le possibili scelte contrattuali. Per il saldo delle bollette sono disponibili le seguenti forme di pagamento:
- a) presso gli uffici postali, con addebito delle spese previste per i bollettini di conto corrente postale;
 - b) tramite postagiuro per i correntisti postali;
 - c) presso la filiale di Solofra della Banca di Credito Popolare di Torre del Greco con ridotte spese di commissione;
 - d) presso tutti gli istituti bancari convenzionati che normalmente svolgono tale servizio alla propria clientela.
- 15 Sono utilizzate procedure particolari per gli utenti che si trovino in condizioni tali da richiedere maggiore attenzione, come persone anziane con difficoltà motorie o portatori di handicap. In tali casi, infatti, per la stipula dei contratti di fornitura e' previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'utente per ritirare la documentazione

richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, in modo tale da evitare all'interessato di recarsi presso la **Irno Service SpA**. La società si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Gli appuntamenti sono concordati entro un periodo massimo di 10 giorni a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa domanda dell'utente. La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente è di 4 ore, salvo accordi diversi con lo stesso che tengano conto della sua disponibilità.

16 Viene assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti degli utenti. I tempi di risposta vengono monitorati in modo sistematico. I valori attuali sono i seguenti: tempo massimo 30 giorni. Fanno fede le date del protocollo aziendale. Agli utenti o agli installatori che eseguano lavori per conto degli utenti vengono comunicate le "*prescrizioni tecniche*" per l'allacciamento di impianti interni e per il posizionamento dei contatori. Periodicamente possono essere effettuate interviste campionarie per verificare il grado di conoscenza da parte degli utenti delle principali informazioni divulgate. All'atto della stipula del contratto viene consegnato all'utente copia del **Regolamento per la concessione e distribuzione dell'acqua**, che rimane comunque sempre a disposizione presso gli sportelli.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

17 Le modalità e la periodicità delle fatturazioni (per la maggioranza degli utenti due bollette all'anno) è fissata in base alla tipologia delle utenze allacciate e di scelte organizzative e funzionali per garantire il miglior servizio all'utenza. Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche. Gli standard specifici garantiti sono i seguenti: a) dal momento dell'accertamento di un errore, il tempo massimo per la riemissione di una bolletta, qualora l'utente non abbia già proceduto al suo pagamento, è di 15 giorni; b) il tempo massimo per il rimborso degli importi a credito, è di 40 giorni. Nell'eventualità che l'importo a credito derivi dalla cessazione della fornitura, tale standard varrà dal momento in cui risultino pervenuti i pagamenti delle bollette precedentemente emesse. Per ottenere informazioni e chiarimenti riguardo alla bolletta, l'utente può telefonare allo 0825582081 ,0825581438. In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio; di tale evenienza l'utente può essere preavvisato con un messaggio in bolletta riguardante eventuali fatture non saldate, oppure con l'invio di un sollecito di pagamento. Successivamente al sollecito, l'utente potrà ricevere la visita di un esattore al quale sarà possibile pagare gli arretrati. Nel caso in cui non venga saldato il debito, si provvede alla chiusura del contatore. Per gli utenti che hanno già in corso rateizzazioni o piani di rientro, al mancato pagamento della rata concordata, si provvederà alla chiusura senza ulteriori avvisi. Per evitare la sospensione della fornitura o per ottenere la riattivazione della stessa, a distacco avvenuto, l'utente dovrà mettersi in contatto con l'Ufficio Recupero Crediti per concordare il pagamento degli arretrati. Se l'utente procederà al pagamento prima che trascorrono 20 giorni dalla sospensione del servizio, non sosterrà le spese per la riattivazione della fornitura (stipula nuovo contratto).

18 L'utente può chiedere, previo pagamento di una cauzione, la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, in contraddittorio con gli addetti della Irno Service SpA. Il tempo di intervento per l'effettuazione della suddetta verifica viene monitorato con sistematicità. Il valore attuale è di 7 giorni. L'effettuazione dell'intervento avviene sempre per appuntamento. Nell'eventualità che pervengano numerose concomitanti richieste di verifica, viene comunicata la data di effettuazione dell'intervento che costituisce il termine garantito.

- 19 Le spese della verifica sono a carico dell'utente, e quindi a quest'ultimo non viene restituita la cauzione versata al momento della richiesta se l'apparecchio verificato risulta regolare. In caso contrario la Irno Service S.p.A. provvede a sostituire o riparare gli apparecchi di misura ed a ricostruire i consumi dell'utente interessato, relativamente alle due bollette precedenti la prova del misuratore, tenendo in considerazione la percentuale di errore determinata al momento della verifica ed anche i consumi storici dell'utenza, nonché a restituire la cauzione versata.

SICUREZZA DEL SERVIZIO

- 20 La **IRNO SERVICE S.p.A.** dispone di un servizio di Pronto Intervento e reperibilità attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. L'intervento e' immediato (e coincidente con il tempo di trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, a fronte di situazioni di pericolo. I tempi indicati sono da considerarsi al netto di quelli eventualmente necessari al rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e/o permessi, alla predisposizione di opere edili da parte dell'utente, nonché di qualsiasi causa non direttamente dipendente dalla Società, incluse le condizioni climatiche o gravi imprevisti in grado di condizionare l'esecuzione dei lavori.
- 21 Vengono effettuati controlli analitici sistematici sulle fonti di approvvigionamento, agli impianti di trattamento e sulla rete di distribuzione, inoltre vengono eseguiti periodici controlli in ottemperanza alle normative vigenti e trasmessi alle competenti ASL e Comune. Se vengono riscontrate situazioni di inquinamento delle fonti di approvvigionamento, si effettua, in stretta collaborazione con l'ASL, indagini specifiche al fine di individuarne le cause e di rimuoverle con immediatezza.

TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO.

- 22 La Irno Service SpA si impegna a contenere la durata massima delle sospensioni programmate entro le 24 ore con un preavviso non inferiore a due giorni, mediante appositi cartelli esposti all'esterno degli edifici o nelle portinerie dei condomini.

CRISI IDRICA DA SCARSITA'

- 23 In caso di scarsità d'acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali, la Irno service Spa informa i clienti, quando possibile con adeguato anticipo, e propone all'Autorità preposta le misure da adottare per limitare i bisogni. Come primo provvedimento potrà essere emanato un invito al risparmio idrico e potranno essere proibiti o limitati i consumi di acqua non essenziali

RICERCHE PROGRAMMATE

- 24 Il servizio acquedotto effettua un servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite sulla rete di acqua potabile.

COSTI

25 I costi di allacciamento di seguito indicati sono definiti dal **Regolamento per la concessione e distribuzione dell'acqua** e consistono in:

Marca da bollo	€ 10,33
Allacci idrici	€ 52,52
Allacci civ.industriali	€ 76,06
Sostituzione contatore civ.	€ 38,42
Sostit.cont. civ.ind.le	€ 60,73
Concessione provv. (grandi opere) Uso Cantiere 500 l g. 180mc annui	€ 243,64
Concessione provv. Uso Cantiere 200 litri g. - 72 mc annui	€ 145,48
Spostamento uso civico	€ 18,17
Spostamento uso civico ind.le	€ 29,53

L'entità dei costi suddetti potrà essere variata con decisione del Consiglio di Amministrazione della Irno Service S.p.A..

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

26. Periodo d'apertura al pubblico: gli sportelli aziendali, in via della Fortuna, 24 Solofra-AV- sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

COMPLETEZZA E ACCESSIBILITA' ALL'INFORMAZIONE

27 Per garantire all'utente una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative della Irno Service S.p.A. che possano interessarlo, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- a) Materiale Informatico
- b) Comunicazioni radiofoniche, televisive e a mezzo quotidiani locali.

Le comunicazioni sono finalizzate ad informare circa eventuali attività, notizie ed eventi che è necessario ed opportuno che l'utenza conosca con la massima tempestività.

Al momento della stipula del contratto, oltre alla presente carta, viene consegnato il

Regolamento per la concessione e distribuzione dell'acqua nel quale vengono stabilite le norme che regolano il rapporto tra la Irno Service SpA e l'Utente.

VALIDITA' DELLA CARTA

28 La presente CARTA DEI SERVIZI, è redatta in conformità e nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della CARTA tramite gli strumenti informativi indicati nel paragrafo 27.

LA TUTELA

29 Qualsiasi violazione ai principi della presente Carta deve essere denunciata all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, rappresentato nella persona del Direttore della Irno Service S.p.A.

Numeri utili:

- **Uffici Amministrativi** **0825.582081**
- **Ufficio Tecnico** **0825.581438**
- **fax** **0825.582089**

Sito internet: [www. irnoservice.it](http://www.irnoservice.it)

e-mail – info@irnoservice.it

- Servizio di Reperibilità e Pronto Intervento

(da utilizzare solo per chiamate urgenti)

Tel. n. 328.73 94 487 / 328.35 78925

Solofra , li 05 Novembre 2003

Responsabile del settore tecnico

Responsabile settore amministrativo