



Sede: Via San Pio Da Pietrelcina, 42 18100 IMPERIA
Capitale Sociale: Euro 5.435.372 i.v.
Codice Fiscale e Partita IVA n. 01295850083
Iscrizione al Registro delle Imprese di Imperia n. 01295850083
Iscrizione C.C.I.A.A. di Imperia – R.E.A. N. 114459
[Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Imperia]

CARTA DEI SERVIZI “CICLO IDRICO INTEGRATO”

Aggiornamento

Giugno 2013

Sommario

1 - PREMESSA	3
2 - PRINCIPI GENERALI	3
3 - IL SERVIZIO	5
4 - FATTORI E STANDARD DEL SERVIZIO	5
5 - TUTELA DEI CLIENTI	10
6 - DISPOSIZIONI FINALI	10
ALLEGATI	12

1 - PREMESSA

Il servizio pubblico, per i principi di qualità, deve garantire a chi ne usufruisce procedure rapide e semplici e disponibilità delle informazioni.

La Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è il documento che regola gli impegni assunti da AMAT spa verso i propri Clienti, con l’obiettivo di contribuire a migliorare sia la qualità dei servizi forniti che il rapporto tra i Clienti e la società fornitrice dei servizi.

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

1. fissa principi e criteri per l’erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei Clienti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi;
2. riconosce ai Clienti il diritto d’accesso alle informazioni e di giudizio sull’operato di AMAT spa, assicurando in questo modo la partecipazione consapevole di tutti i Clienti al servizio;
3. indica le modalità per le segnalazioni da parte dei Clienti e per le relative risposte di AMAT spa;

La Carta del Servizio Idrico Integrato si riferisce:

- a. al servizio di acquedotto per i seguenti usi:
 - uso civile domestico residente e non residente (utilizzi familiari in abitazioni);
 - uso non domestico (privati per usi diversi, settori commerciali, artigianali ed industriali);
 - uso enti (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, case di riposo etc.);
 - usi irrigui ;
 - usi portuali;
- b. al servizio di fognatura e depurazione.

La Carta dei Servizi è disponibile al pubblico accedendo al sito web aziendale ed, inoltre, può essere richiesta in ogni momento agli sportelli aziendali.

La Carta dei Servizi è stata attivata il 1 settembre 2001 e viene aggiornata, di norma, con cadenza annuale da AMAT spa, per adeguarla all’evoluzione della qualità richiesta dai Clienti. In caso si rendano necessarie modifiche sarà emessa una nuova revisione, che sarà sottoposta per approvazione da parte degli enti competenti.

2 - PRINCIPI GENERALI

AMAT spa è una società mista, costituita nel 2001, per la gestione del S.I.I. con maggioranza pubblica detenuta dal Comune di Imperia per il 52%, il resto della proprietà, pari al 48%, è di Iren Acqua Gas S.p.A. società quotata in borsa.

In particolare l’attenzione dell’Azienda è rivolta alla :

- **Qualità del prodotto erogato** assicurata già dalle fasi di Progettazione, di Manutenzione ordinaria e straordinaria e di Esecuzione delle opere facenti parte del Servizio Idrico Integrato .

- **Qualità del servizio erogato** inteso come Qualità dei rapporti e delle prestazioni rese ai Clienti.
- **Uguaglianza ed imparzialità di trattamento**
I servizi erogati da Amat spa sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni essenziali dei Clienti.
I servizi devono pertanto essere erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da: sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
Amat spa si impegna a garantire parità di trattamento a tutti i cittadini serviti nel territorio di sua competenza, con particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli, che in quello indiretto, ai cittadini portatori di handicap, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli.
Amat spa si impegna ad erogare ai Clienti, fatti salvi casi di forza maggiore, servizi regolari, continui e senza interruzioni.
In caso di sospensione del servizio dovuta a guasti o lavori di manutenzione, si impegna a contenere al massimo i tempi dell’eventuale disservizio.
- **Imparzialità**
Amat spa si attiene, nei comportamenti verso i Clienti, a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.
- **Partecipazione**
Amat spa garantisce la partecipazione di ogni cittadino, nonché delle Associazioni dei Consumatori, al miglioramento dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione tra Clienti ed Azienda.
Il Cliente, ai sensi della normativa vigente, ha il diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano, può produrre documenti, formulare o avanzare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
Sul sito web di Amat spa www.amat-imperia.it sono costantemente aggiornate le informazioni utili alla Clientela.
- **Efficienza ed efficacia**
“La politica aziendale della qualità” è tesa al raggiungimento di obiettivi di efficienza ed efficacia nell’erogazione dei servizi, nonché al miglioramento delle prestazioni in una logica di Qualità Totale.
- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**
Amat spa pone la massima attenzione all’efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato in genere nei rapporti con i Clienti.
- **Riconoscibilità**
Tutto il personale operativo aziendale è munito di tessera di riconoscimento che deve esibire a richiesta del Cliente.
- **Cortesia**
Amat spa si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia verso i Clienti, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni e verificando che esse vengano rispettate.

- **Continuità del servizio**

Amat spa si impegna a garantire un servizio continuo e regolare, ad evitare disservizi e/o comunque a ridurne la durata.

3 - IL SERVIZIO

L'espletamento del servizio gestionale necessita di regole interne all'azienda al fine di assicurare la ripetibilità, l'affidabilità, la trasparenza del modo di operare ed una qualità intesa come soddisfacimento delle esigenze del Cliente

La valutazione del servizio viene effettuata attraverso la misurazione della :

- **Qualità erogata** con verifiche sul servizio reso, attraverso la gestione delle Non Conformità (NC) per i parametri chimici e microbiologici e delle relative azioni correttive.
- **Qualità disattesa** tramite verifica puntuale dei disservizi creati ai Clienti, con attenta analisi dei reclami pervenuti in forma scritta e gestione degli stessi.

I risultati vengono gestiti ed analizzati dal sistema di qualità aziendale.

4 - FATTORI E STANDARD DEL SERVIZIO

Per Fattori del Servizio si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio stesso da parte del Cliente .

I fattori del Servizio che sono essenziali e caratterizzanti sono i seguenti :

- A. Servizio erogato,
- B. Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio,
- C. Tempestività di esecuzione delle richieste di esecuzione lavori,
- D. Trasparenza nei rapporti con i Clienti e facilità di accesso ai servizi,
- E. Precisione nella misurazione e nella fatturazione.

Per poter rappresentare adeguatamente, per ogni aspetto della qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato l'Azienda ha individuato alcuni parametri quantitativi e qualitativi, definiti “Standard di Qualità”, che sono enunciati nella presente carta dei servizi. Tali indicatori saranno monitorati in funzione delle prestazioni erogate e delle aspettative della clientela nel tempo, al fine di migliorare i livelli della qualità del servizio.

A. Servizio erogato

A.1 -Caratteristiche del servizio

La garanzia della potabilità dell'acqua è assicurata, oltre che da una accurata e puntuale manutenzione delle opere di presa, dei serbatoi e delle reti, da un

programma di campionamento finalizzato alla determinazione analitica della qualità batteriologica, chimico-fisica ed organolettica mediante convenzione con “Laboratori Iren Acqua S.p.A.” della quale Amat è socio, sulle acque alla fonte, sulle tubazioni di convogliamento al consumo, prima e dopo il trattamento di disinfezione ed in numerosi punti della rete di distribuzione.

Sempre allo stesso fine, per la salvaguardia dell’ambiente e della salute pubblica, l’Azienda effettua periodicamente e secondo necessità analisi batteriologiche, chimico/fisiche sulle acque reflue e sui sedimenti.

A.2 -Controllo dell’ assetto delle reti

L’azienda, grazie al sistema di reti interconnesse, alla diversificazione delle opere di captazione, al controllo della portata e pressione on-line nelle stazioni di pompaggio e nelle reti, assicura a tutti i Clienti un valore minimo di portata e pressione .

Standard specifici

Ad ogni utenza domestica è assicurata una dotazione pro-capite di 150 l/giorno ed un carico idraulico di 5 mt, misurato alla bocca di uscita del contatore del punto di consegna.

B. Continuità e regolarità nell’erogazione del servizio

B.1 -Monitoraggio delle reti

L’Azienda ha istituito un sistema di monitoraggio delle reti di distribuzione, per cercare di eliminare eventuali disservizi .

Il funzionamento del sistema acquedotto (captazione, analisi alla fonte, adduzione ai punti di trattamento, analisi dell’acqua da immettere in rete, pompaggio in rete ed ai serbatoi) e fognature è supervisionato da un moderno sistema computerizzato di controllo e di gestione che fornisce i dati utili in tempo reale.

B.2 -Pronto intervento per riparazione guasti

Un servizio di pronto intervento attivo 24/24 assicura la continua assistenza ai Clienti, con tempi di intervento minimi garantendo l’arrivo in loco di un tecnico normalmente entro tre ore dal momento della segnalazione.

Eventuali variazioni del servizio (modalità, orari, numeri telefonici, ecc..) saranno comunicati a mezzo stampa e nella prima bolletta utile.

Le richieste telefoniche, per essere prese in esame, devono prevedere il rilascio delle generalità del segnalante. Dette richieste sono ricevute da personale dipendente che è tenuto anch’esso a fornire le proprie generalità.

B.3 -Manutenzione programmata

Per lavori di manutenzione programmata, che interessino uno o più Clienti e che prevedano l’interruzione del servizio, l’Azienda informerà gli interessati almeno 24 ore prima dell’intervento, fornendo le previsioni della durata dell’interruzione, che comunque non dovrà superare un valore prefissato non superiore alle 18 ore, salvo particolari interventi particolarmente complessi, che saranno opportunamente segnalati.

B.4 -Interventi imprevedibili

Per interventi impreveduti ed imprevedibili, che diano luogo ad interruzione del servizio l'azienda si impegna, compatibilmente con le difficoltà dell'intervento stesso, a darne tempestiva comunicazione ai Clienti interessati. Le modalità di preavviso possono essere:

- dirette;
- tramite altoparlante;
- a mezzo stampa;
- comunicazioni scritte;
- cartelli di avviso;
- comunicati radio/TV;

e varieranno anche in base all'estensione del territorio interessato dall'interruzione della erogazione del servizio.

C -Tempestività di evasione delle richieste

C.1 -Servizi resi dai reparti operativi

L'azienda si impegna a rispettare tempi minimi in funzione delle varie pratiche ed attività su richiesta dei Clienti con procedure chiare e standardizzate, nel rispetto degli standard indicati nella tabella sotto riportata.

RICHIESTA	TEMPISTICA	STANDARD SPECIFICO
a) Effettuazione sopralluogo per preventivo	Tempo fra data concordata per il sopralluogo con il cliente e predisposizione del preventivo tecnico-economico	Max giorni 5
b) Esecuzione di allacciamento e modifica impianti (che non necessitano di nuove reti);	Tempo intercorrente tra la l'emissione dell'ordine di lavoro (O.d.L.) o dalla comunicazione di effettuazione da parte del cliente del lavoro preparatorio all'attivazione del servizio.	Max giorni 30
c) Esecuzione di allacciamento e modifica impianti (che necessitano di nuove reti);	Tempo intercorrente tra la l'emissione dell'ordine di lavoro (O.d.L.) o dalla comunicazione di effettuazione da parte del cliente del lavoro preparatorio all'attivazione del servizio.	Tempo da concordare con il Cliente
d) Esecuzione verifica in loco del valore di pressione o portata;	Tempo intercorrente tra la richiesta del cliente e l'effettuazione delle verifiche	Max giorni 15
e) Subentro	Tempo intercorrente tra la firma del contratto e la riattivazione del contatore	Max giorni 3

I tempi sopra indicati fanno riferimento a giorni lavorativi e si intendono al netto di tutti gli adempimenti a carico del Cliente e/o dell’ottenimento delle necessarie autorizzazioni amministrative.

In caso di inadempienza dell’Azienda agli standard di cui sopra, il Cliente avrà il diritto chiedere di essere indennizzato per la mancata prestazione con le modalità riportate al cap.6.

C.2 -Indennizzi

Il rimborso al Cliente, a titolo di indennizzo per la mancata ottemperanza aziendale agli standard specifici, viene calcolato come al successivo punto 6.1 e, fatte salve le deroghe di cui al punto 6.2, è subordinato alla richiesta scritta di rimborso che deve pervenire all’Azienda, tramite raccomandata a.r., entro 30 giorni dall’esecuzione della prestazione richiesta dal Cliente. Fa fede la data di spedizione.

C.3- Tempo per la corresponsione dei rimborsi a titolo di indennizzo

Il rimborso, se ed in quanto dovuto, verrà contabilizzato nella prima bolletta utile o tramite emissione di nota di credito con relativo bonifico bancario.

D . Trasparenza nei rapporti con i Clienti e facilità di accesso al servizio

D.1 -Servizi resi dall’Ufficio Clienti e dall’Ufficio Tecnico

L'Ufficio Clienti di via San Pio da Pietrelcina, n. 40 è ha disposizione per fornire assistenza ed informazioni come di seguito riportate:

UFFICI		
	PRESTAZIONE	MODALITA'
a	Per nuovi impianti di allacciamento	Contattare l’Ufficio Clienti
b	Per variazioni o modifiche contrattuali	Contattare l’Ufficio Clienti
c	Per disdette di fornitura	Contattare l’Ufficio Clienti con un anticipo non inferiore a 5 giorni lavorativi dalla data per la quale il Cliente desidera che la disdetta sia operante;
d	Per subentri a forniture attive (vulture)	Contattare l’Ufficio Clienti (è necessaria la presentazione dell’ultima bolletta pagata e la presenza del Cliente entrante provvisto di valido documento d’identità e codice fiscale mentre il Cliente uscente può delegare, allo scopo, altra persona)
e	Per informazioni commerciali	Contattare l’Ufficio Clienti
f	Per informazioni tecniche	Contattare l’Ufficio Tecnico
g	Per informazioni generali alla Clientela divulgate a mezzo rete informatica	Accedendo al sito web all’indirizzo: www.amat-imperia.it

Standard specifico.

Tempo medio di attesa medio presso gli uffici: 30 minuti.

D.2 -Reclami

Ogni cliente ha diritto di presentare alla Società i propri reclami e di ricevere una risposta pertinente e circostanziata.

Il reclamo può essere inoltrato direttamente allo sportello (Ufficio Clienti, Via San Pio da Pietrelcina, n. 40), oppure essere inoltrato in altra forma scritta/fax/e-mail; devono comunque essere descritti tutti gli estremi ed i dati in possesso del Cliente (nome del funzionario che ha seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, le proprie generalità, ecc..), relativamente a quanto il Cliente ritiene oggetto di violazione affinché si possa provvedere alla ricostruzione dell’iter seguito.

D.3 -Informazioni

La presente Carta congiuntamente al documento “Regolamento Servizio Idrico Integrato” , contiene tutte le informazioni per le modalità di accesso ai vari servizi e gli standard delle prestazioni erogate.

E. Precisione della misurazione nella rilevazione e fatturazione dei consumi

E.1 -Lettura contatori

L’Azienda garantisce la lettura quadrimestrale dei soli contatori posti in luogo accessibile ai propri lettori.

Per i contatori posti all’interno di edifici o proprietà private, non liberamente accessibili, i lettori aziendali, in caso di assenza del Cliente, lasceranno apposte cartoline di “auto-lettura” che dovranno essere compilate a cura del Cliente e fatte pervenire all’azienda entro la data indicata dal lettore sulla cartolina.

E.2 -Precisione della fatturazione consumi

La fatturazione consumi è quadrimestrale ed è calcolata pro-die. Per i contatori non accessibili e per i quali non sia pervenuta, a cura del Cliente, la cartolina di lettura in tempo utile, l’azienda fatturerà i quantitativi previsti dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

E’ utile precisare che, ai sensi del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, l’Azienda non può effettuare la compensazione dei consumi fra più quadrimestri.

E’ pertanto interesse del Cliente far pervenire tempestivamente all’Azienda le cartoline di autolettura.

L’azienda effettua controlli, al fine di verificare, prima dell’emissione delle bollette, eventuali anomalie derivate da errori di lettura o altre cause .

E. 3 -Pagamento bollette

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- presso gli uffici postali utilizzando il bollettino di c.c. premarcato che accompagna la bolletta;
- presso gli sportelli bancari di Carige spa (Imperia) e Banco Popolare (Imperia);
- tramite R.I.D.;

- presso Ufficio Clienti Via San Pio da Pietrelcina, n. 40, esclusivamente per chiudere situazioni di morosità.

E.4 -Controlli sul misuratore

Il Cliente può richiedere il controllo di buon funzionamento del proprio misuratore.

L’Azienda ha organizzato un servizio di verifica dei misuratori, predisponendo

- lo smontaggio;
- la temporanea sostituzione con altro contatore;
- il controllo al banco presso l’officina del Reparto Operativo;
- il successivo rimontaggio o sostituzione definitiva, con tempi di attuazione definiti.

Nel caso il Cliente richieda un controllo con valore di precisione certificato, l’Azienda può inviare il contatore da provare ad una ditta Certificata; in tale caso le modalità ed i costi sono concordate con il Cliente al momento della richiesta.

Nel caso in cui le verifiche di cui sopra non evidenzino anomalie, il Cliente è tenuto a rimborsare all’Azienda l’onere relativo che verrà addebitato nella prima fatturazione utile.

5 - TUTELA DEI CLIENTI

5.1 -Adeguatezza del servizio alle condizioni personali del Cliente

L’Azienda prevede, per i Clienti portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune, procedure agevolate e tempi di allacciamento, di trasferimento e di ripristino del servizio più rapide rispetto a quelle espresse negli standard applicabili alla totalità dei Clienti.

5.2-Autorità esterne

L’Azienda si impegna a recepire nella Carta dei Servizi eventuali nuovi principi che dovessero venire dettati dall’Autorità Garante o da evoluzioni della normativa.

6 - DISPOSIZIONI FINALI

6.1 -Sistema di indennizzi.

Assicurare un servizio di qualità significa anche farsi carico della responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri Clienti. Per questo AMAT spa ha previsto che il Cliente che subisce un disservizio debba essere indennizzato per il disagio subito. E’ pertanto stabilito un rimborso di Euro 30 (trenta) qualora si verifichi il mancato rispetto, per causa del Gestore, dei seguenti standard:

- Tempi di rilascio dei preventivi.
- Tempi di esecuzione dei lavori.
- Tempi di attivazione / disattivazione della fornitura.

Nessun rimborso sarà dovuto al Cliente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle sue possibilità di intervento, comprese condizioni climatiche tali da condizionare l’esecuzione dei lavori;

- mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni da parte di terzi;
- mancata esecuzione di lavori di competenza del Cliente;
- emanazione di Norme e Leggi che incidano sui tempi delle lavorazioni.

La richiesta di rimborso deve essere presentata per iscritto ad Amat entro 30 giorni dal verificarsi del disservizio. Qualora, fatte le più opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, Amat comunicherà al Cliente, entro 30 giorni dal ricevimento, l'accoglimento della domanda di rimborso. Il risarcimento sarà quindi effettuato direttamente agli sportelli aziendali o mediante accredito.

6.2 -Deroghe.

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard previsti dal presente documento, non si terrà conto di eventi esterni ed indipendenti dalla volontà aziendale e che riducano le capacità dell'Azienda anche impedendone o condizionandone l'attività quali:

- a) interventi generalizzati per la realizzazione di nuovi acquedotti al servizio di collettività, quali comuni, frazioni, nuovi insediamenti urbanistici ecc.;
- b) afflussi eccezionali di Clienti agli sportelli, non dovuti a precedenti inadempienze dell'Azienda;
- c) scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata.

ALLEGATI

ORARIO DI LAVORO AZIENDALE	dalle	alle	dalle	alle
da Lunedì a Giovedì	7:30	12:30	14:00	17:15
Venerdì (reparti operativi)	7:30	13.00		
Venerdì (uffici)	7:30	12.30		

ORARIO APERTURA UFFICIO CLIENTI	dalle	alle	dalle	alle
da Lunedì a Venerdì	8:00	12:00		
Lunedì pomeriggio su appuntamento			14:15	15:30

Numeri di telefono

UFFICIO	TELEFONO	FAX
Centralino - protocollo	0183-71341	0183-273611
Direttore Tecnico	0183-713457	
Tecnico	0183-713430 0183-713420	
Direttore Amministrativo	0183-713436	
Contabilità clienti	0183-713427	
Contabilità fornitori	0183-713432	
Approvvigionamento	0183-713429	
C.E.D.	0183-713424	
Personale	0183-713428	
Clienti – sportello	0183-713404 0183-713406 0183-713407 0183-713409	0183-710635
REPARTO	TELEFONO	FAX
Operativo - magazzino	0183-713401	0183-292998
Centrale	0183-293641	

Pronto intervento extra orario lavorativo

SERVIZIO REPERIBILITA'	TELEFONO
Acquedotto	3357316650
Fognatura	3357316648

E-MAIL

RIFERIMENTO	Indirizzo di posta elettronica
Ufficio protocollo	info@amat-imperia.it amatspa.pec@postecert.it
Ufficio clienti	clienti@amat-imperia.it