

CARTA DEL SERVIZIO ACQUA

Indice	pagina
1. PREMESSA	3
2. CONTESTO NORMATIVO	3
3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	3
3.1. Evoluzione storica di AMSC SPA	3
3.2. Il Servizio Acqua	4
4. PRINCIPI	4
4.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	5
4.2. Continuità	5
4.3. Partecipazione	5
4.4. Cortesia	5
4.5. Efficacia ed efficienza	5
4.6. Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni	5
4.7. Condizioni principali di fornitura	5
5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	6
5.1. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con gli utenti	
5.1.1. Tempo di preventivazione	6
5.1.2. Tempo di esecuzione degli allacciamenti di una nuova utenza	6
5.1.3. Tempi di attivazione/riattivazione fornitura	7
5.1.4. Tempi per la cessazione della fornitura	7
5.2. Accessibilità del servizio	
5.2.1. Periodo di apertura degli sportelli	7
5.2.2. Svolgimento pratiche per via telefonica	8
5.2.3. Comunicazioni ai tecnici che effettuano i sopralluoghi	8
5.2.4. Rispetto degli appuntamenti concordati	8
5.2.5. Facilitazioni per alcune categorie di utenti	8
5.2.6. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	8
5.2.7. Tempo di attesa agli sportelli	9
5.2.8. Risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli utenti	9
5.3. Gestione del rapporto contrattuale	
5.3.1. Fatturazione	9
5.3.2. Rettifiche di fatturazione (errori di fatturazione)	10
5.3.3. Morosità	10
5.3.4. Verifica del contatore	10
5.3.5. Verifica delle pressioni	11
5.4. Continuità del servizio e sospensioni programmate	
5.4.1. Continuità del servizio	11
5.4.2. Tempi di preavviso	11
5.4.3. Durata della sospensione	11

5.5. Sicurezza del servizio		
5.5.1.	Sicurezza del servizio – Reperibilità o pronto intervento	12
5.5.2.	Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe di acqua	12
5.5.3.	Crisi idrica da scarsità	12
6.	INFORMAZIONI ALL’UTENTE	12
7.	TUTELA	13
8.	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	13
9.	SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI	13
10.	RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	13
11.	VALIDITA’ DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUA	14
12.	RIEPILOGO DEI TEMPI RELATIVI AGLI STANDARD DI QUALITA’	14
13.	REQUISITI MINIMI GARANTITI PER IL SERVIZIO ACQUA	15
14.	SERVIZIO DI RACCOLTA E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE	16
14.1.	Caratteristiche del servizio	16
14.2.	Servizio di depurazione delle acque reflue	16
14.3.	Continuità e regolarità del servizio	16
14.4.	Caratteristiche del rapporto contrattuale	16
15.	SICUREZZA DEL SERVIZIO	17
15.1.	Reperibilità e pronto intervento	17
15.2.	Interventi a seguito di segnalazioni	17
16.	COME VERIFICARE LA NOSTRA QUALITA’	17
17.	MODULO RECLAMI	18

1. PREMESSA:

Con questa Carta dei Servizi AMSC SPA definisce le caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di relazione con i suoi clienti/utenti, una serie di garanzie che, nel caso di mancato rispetto, possono dare luogo a rimborsi.

La Carta è suddivisa in tre parti fondamentali: i principi ispiratori, strumenti per la loro attuazione, i meccanismi di tutela e garanzia per la sua corretta applicazione.

2. CONTESTO NORMATIVO

Le norme che sottendono alla formulazione della carta dei servizi sono le seguenti:

- Legge del 7.08.1990 n.241 “Nuove Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi”;
- Legge 5.01.1994 n. 36: Disposizioni in materia di risorse idriche;
- D.P.C.M. del 27 gennaio 1994: “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Legge n. 165 del 12.05.1995: “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- D.P.C.M. del 19.05.95: “ Prima individuazione dei settori d’erogazione dei servizi pubblici ai fini dell’emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici”;
- D. Lgs del Governo n.152 dell’11.05.1999. “Disposizioni sulla tutela delle acque dall’inquinamento e recepimento della direttiva 91/271/CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/276/CE relativa alla protezione delle acque dall’inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole”;
- D.P.C.M. del 29.04.1999 : “Schema di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”;
- D.Lgs. n.31 del 02.02.2001 Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano.

3. PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA

L’Azienda Multiservizi Comunali S.p.a. – AMSC SPA – è una società a intera partecipazione pubblica del Comune di Gallarate e di altri Comuni alla quale è affidata la gestione dei seguenti servizi:

- servizio distribuzione gas metano
- servizio del ciclo idrico integrato
- servizio di igiene urbana

Per il suddetto servizio AMSC SPA ha ottenuto una prima Certificazione di qualità UNI EN ISO 9002:1994 nell’anno 1999, e nell’anno 2004 la certificazione UNI EN ISO 9001:2000, la Certificazione SOA cat. OG6 (acquadotti e metanodotti) class. IV con prestazione di progettazione e costruzione fino alla V categoria.

AMSC SPA ha ottenuto, inoltre, la Certificazione Ambientale secondo la Norma UNI EN ISO 14001:2004.

AMSC SPA ha adottato un Codice Etico di Comportamento e del Modello Organizzativo, ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 e s.m.i..

AMSC SPA ha elaborato il “Documento di valutazione dei rischi nell’ambiente di lavoro”, ai sensi del D.Lgs. n. 626/1994 e s.m.i..

EVOLUZIONE STORICA DI AMSC SPA

L’Azienda fu costituita nell’anno 1907 per l’esercizio dell’officina Gas, che fu svolto fino al 1910 in economia.

Dal 1910 è stata formalmente costituita l’Azienda Municipalizzata del Gas.

Successivamente furono affidati nel corso degli anni altri servizi e precisamente:

- nel 1933 il Servizio Acquedotto per cui l'Azienda assunse la denominazione di "A.M.G.A.";
- la prima metanizzazione di Gallarate è avvenuta nel 1951 e costituisce uno dei primi esempi di utilizzazione del metano in Italia
- dagli anni '50 in avanti fu costantemente incrementato l'utilizzo del metano con una continua espansione del servizio ed incremento dei volumi venduti;
- dal 1963 furono affidati alla nuova AMSC SPA i servizi di Nettezza Urbana e la gestione della Farmacia comunale di Cajello;
- da ultimo, nel 1976 furono altresì inglobati nell'attività dell'AMSC SPA i servizi Trasporti e Piscine.
- nel 2001 AMSC SPA si trasforma in società per azioni;
- nel 1994 fu affidata la gestione di parcheggi;
- nel 2003 furono affidati la Gestione calore delle scuole cittadine e la Gestione degli immobili di edilizia residenziale pubblica.
- nel 2006 è intervenuto un atto di scissione parziale societaria da cui sono derivate AMSC SPA ed AMSC SPA IMPIANTI E SERVIZI Spa.
- AMSC SPA ha mantenuto i servizi di distribuzione gas metano, ciclo idrico integrato e servizio di igiene urbana.
- In AMSC SPA Impianti e Servizi sono confluiti i Servizi: Farmacie, Gestione Calore, Gestione Immobili, Impianti sportivi, Trasporti e Parcheggi, nonché la gestione delle reti impianti dotazioni infrastrutture di tutti i servizi in capo ad AMSC SPA

IL SERVIZIO ACQUA

I principali dati della rete acqua **della città di Gallarate** sono:

- numero utenti 8.077 (al 30/04/2005)
- n.25 pozzi attivi;
- n.2 impianti di trattamento costituiti da filtri a carboni attivi
- n.1 impianto di strippaggio (presso la sede di Via Aleardi)
- n.1 serbatoio con capacità di circa 4200 m³;
- n.3 valvole motorizzate per regolazione rete
- impianti di rilancio (centrifughe)
- 223,2 Km di rete di distribuzione (al 30/04/2005)

AMSC SPA gestisce, inoltre, gli acquedotti nei seguenti Comuni: Arsago Seprio, Brebbia, Cadrezzate, Cairate, Cardano al Campo, Casorate Sempione, Cassano Magnago, Cavaria con Premezzo, Gallarate, Golasecca, Ranco, Sesto Calende, Solbiate Arno, Somma Lombardo, Varano Borghi, Vergiate e Vizzola Ticino.

L'acqua viene captata e sollevata dalla falde mediante pozzi e trattata mediante filtrazione (per l'eliminazione della sabbia) ed, eventualmente, clorazione; altri impianti di trattamento (carboni attivi e strippaggio) sono installati presso alcuni pozzi per migliorare la qualità dell'acqua distribuita.

L'acqua viene distribuita in rete o convogliata in un serbatoio di compenso (serbatoio della Boschina), situato nella parte più alta della città di Gallarate.

In alcuni punti in cui è necessario e presso alcuni pozzi sono installate stazioni di rilancio (costituite da pompe centrifughe), che possono funzionare in continuo o essere comandate da telecontrollo (sia in caso di diminuzione della pressione sia ad intervalli temporali prestabiliti).

Per la rete acqua è installato un sistema di telecontrollo che fornisce nella centrale i dati relativi alla portate, alle pressioni, ai livelli del serbatoio, all'apertura delle valvole, al funzionamento o meno degli impianti, ecc.

Gli impianti installati e le modalità di gestione utilizzate garantiscono:

- un controllo sistematico della pressione in uscita degli impianti principali di sollevamento;
- la qualità dell'acqua secondo le normative vigenti;
- che in condizioni di normale esercizio, i valori della pressione nelle reti siano compresi entro i limiti previsti.

4. PRINCIPI

AMSC SPA si impegna a garantire la qualità del prodotto e del servizio fornito all'utente, non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto con l'obiettivo di garantire la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

AMSC SPA ispira il proprio operato ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi e garantisce lo stesso trattamento agli utenti a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

L'Azienda si impegna ad operare in modo obiettivo, giusto, imparziale.

CONTINUITA'

Costituisce un impegno prioritario per AMSC SPA garantire un servizio continuo e regolare e conseguentemente ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi, che possono essere causati unicamente da guasti, da manutenzioni necessarie alla corretta gestione degli impianti ed alla qualità dell'erogazione, da eventi naturali non prevedibili.

In questi casi AMSC SPA provvederà, quando possibile, a darne tempestiva comunicazione agli utenti interessati, direttamente o tramite gli organi di informazione.

PARTECIPAZIONE

L'utente ha titolo e diritto di richiedere a AMSC SPA le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Nelle relazioni dirette con l'utente, AMSC SPA garantisce la identificabilità del personale e del responsabile tramite apposite tessere di riconoscimento ed individua i responsabili delle strutture.

CORTESIA

AMSC SPA si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

AMSC SPA si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato. Per raggiungere tale obiettivo adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, operando nel rispetto dell'ambiente.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DELLE COMUNICAZIONI

AMSC SPA riserva, nei rapporti con gli utenti, la massima attenzione alla chiarezza e alla comprensibilità di qualsiasi comunicazione, a tale scopo è stato anche attivato il numero verde 800-103-500.

AMSC SPA comunica ai propri clienti le modifiche adottate attraverso tutti i mezzi di comunicazione a propria disposizione, e in particolare si avvale:

- del proprio sito internet;
- di avvisi mirati in fattura;
- del periodico di informazione.

CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni principali di fornitura sono quelle riportate dai vigenti contratti e regolamenti:

- Regolamento di fornitura dell'acqua potabile
- Contratto di somministrazione acqua

5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Costituiscono “standard” di qualità del servizio gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito riportati.

Gli indicatori individuati vengono classificati in:

- indicatori qualitativi: sono parametri che rappresentano:
 - dichiarazioni di principio sul comportamento di modalità di servizio rese in generale all'utenza
 - aspetti/attività che non vengono tenuti sotto controllo mediante la gestione di un indicatore quantitativo, normalmente perché:
 - è spropositato l'impegno richiesto per la gestione di parametri quantitativi opportuni rispetto all'importanza dell'attività stessa;
 - sono difficilmente individuabili dei parametri misurabili.

Ove possibile, gli indicatori qualitativi sono tenuti sotto controllo in modo indiretto mediante parametri misurabili a questi collegabili.

- indicatori quantitativi: sono parametri misurabili di cui viene definito il valore atteso, le modalità e le responsabilità di rilevazione. Vengono tenuti sotto controllo da AMSC SPA che almeno una volta all'anno riesamina i risultati ottenuti riformulando, se necessario, i valori obiettivi.

5.1. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON GLI UTENTI

I tempi relativi alle prestazioni ed alle operazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per:

- il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti da parte dell'utente.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'utente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, AMSC SPA comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine. Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni di calendario.

5.1.1. Tempo di preventivazione

È il tempo massimo intercorrente tra la domanda di allacciamento redatta dall'utente e l'invio del preventivo stesso all'utente; il tempo di preventivazione è diverso a seconda della tipologia di lavoro e a seconda della necessità o meno di eseguire un sopralluogo.

In rapporto alle diverse tipologie di intervento i tempi, espressi in giorni lavorativi, sono i seguenti

Intervento	Tempo
Preventivo per posa contatore acqua su punto presa esistente senza necessità di sopralluogo	Nella stessa giornata (immediato)
Preventivo per posa contatore acqua su punto presa esistente con necessità di sopralluogo	10 giorni
Preventivo per spostamento contatore acqua	20 giorni
Preventivo per nuovo allacciamento acqua che non richieda potenziamento o estensione della rete di distribuzione, con sopralluogo	15 giorni
Preventivo per nuovo allacciamento acqua che richieda potenziamento o estensione della rete di distribuzione, con sopralluogo	Determinato in relazione alla complessità dell'intervento

5.1.2. Tempo di esecuzione degli allacciamenti di una nuova utenza

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente (sottoscrizione del contratto e pagamento del preventivo) e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura.

Tali tempi di allacciamento sono validi per allacciamenti che non richiedano interventi di potenziamento o estensione delle reti; per tali lavori il tempo per l'esecuzione viene determinato in base alla complessità degli interventi sulla rete e viene comunicato all'utente

I tempi indicati nella tabella seguente sono espressi in giorni lavorativi.

Intervento	Tempo Massimo
Posa contatore su predisposizione esistente	5 giorni
Per operazioni che non richiedono opere di scavo	15 giorni
Per operazioni che richiedono opere di scavo	30 giorni
Per operazioni su colonne montanti e per trasformazione impianti (spostamenti contatori)	I tempi verranno concordati di volta in volta sulla base del coordinamento tra lavori di pertinenza dell'Utente e lavori di competenza AMSC SPA

In tutti gli altri casi, in particolare per allacciamenti che richiedano opere di potenziamento o estensione della rete di distribuzione, il tempo di esecuzione è comunicato di volta in volta all'Utente dalla AMSC SPA sulla base dei tempi necessari per la realizzazione dei lavori sulla rete.

5.1.3. Tempi di attivazione / riattivazione fornitura

E' il tempo massimo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente fra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura e la data di apertura o riapertura del contatore con l'avvio della fornitura stessa, nei casi che non implicino modifiche dell'impianto a monte del contatore:

Intervento	Tempo
Subentri contestuali	Nella stessa giornata (immediato)
Riapertura o riattivazione del contatore, a seguito del subentro, differito	3 giorni
Nuova fornitura con punto presa già disponibile ed a norma	3 giorni

5.1.4. Tempi per la cessazione della fornitura

E' il tempo massimo per disattivare la fornitura di acqua, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'utente (anche a mezzo FAX n.0331.226765), salvo particolari esigenze dell'utente stesso a protrarre il tempo di chiusura oltre a quello massimo stabilito, espresso in giorni lavorativi:

Intervento	Tempo
Tempo per la cessazione (a condizione che il contatore sia accessibile)	3 giorni

5.2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

5.2.1. Periodo di apertura degli sportelli

La sottoscrizione, la modifica e la risoluzione dei contratti di fornitura si effettuano presso l'Ufficio Commerciale di AMSC SPA, situato in Via Bottini, 5 a Gallarate.

Apertura al pubblico:

Dal lunedì al giovedì	dalle ore	08.40	alle ore	13.15
Giovedì pomeriggio	dalle ore	15.30	alle ore	17.15
Venerdì	dalle ore	08.10	alle ore	12.15

Il personale preposto alla trattativa con gli utenti è dotato di tesserino di riconoscimento.

5.2.2. Svolgimento pratiche per via telefonica/fax

E' possibile espletare alcune pratiche per via telefonica/fax (tel. 0331.226775):

- domanda di spostamento contatore
- richiesta di aumento o diminuzione portata contatore
- domanda di nuovo allacciamento
- richiesta di appuntamento per sopralluogo
- comunicazione dei dati relativi alla lettura del contatore
- richiesta di chiusura del contatore

nei seguenti orari:

Dal lunedì al giovedì	dalle ore	08.40	alle ore	13.15
Giovedì pomeriggio	dalle ore	15.30	alle ore	17.15
Venerdì	dalle ore	08.10	alle ore	12.15

Le richieste sopra indicate possono essere inoltrate anche via fax (0331 – 226775) collegato 24 ore su 24. (Per casi particolari, previa approvazione di AMSC SPA, su richiesta dell'utente il contratto può essere spedito evitando la presenza fisica allo sportello)

5.2.3. Comunicazioni ai tecnici che effettuano i sopralluoghi

Gli appuntamenti per i sopralluoghi vengono fissati direttamente dall'Ufficio Commerciale al momento della presentazione della richiesta e vengono comunicati agli utenti; per le comunicazioni o i chiarimenti necessari occorre telefonare al n. 0331 – 226765 dal lunedì al giovedì dalle ore 16.30 alle ore 17.30

5.2.4. Rispetto degli appuntamenti concordati

AMSC SPA si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con gli utenti. Gli appuntamenti sono concordati entro un periodo massimo di 10 giorni lavorativi a partire dal giorno della richiesta; detto termine è prorogabile per espressa richiesta dell'utente.

La fascia massima di disponibilità richiesta all'utente non supera le 4 ore ed è fissata:

- tra le 8.30 e 11.30 per gli appuntamenti del mattino
- tra le 14.30 e le 17.30 per gli appuntamenti del pomeriggio

La percentuale degli appuntamenti rispettati sul totale di quelli concordati, ad esclusione di quelli non rispettati dall'utente, viene indicata nell'ambito della relazione annuale sulla qualità del servizio.

5.2.5. Facilitazioni per alcune categorie di utenti

L'impegno della AMSC SPA è volto ad assicurare una attenzione specifica nei confronti degli utenti portatori di handicap, degli anziani e di persone segnalate dai servizi sociali del Comune, da Enti, da Associazioni di Volontariato.

In particolare sono garantite procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio, più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela.

In tali eccezionali casi, ove non sia possibile il ricorso all'utilizzo del telefono per la stipula dei contratti di fornitura, il personale aziendale si reca direttamente presso l'utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per le altre operazioni connesse.

5.2.6. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Possibilità di pagamento bollette:

- addebito in conto corrente mediante circuito Rid
- presso lo sportello "servibanco" sito in Via Bottini, 5, a Gallarate, attivo tutti i giorni 24 ore su 24; per mezzo di tale sportello automatico possono essere effettuati pagamenti per contanti o attraverso Bancomat;
- presso gli uffici PP.TT. (pagamento spese postali) nei giorni e negli orari di apertura.

- presso l'ufficio cassa di Via Bottini 5 a Gallarate.

Possibilità di pagamento lavori:

- addebito in conto corrente;
- presso l'Ufficio Cassa ubicato in Via Bottini, 5, a Gallarate, da lunedì a giovedì dalle ore 8.40 e alle ore 13.15, giovedì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.15 ed il venerdì tra le 8.10 e le 12.15;
- mediante spedizione di assegno circolare;

5.2.7. Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo medio di attesa agli sportelli calcolato su base annua è di 15 minuti.

5.2.8. Risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli utenti

Il tempo entro il quale AMSC SPA si impegna a rispondere alle richieste o ai reclami pervenuti per iscritto è il seguente espresso in giorni di calendario (decorrenti dalla data di arrivo della richiesta in Azienda):

Richiesta di informazioni o reclami, la cui evasione non necessita di particolari verifiche, con risposta verbale (telefonica)	10 giorni
Richiesta di informazioni o reclami, la cui evasione necessita di particolari verifiche, con risposta scritta	20 giorni

Se la complessità della richiesta o del reclamo non consente il rispetto dei tempi sopra riportati, AMSC SPA informerà tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento della pratica relativa alla sua richiesta o al reclamo. In tali casi AMSC SPA provvede comunque ad una prima risposta entro i termini stabiliti

Per reclami che coinvolgono la continuità dei servizi o la sicurezza degli impianti l'intervento è immediato e garantito dal servizio di reperibilità aziendale.

5.3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.3.1. Fatturazione

La fatturazione è realizzata con processi informatici ed è sottoposta a controlli ed a verifiche.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione agli utenti riportati al successivo capitolo 6.

La fatturazione è differente a seconda delle sotto riportate tipologie di utenza:

Comune	Periodicità fatturazione	Modalità di rilevazione consumi	Modalità svolgimento del procedimento di fatturazione
Gallarate	Trimestrale	2 Lettura diretta semestrale 2 Letture in acconto	Tramite bolletta sulla base della lettura rilevata
Altri comuni	Semestrale	Lettura diretta semestrale	Tramite bolletta sulla base della lettura rilevata

Le letture per la rilevazione dei consumi sono previste con le seguenti cadenze:

Comune	Cadenza lettura
Gallarate	Semestrale
Altri Comuni	Semestrale

In caso di inaccessibilità del Contatore, l'utente può comunicare i propri consumi secondo le seguenti modalità:

- mediante apposita cartolina lasciata dall'addetto AMSC SPA;
- a mezzo telefono;
- a mezzo fax;
- mediante lettera
- mediante comunicazione verbale all'Ufficio Commerciale.

5.3.2. Rettifiche di fatturazione (errori di fatturazione)

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso od in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Gli addetti AMSC SPA provvedono alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'Utente e riscontrato come tale dalla AMSC SPA, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata e la restituzione del maggiore importo versato avviene entro 30 giorni di calendario decorrenti dalla comunicazione da parte dell'Utente (fa fede il timbro postale di arrivo o, in caso di presentazione direttamente agli uffici della AMSC SPA, la data di ricezione della comunicazione) salvo situazioni richiedenti verifiche tecniche particolari che non consentano il rispetto del predetto termine; in tal caso AMSC SPA provvederà a comunicare all'utente il nuovo termine.

Per importi sino a € 51,65 la rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso saranno effettuati sulla fattura successiva.

5.3.3. Morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio. Prima di sospendere il servizio vengono adottate le seguenti procedure:

- trasmissione all'utente moroso, dopo 25 giorni dalla scadenza, di lettera avviso di mancato pagamento (sollecito pagamento) con indicazione dell'importo scoperto e invito al pagamento entro il termine indicato;
- invio all'utente moroso, dopo 15 giorni dall'invio del sollecito, di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con diffida ad adempiere al pagamento dell'importo scoperto entro un termine perentorio

Per evitare la sospensione della fornitura l'utente deve procedere al pagamento nei modi e nei termini prescritti dalle comunicazioni.

Dopo la sospensione della fornitura la stessa verrà riattivata solo a seguito del pagamento degli importi che hanno determinato la sospensione del servizio nonché del pagamento dell'integrazione del deposito cauzionale.

La riattivazione avverrà entro i tre giorni lavorativi successivi all'avvenuto pagamento.

5.3.4. Verifica del contatore

AMSC SPA confronta le singole letture effettuate con i valori storici memorizzati per l'utente per rilevare eventuali consumi anomali. In questi casi provvedono a programmare una seconda lettura per confermare o correggere la prima lettura.

L'Utente ha la facoltà di chiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura in contraddittorio con i tecnici aziendali secondo le seguenti condizioni e modalità:

- mediante motivata richiesta scritta con l'indicazione della presunta non corretta misurazione del contatore;
- entro 10 giorni AMSC SPA provvederà a concordare con l'utente la data del sopralluogo che comunque avverrà entro 15 giorni dalla data di richiesta dell'utente stesso;

La verifica presso l'utente, alla quale lo stesso o un suo incaricato deve presenziare, è finalizzata ad un controllo circa il funzionamento del contatore. Data la tipologia degli apparecchi di misura acqua la verifica

fiscale della corretta misurazione è possibile solo al banco di prova mediante idonee apparecchiature e strumentazione; pertanto il contatore viene sostituito ed inviato al banco prova.

Le procedure di verifica sono previste dal Contratto di somministrazione e dal Regolamento di fornitura dell'acqua potabile; i tempi necessari per le verifiche saranno comunicati in seguito agli accordi con la ditta verificatrice.

I risultati della verifica e l'eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati (considerando i consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni negli anni precedenti) verranno comunicati all'utente mediante lettera secondo modalità conformi al contratto ed al regolamento sopra menzionati.

Se la misura della portata nominale risulta compresa entro i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti per i misuratori di acqua, le spese sono a carico dell'Utente.

In caso contrario le spese saranno a carico della AMSC SPA che provvederanno all'emissione dei corrispondenti accrediti.

5.3.5. Verifica delle pressioni

L'utente può richiedere la verifica della pressione delle reti acqua nei pressi del punto di consegna, indicando i malfunzionamenti riscontrati.

La verifica, alla quale l'utente ha la facoltà di presenziare (direttamente o tramite un suo delegato), viene effettuata, in caso di accessibilità del punto di consegna e prescindendo dalla presenza dell'utente, entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Qualora sia necessaria la presenza dell'utente la verifica viene fatta entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della predetta richiesta.

5.4. CONTINUITA' DEL SERVIZIO E SOSPENSIONI PROGRAMMATE

5.4.1. Continuità del servizio

AMSC SPA gestisce i servizi di distribuzione acqua potabile in maniera continua, regolare e senza interruzioni; a garanzia della continuità del servizio utilizza le soluzioni tecniche ed organizzative di seguito descritte:

- impiega reti di distribuzione prevalentemente magliate, che consentono di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione in caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto
- dispone di un sistema di telecontrollo che consente di monitorare con continuità lo stato di impianti e reti e di mantenere i parametri di esercizio entro limiti prestabiliti;

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia della sicurezza e della qualità del servizio.

5.4.2. Tempi di preavviso

Quando occorra eseguire lavori programmati sulla rete che implicino necessariamente la sospensione dell'erogazione l'azienda provvederà a preavvertire gli utenti normalmente con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo, con le seguenti modalità, in funzione anche del numero di utenti interessati dalla sospensione:

- appositi avvisi presso le utenze;
- appositi avvisi presso le portinerie condominiali e presso gli esercizi commerciali della zona interessata;
- eventuale informazione sul quotidiano locale o televideo di emittente locale.

In caso di sospensione dell'erogazione per lavori che interessano un numero limitato di utenze (condomini e/o singole abitazioni) il tempo di preavviso è ridotto a 1 giorno lavorativo.

5.4.3. Durata della sospensione

Le interruzioni programmate per lavori sugli impianti non sono superiori a 12 ore.

5.5. SICUREZZA DEL SERVIZIO

5.5.1. Sicurezza del servizio – Reperibilità o pronto intervento

AMSC SPA dispone di un servizio di telecontrollo, telemisura e servizio di reperibilità che assicura la possibilità di intervento tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24.

In particolare il servizio di reperibilità è attivo nei giorni feriali fuori dall'orario di lavoro e nei giorni festivi 24 ore su 24 con chiamata telefonica (al numero 0331 – 795131).

Per particolari interventi in reperibilità ed urgenti sulla sede stradale, che necessitino di scavi e/o ripristini, in caso di lavori urgenti che coinvolgano la sicurezza, AMSC SPA si avvale di una propria impresa reperibile 24 ore su 24.

AMSC SPA è altresì dotata di un ponte radio attivo su tutto il territorio gestito, in grado di consentire comunicazioni via radio tra la sede centrale e gli operatori e direttamente fra i diversi operatori.

In caso di situazioni di pericolo viene garantito un primo intervento immediato, coincidente con il tempo di trasferimento sul posto e compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso; qualora l'intervento non sia immediato i tecnici provvedono a dare istruzioni comportamentali agli utenti.

In caso di guasto ai contatori o ad altre apparecchiature di proprietà AMSC SPA poste fuori terra, il tempo massimo di intervento corrisponde ad 1 giornata lavorativa a partire dalla chiamata; in caso di interventi a seguito di guasti su impianti interrati o su tubazioni stradali il tempo massimo di intervento è di 2 giorni lavorativi.

I tempi sopra indicati sono da considerarsi al netto di quelli eventualmente necessari al rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi, alla predisposizione di opere edili da parte dell'utente, nonché di qualsiasi causa non dipendente da AMSC SPA, incluse condizioni climatiche o gravi imprevisti in grado di condizionare i lavori.

Per quanto concerne la qualità dell'acqua, AMSC SPA fa eseguire circa 350 campionamenti annuali presso pozzi, serbatoi e punti rete per la determinazione dei parametri qualitativi delle acque distribuite; oltre a questi controlli vengono eseguiti dei campionamenti da parte della ASL; qualora necessario ed in funzione della qualità dell'acqua estratta dalle diverse fonti di approvvigionamento installa impianti di trattamento (ad esempio impianti di filtrazione a carboni attivi). Qualora sia necessario o sia richiesto dalla ASL in via preventiva, vengono installati impianti per la clorazione e la disinfezione dell'acqua (aggiungendo ipoclorito di sodio all'acqua distribuita in rete), effettuando periodicamente il controllo della concentrazione di cloro.

5.5.2. Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe di acqua

AMSC SPA, sulla base di piani di intervento, svolge un servizio preventivo di "ricerca fughe programmata" attuato anche tramite ditte esterne specializzate con automezzi dotati di apparecchiature elettroniche che, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrate, sono in grado di rilevare da fuori terra eventuali fughe non manifeste in superficie.

5.5.3. Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità di acqua dovuta a fenomeni naturali o antropici comunque non dipendenti da AMSC SPA, l'utenza viene informata tempestivamente, segnalando (previo accordo col Comune) le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Allo scopo di fornire agli utenti una informazione costante su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- informazioni dirette o telefoniche presso l'Ufficio commerciale
presso l'Ufficio Commerciale (Via Bottini, 5, tel. 0331 – 226765) vengono fornite informazioni relative ai servizi erogati ed alle modalità di fruizione degli stessi (documenti necessari per l'espletamento delle diverse pratiche, tariffe in vigore, possibili scelte contrattuali). Vengono inoltre fornite le seguenti informazioni:
 - sui contratti in vigore

- sui consumi fatturati
 - sul meccanismo di composizione e variazione delle tariffe
 - sulle procedure di pagamento delle bollette
 - sulle modalità di lettura contatori
 - sulle eventuali agevolazioni ed iniziative promozionali
- materiale informativo
sono disponibili presso l'Ufficio Commerciale (Via Bottini, 5) opuscoli concernenti i servizi erogati.
 - comunicazioni sulla bolletta
sul retro e sull'apposito spazio della bolletta vengono riportate informazioni sull'utilizzo dei servizi erogati, sulle condizioni di fornitura, sulle modalità di pagamento e sulla sicurezza.
 - comunicazioni mediante televideo di emittenti locali e/o comunicazioni mediante stampa
sono finalizzate a fornire informazioni circa eventuali attività, notizie ed eventi che è necessario divulgare con la massima tempestività.
 - eventuale comunicazione diretta all'utente

Inoltre, su richiesta degli utenti, vengono forniti dati relativi alle caratteristiche dell'acqua distribuita.

7. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta del Servizio può essere segnalata all'Ufficio Commerciale della AMSC SPA, con cui l'utente potrà interloquire fornendo gli estremi in suo possesso affinché l'ufficio possa procedere alle verifiche necessarie.

Alle richieste verrà data risposta nei tempi massimi stabiliti nella procedura di reclamo (Vedi punto 5.2.8).

8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

AMSC SPA, al fine di recepire le opinioni degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati, effettua apposite rilevazioni consistenti in indagini a campione mediante metodologie appropriate.

Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti mediante lettere, telefonate, colloqui.

AMSC SPA si impegna, sulla base delle rilevazioni effettuate, a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Tale rapporto viene trasmesso alle autorità competenti e reso disponibile per le associazioni dei consumatori.

9. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

AMSC SPA consegna agli utenti il Contratto di Somministrazione acqua potabile, il Regolamento di fornitura dell'acqua potabile, la presente Carta del Servizio Acqua; a richiesta fornisce consigli circa un corretto utilizzo dell'acqua.

Eventuali ulteriori informazioni in merito potranno essere richieste all'Ufficio Commerciale (tel. 0331.226765).

10. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il mancato rispetto dei termini previsti dal precedente punto 5.1.2 (esecuzione dell'allacciamento) dà diritto all'Utente ad un rimborso pari all'8% degli importi pagati.

Il mancato rispetto dei termini previsti ai punti 5.1.3 (attivazione / riattivazione della fornitura), 5.1.4 (cessazione della fornitura) 5.3.2 (rettifiche di fatturazione) dà diritto all'utente ad un rimborso di € 25,82 (venticinque/82).

Tali importi possono essere corrisposti solo a seguito di espressa, formale e documentata richiesta dall'Utente stesso.

Tale richiesta deve essere corredata dalle informazioni e dai documenti che possono servire a AMSC SPA per la ricostruzione e l'accertamento dell'accaduto, e deve essere inviata per iscritto a AMSC SPA –Via Bottini n.5 – entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito. Allo scopo fa fede la data di spedizione (data del timbro postale o del protocollo aziendale in caso di recapito diretto).

Qualora la richiesta venga riconosciuta valida, il rimborso verrà accreditato sulla prima bolletta utile.

Nessun rimborso sarà dovuto da AMSC SPA se il mancato rispetto dei tempi è dovuto a:

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle sue possibilità di intervento;
- mancato rilascio di autorizzazione e/o permessi da parte di terzi;
- mancata esecuzione dei lavori di competenza dell'utente;
- mancata conformità dell'impianto di utilizzazione acqua dell'utente alle disposizioni di legge in tema di sicurezza (mancata consegna delle certificazioni di legge);
- emanazione di norme e leggi che incidano sui tempi di allacciamento delle utenze.
- nessun rimborso sarà inoltre dovuto da AMSC SPA se il mancato rispetto dei tempi è afferente a lavori riferibili a campagne promozionali a seguito delle quali AMSC SPA versa un contributo all'utente.

11. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUA

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente “Carta del Servizio Acqua” tramite gli strumenti informativi indicati al punto 6 “informazione agli utenti”.

Gli standard sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'autorità pubblica.

12. RIEPILOGO DEI TEMPI RELATIVI AGLI STANDARD DI QUALITA'

Tempo di preventivazione (in giorni lavorativi)

Intervento	Tempo
Preventivo per posa contatore acqua su punto presa esistente senza necessità di sopralluogo	Nella stessa giornata (immediato)
Preventivo per posa contatore acqua su punto presa esistente con necessità di sopralluogo	10 giorni
Preventivo per spostamento contatore acqua	20 giorni
Preventivo per nuovo allacciamento acqua che non richieda potenziamento o estensione della rete di distribuzione, con sopralluogo	15 giorni
Preventivo per nuovo allacciamento acqua che richieda potenziamento o estensione della rete di distribuzione, con sopralluogo	Determinato in relazione alla complessità dell'intervento

Tempo di esecuzione degli allacciamenti di una nuova utenza

Intervento	Tempo Massimo
Manutenzione su predisposizione esistente (posa contatore)	5 giorni
Per operazioni che non richiedono opere di scavo	15 giorni
Per operazioni che richiedono opere di scavo	30 giorni
Per operazioni su colonne montanti e per trasformazione impianti (spostamenti contatori)	I tempi verranno concordati di volta in volta sulla base del coordinamento tra lavori di pertinenza dell'Utente e lavori di competenza AMSC SPA

Tempi di attivazione / riattivazione fornitura

Intervento	Tempo
Subentri contestuali	Nella stessa giornata (immediato)

Riapertura o riattivazione del contatore, a seguito del subentro, differito	3 giorni
Nuova fornitura con punto presa già disponibile ed a norma	3 giorni

Tempi per la cessazione della fornitura

Intervento	Tempo
Tempo per la cessazione (a condizione che il contatore sia accessibile)	3 giorni

Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo medio di attesa agli sportelli su base annua è di 15 minuti.

Risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli utenti

Intervento	Tempo
Richiesta di informazioni o reclami, la cui evasione non necessita di particolari verifiche, con risposta verbale (telefonica)	10 giorni
Richiesta di informazioni o reclami, la cui evasione necessita di particolari verifiche, con risposta scritta	20 giorni

Se la complessità della richiesta o del reclamo non consente il rispetto dei tempi sopra riportati, l'AMSC SPA informerà tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento della pratica relativa alla sua richiesta o al reclamo. In tali casi l'AMSC SPA provvede comunque ad una prima risposta entro i termini stabiliti

Rettifiche di fatturazione

- Per importi superiori a € 51,65: restituzione del maggior importo entro 30 giorni dalla comunicazione;
- Per importi sino a € 51,65: restituzione del maggior importo con la bollettazione seguente

Verifica del contatore

Verifica del funzionamento entro 15 giorni dalla richiesta

Verifica delle pressioni

Intervento	Tempo
In caso di accessibilità del punto di consegna	3 giorni dalla richiesta
In caso di necessità di presenza del cliente	7 giorni dalla richiesta

Tempi di preavviso

Il tempo di preavviso da parte dell'Azienda per sospendere la fornitura d'acque è di almeno 2 giorni lavorativi (ridotti a 1 giorno lavorativo per sospensioni interessanti un numero limitato di utenti).

Durata della sospensione

La sospensione della fornitura è quantificata in un tempo massimo di 12 ore.

13. REQUISITI MINIMI GARANTITI PER IL SERVIZIO ACQUA

AMSC SPA si impegna ad assicurare alle utenze acqua i livelli minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 Marzo 1996.

Vengono garantite, per le utenze domestiche, le seguenti caratteristiche:

- Livelli minimi
 - Dotazione pro capite giornaliera non inferiore a 150 l / abitante / giorno (volume attingibile dall'utente nelle 24 ore)
 - Portata minima erogata non inferiore a 0,1 l/s per ogni unità abitativa
 - Carico massimo riferito al punto di consegna (rapportato al piano stradale) di 70 metri (salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza)
 - Carico idraulico minimo di 20 metri misurato al punto di consegna (salvo casi particolari definiti con gli utenti all'atto della sottoscrizione del contratto)
- Continuità del servizio
 - Servizio effettuato con continuità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata
 - Reperibilità 24 ore su 24
 - Controllo dell'evoluzione qualitativa e quantitativa delle fonti di approvvigionamento
 - Servizio telefonico per la segnalazione guasti attivo 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno

Sistema Qualità

AMSC SPA ha adottato un Sistema Qualità per l'esercizio di captazione e distribuzione dell'acqua potabile; tale sistema è stato certificato UNI EN ISO 9001:2000 e SOA cat. OG6 class. IV con prestazione di progettazione e costruzione fino alla V.

14. SERVIZIO DI RACCOLTA E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

14.1. Caratteristiche del servizio

Il Servizio di raccolta delle acque mediante scarico in pubblica fognatura prevede l'utilizzo da parte dei clienti, dei collettori di uso pubblico. Gli impianti e le condotte posate sia dai Clienti (allacciamenti alla condotta stradale) sia da AMSC SPA (collettori stradali) devono rispettare i requisiti di qualità fissati dalle normative vigenti e dai provvedimenti autorizzativi. AMSC SPA garantisce il regolare deflusso delle acque scaricate e la pulizia delle condotte fognarie, rimanendo a carico del cliente la condotta di allacciamento privato.

AMSC SPA provvede al controllo delle acque immesse nella rete fognaria e verifica la compatibilità tecnica degli scarichi, la capacità e la funzionalità degli impianti. AMSC SPA garantisce inoltre il regolare deflusso delle acque meteoriche nei limiti della capacità delle reti stesse e dei corpi idrici recettori e controlla il regolare funzionamento degli scolmatori di pioggia.

14.2. Servizio di depurazione delle acque reflue

Il servizio di depurazione delle acque garantisce che le acque affluenti dalla pubblica fognatura siano trattate dagli impianti in modo da rispettare i limiti allo scarico previsti dalle normative vigenti. AMSC SPA effettua la manutenzione e la gestione degli impianti ed effettua le analisi di laboratorio per verificare il rispetto dei parametri qualitativi delle acque scaricate nei corpi idrici superficiali.

14.3. Continuità e regolarità del servizio

AMSC SPA si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di raccolta e depurazione delle acque reflue.

La mancanza del servizio può essere imputabile ad eventi di forza maggiore, a precipitazioni di intensità superiore a quella di progetto dei singoli tronchi e dei collettori principali costituenti il reticolo di scarico misto o separato, a carenze di portata dei corpi idrici recettori, a guasti o interventi di manutenzione necessari per il corretto funzionamento degli impianti di sicurezza del servizio.

14.4. Caratteristiche del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con il Cliente durante la fase di scarico.

Gli standard temporali devono considerarsi al netto dei tempi necessari al rilascio di permessi, licenze, concessioni o altri atti autorizzativi rilasciati da amministrazioni pubbliche o servitù concesse da soggetti privati e pubblici necessari per l'esecuzione dei lavori e dei tempi necessari alla predisposizione di opere edili o altri lavori da parte del cliente.

15. SICUREZZA DEL SERVIZIO

15.1. Reperibilità e Pronto Intervento

L'Azienda garantisce la disponibilità di un servizio continuo di reperibilità e pronto intervento per tutti i giorni dell'anno e 24 ore su 24 al fine di assicurare un pronto intervento in casi di guasti o situazioni critiche. L'accesso a tale servizio avviene per mezzo di centralino telefonico.

15.2. Interventi a seguito di segnalazioni

A seguito di segnalazioni di anomalie da parte dell'utenza, AMSC SPA valuta il livello di criticità/pericolosità della situazione ed interviene di conseguenza. L'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza è effettuato dal personale aziendale dopo aver valutato attentamente i dati forniti dal cliente. L'incaricato aziendale comunica sempre al richiedente il livello attribuito alla richiesta e il tempo massimo di primo intervento.

16. COME VERIFICARE LA NOSTRA QUALITA'

AMSC SPA si impegna a rispettare si agli standard generali precedentemente descritti sia alcuni standard specifici dai seguenti indicatori:

Tempo di rilascio dell'autorizzazione/ nulla osta allo scarico nella pubblica fognatura. Tempo intercorrente, misurato in giorni consecutivi, dalla presentazione della richiesta al rilascio dell'autorizzazione al Cliente. Tmax = 70 gg (solari).

I giorni festivi infrasettimanali saranno aggiunti al tempo massimo garantito.

Nel caso di scarichi di insediamenti abitativi, l'autorizzazione o concessione edilizia per l'allacciamento rilasciata dal Comune competente è comprensiva dell'autorizzazione allo scarico.

Le richieste di autorizzazione allo scarico degli insediamenti produttivi sono presentate direttamente allo "sportello unico per le imprese" del Comune di riferimento, se presente, il quale provvede successivamente ad inoltrare la richiesta ad AMSC SPA, che rilascia l'autorizzazione/nulla osta.

Le richieste di autorizzazione allo scarico vengono inoltrate direttamente ad AMSC SPA nei casi in cui essa è titolare dell'autorizzazione allo scarico delle acque reflue urbane, mentre vengono indirizzate al comune di riferimento, che richiede parere ad AMSC SPA, nei casi in cui il comune è ancora titolare dell'autorizzazione.

A fronte della richiesta, AMSC SPA predispose l'autorizzazione e provvede al rilascio della stessa direttamente al cliente.

Nel caso di richiesta inoltrata attraverso lo "sportello unico per le imprese" si fa riferimento alla data di protocollo d'arrivo in azienda.

I tempi garantiti si intendono al netto dei tempi necessari per eventuali integrazioni, richieste da AMSC SPA o da terzi, della documentazione presentata contestualmente alla richiesta, qualora questa fosse incompleta. AMSC SPA si impegna a rispettare, oltre agli standard generali del servizio sopra riportate, gli standard specifici definiti dai seguenti indicatori:

- tempo massimo per il primo intervento in caso di guasti localizzati o occlusione con rigurgito.
- tempo massimo per primo intervento = 24 ore.

17. MODULO RECLAMI

PROT. Interno

COME FARCI PERVENIRE IL MODULO COMPILATO:

- ✓ Posta o a mano: AMSC SPA, Via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (Va);
- ✓ Fax: 0331 226775
- ✓ E-mail: info@amsc.it

Spett.le
AMSC SPA
VIA BOTTINI, 5
21013 GALLARATE (VA)

Il sottoscritto _____, residente a _____ in via _____, CF / P. Iva _____, telefono _____, fax _____, email _____

DESIDERO INOLTARE IL SEGUENTE RECLAMO RELATIVO ALLA SEGUENTE PRESTAZIONE IN RIFERIMENTO AL SERVIZIO ACQUA:

Intestazione utenza: _____

Codice Cliente (da bolletta)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Indirizzo utenza: Via _____ Comune _____

MOTIVO DEL RECLAMO:

(contrassegnare l'apposita casellina con una "X" il motivo del reclamo tra quelli previsti nell'elenco. Se il motivo del reclamo non è tra quelli indicati, mettere la croce su "Altro")

<input type="checkbox"/>	Bollette/Fatture	<input type="checkbox"/>	Guasti / Pronto intervento
<input type="checkbox"/>	Attivazione/Cessazione fornitura	<input type="checkbox"/>	Lavori
<input type="checkbox"/>	Contatti con personale AMSC SPA	<input type="checkbox"/>	Morosità
<input type="checkbox"/>	Contratto di fornitura	<input type="checkbox"/>	Risposta alle richieste del cliente
<input type="checkbox"/>	Lettura contatore	<input type="checkbox"/>	Risposta ai reclami
<input type="checkbox"/>	Pagamento bollette /fatture	<input type="checkbox"/>	Verifiche del contatore/pressione
<input type="checkbox"/>	Call Center AMSC SPA	<input type="checkbox"/>	ALTRO

DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO:

(descrivere l'accaduto ed il motivo dell'insoddisfazione per il quale è inoltrato il reclamo)

NOTA BENE: Ai sensi del D.Lgs. n. 196/03, si informa che i dati forniti sono dall'AMSC SPA di Gallarate trattati per le finalità connesse alla gestione dei contratti di fornitura.

Le Imprese e gli interessati hanno facoltà di esercitare i diritti previsti dall'art. 13 del Decreto stesso.

Il titolare del trattamento dei dati in questione è l'AMSC SPA di Gallarate in persona del legale rappresentante pro-tempore.

Il presente modulo è disponibile presso i nostri uffici di Via Bottini, 5 in Gallarate (Va) ed è scaricabile dal nostro sito internet: www.amsc.it

Data _____

(firma per esteso e leggibile)