

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **ACQUA**

Servizi esternalizzati ad organismi partecipati	
Servizio Idrico intergrato	SACA SpA.

Di seguito Carta servizi SACA S.p.A.



**Servizi Ambientali Centro Abruzzo**  
Qualità Aziendale



Organizzazione con  
Sistema di Gestione Qualità  
Certificato n. 176349

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## SOMMARIO

<b>Art.</b>	<b>1</b>	<b>PREMESSE E DEFINIZIONI</b>	.....	pag	<b>3</b>
		Premesse	.....	pag	<b>3</b>
		Il soggetto Gestore	.....	pag	<b>3</b>
		Definizioni	.....	pag	<b>4</b>
<b>Art.</b>	<b>2</b>	<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	.....	pag	<b>7</b>
		Eguaglianza di trattamento	.....	pag	<b>7</b>
		Imparzialità	.....	pag	<b>7</b>
		Continuità dei servizi	.....	pag	<b>7</b>
		Partecipazione dei clienti	.....	pag	<b>7</b>
		Efficienza ed efficacia	.....	pag	<b>8</b>
		Strumenti	.....	pag	<b>8</b>
<b>Art.</b>	<b>3</b>	<b>LA QUALITA' DEL SERVIZIO Standard generali</b>	.....	pag	<b>8</b>
		Caratteristiche di qualità del prodotto	.....	pag	<b>8</b>
		Continuità e regolarità dell'erogazione	.....	pag	<b>8</b>
<b>Art.</b>	<b>4</b>	<b>LA QUALITA' DEL SERVIZIO Standard specifici</b>	.....	pag	<b>8</b>
		Tempi di allaccio e di modifica impianti	.....	pag	<b>8</b>
		Tabella 1 Livelli specifici di qualità contrattuale del SII	.....	pag	<b>9</b>
		Tabella 2 Livelli generali di qualità contrattuale del SII	.....	pag	<b>10</b>
<b>Art.</b>	<b>5</b>	<b>RAPPORTO CON I CLIENTI</b>	.....	pag	<b>11</b>
<b>Art.</b>	<b>6</b>	<b>LA TUTELA DEI CLIENTI</b>	.....	pag	<b>12</b>
		Procedure di reclamo	.....	pag	<b>12</b>
		Rimborsi	.....	pag	<b>15</b>
		Accessibilità al servizio telefonico	.....	pag	<b>15</b>
		Modalità e strumenti di pagamento	.....	pag	<b>16</b>
		Suggerimenti	.....	pag	<b>16</b>
		Curiosità	.....	pag	<b>16</b>
		Consigli	.....	pag	<b>16</b>
<b>Art.</b>	<b>7</b>	<b>LETTURE DEL CONTATORE</b>	.....	pag	<b>17</b>
		Come leggere il contatore	.....	pag	<b>17</b>
<b>Art.</b>	<b>8</b>	<b>INFORMATIVA E FORO COMPETENTE</b>	.....	pag	<b>19</b>
<b>Art.</b>	<b>9</b>	<b>ALLACCI IDRICI E FOGNARI - PROPRIETA' DELLE CONDUTTURE</b>	.....	pag	<b>19</b>
<b>Art.</b>	<b>10</b>	<b>CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE DEL SII</b>	.....	pag	<b>19</b>
<b>Art.</b>	<b>11</b>	<b>UTILIZZO DEL SERVIZIO E SUBENTRO NELLA FORNITURA</b>	.....	pag	<b>20</b>
<b>Art.</b>	<b>12</b>	<b>PROPRIETA' DEGLI IMPIANTI E SERVITU' DI PASSAGGIO</b>	.....	pag	<b>21</b>
<b>Art.</b>	<b>13</b>	<b>CARATTERISTICHE DEGLI IMPIANTI</b>	.....	pag	<b>22</b>
<b>Art.</b>	<b>14</b>	<b>APPARECCHI MISURATORI</b>	.....	pag	<b>23</b>
<b>Art.</b>	<b>15</b>	<b>LETTURE, TEMPI DI FATTURAZIONE E STIMA DEI CONSUMI</b>	.....	pag	<b>23</b>
<b>Art.</b>	<b>16</b>	<b>VERIFICA DEGLI IMPIANTI E DEI MISURATORI</b>	.....	pag	<b>24</b>
<b>Art.</b>	<b>17</b>	<b>PAGAMENTO DELLE BOLLETTE, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI, MOROSITA'</b>	.....	pag	<b>24</b>
<b>Art.</b>	<b>18</b>	<b>SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E PROCEDURE CONCORSUALI</b>	.....	pag	<b>25</b>
<b>Art.</b>	<b>19</b>	<b>INTERRUZIONE DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA</b>	.....	pag	<b>26</b>
<b>Art.</b>	<b>20</b>	<b>SANZIONI AMMINISTRATIVE</b>	.....	pag	<b>26</b>
<b>Art.</b>	<b>21</b>	<b>PUBBLICITA'</b>	.....	pag	<b>27</b>
<b>Art.</b>	<b>22</b>	<b>VALIDITA' DELLA CARTA</b>	.....	pag	<b>27</b>
<b>Art.</b>	<b>23</b>	<b>INFORMATIVA AI SENSI ART.13 D.LGS.196/03 IN MATERIE DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI</b>	.....	pag	<b>28</b>



**Servizi Ambientali Centro Abruzzo**  
Qualità Aziendale



Organizzazione con  
Sistema di Gestione Qualità  
Certificato n. 176349

## ART. 1 PREMESSA E DEFINIZIONI

### Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dalla Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 "Schema generale per la predisposizione delle carte dei servizi nel settore idrico", nonché in osservanza alle disposizioni dettate in materia dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) con deliberazione del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/IDR.

Tale documento si applica a tutti i Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale "Peligno Alto Sangro" nei quali la gestione del Servizio Idrico Integrato (in sigla SII) è stata affidata dall'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale" alle società SACA spa.

La Carta del Servizio Idrico Integrato **è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti dell'Utente** con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra gli Utenti e il Gestore, fissando i principi ed i criteri per l'erogazione del servizio stesso.

In particolare tale documento:

- **costituisce una dichiarazione d'impegno formale del Gestore** nei confronti dei propri Utenti e come tale **è elemento integrativo del contratto** di somministrazione, nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato. Tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, pertanto, comprese le eventuali modifiche e/o revisioni, sostituiscono le corrispondenti clausole contrattuali in essere;
- individua i principi fondamentali che il Gestore deve osservare nella gestione del SII;
- è uno strumento per il miglioramento del servizio, tramite anche un costante e costruttivo confronto con gli Utenti;
- **individua standard**, generali e specifici, **di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare** nell'espletamento delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti;
- rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti; gli Utenti sono intesi come titolari di diritti; il Gestore riconosce e garantisce agli Utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in **Tabella 1**, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è disponibile sul sito internet e presso gli Sportelli del Gestore.

### Il soggetto Gestore

SACA spa, con sede legale in SULMONA, Via del Commercio n. 2 è affidataria "in house providing" del Servizio Idrico Integrato nel territorio Peligno Alto Sangro dei Comuni di seguito elencati:

Ateleta, Bugnara, Campo di Giove, Cansano, Castel di Ieri, Castelvecchio Subequo, Castel di Sangro, Cocollo, Corfinio, Gagliano Aterno, Goriano Sicoli, Introdacqua, Pescocostanzo, Pescasseroli, Pettorano sul Gizio, Pratola Peligna, Prezza, Raiano, Rivisondoli, Roccacasale, Roccaraso, Scanno, Secinaro, Sulmona, Villalago, Vittorito.

## Definizioni

Ai fini della presente carta del servizio si applicano le seguenti definizioni estratte dall'allegato A della Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico nr 655 del 23 dicembre 2015:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più Utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95 (AEEGSI);
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
  - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
  - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
  - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'Utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.). Nell'Ambito Territoriale Ottimale "Peligno Alto Sangro";

• **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

• **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (acquedotto, fognatura e depurazione) in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

• **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

• **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

• **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

• **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implica specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti;

• **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

• **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

• **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfera;

• **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;

• **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;

• **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

• **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

• **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

• **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;

• **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi (contatore);

• **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;

• **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

• **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;

- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
  - **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
  - **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
  - **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
  - **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
  - **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
  - **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
  - **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
    - uso civile domestico;
    - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
    - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
  - **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
  - **Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore la prestazione riguardante il servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato col Gestore il contratto di fornitura. Le utenze condominali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
  - **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.
- Nonché le seguenti altre definizioni:
- **deposito cauzionale**: È una somma di denaro che l'Utente versa al Gestore a titolo di garanzia, se il pagamento della bolletta non è domiciliato in banca o in posta. Il deposito, fatta salva l'eventuale morosità dell'Utente, viene restituito dopo la cessazione del contratto.
  - **impianto interno**: impianto interno alla proprietà fino al punto di consegna della fornitura che, di norma, è collocata su suolo pubblico al limite della proprietà privata;
  - **metro cubo (mc)** è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.



**Servizi Ambientali Centro Abruzzo**  
Qualità Aziendale



Organizzazione con  
Sistema di Gestione Qualità  
Certificato n. 176349

- **morosità** è la situazione in cui si trova l'Utente non in regola con il pagamento delle bollette/fatture. Il ritardo nel pagamento della bolletta/ fattura può comportare l'addebito di interessi o penale di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla riduzione o disalimentazione della fornitura.

## Art. 2 PRINCIPI FONDAMENTALI

### EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi pubblici si basa su principi d'uguaglianza dei clienti. Le regole relative ai rapporti con i clienti sono uguali per tutti senza distinzione di razza, di sesso, di lingua, di religione e d'opinioni politiche. È garantito l'identico trattamento, a parità di presupposti tecnici, per i cittadini di tutto il territorio di competenza. È prestata particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, anziani e clienti appartenenti a fasce sociali deboli.

### IMPARZIALITÀ

Nei confronti dei clienti sono adottati criteri d'obiettività ed imparzialità.

### CONTINUITÀ DEI SERVIZI

È garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Laddove l'intero ciclo di gestione non è coperto dall'Azienda sarà sollecitato l'intervento dei cointeressati all'erogazione del servizio. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a guasti, alle manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti ed alla qualità dell'erogazione o a cause di forza maggiore; qualora ciò si dovesse verificare, saranno adottati i provvedimenti necessari a ridurre al minimo i tempi di disservizio ed il disagio arrecato ai cittadini clienti. Nella presa in carico della gestione di nuovo territorio soggetto a turni di erogazione per ragioni tecniche e/o di portata, l'Azienda si impegnerà a raggiungere il servizio continuo nei limiti delle risorse finanziarie messe a disposizione dal Piano di Ambito di cui al D.Lgs. 152/2006 e s.m.i..

Ove si renda necessario ed urgente ricollegare le utenze degli edifici ritornati agibili a seguito delle ristrutturazioni post sisma benché localizzati in aree dove in cui non è possibile riattivare le linee esistenti per impossibilità tecnica oppure per insostenibilità di tipo economico, la SACA S.p.A., con l'accordo delle autorità pubbliche competenti, realizzerà linee idriche e fognarie di tipo provvisorio che non potranno garantire i medesimi standard di quelle ordinarie e potranno causare soluzioni di continuità nella fornitura del servizio. Detto evento sarà segnalato all'utente nel contratto di somministrazione attraverso la seguente clausola da firmare separatamente ai sensi del D.lgs. 206/2005: <<Il presente allacciamento è di tipo provvisorio, la SACA S.p.A. ai sensi della Carta dei Servizi allegata al presente contratto, non garantisce i medesimi standard di continuità del servizio garantiti dalle infrastrutture ordinarie del Servizio Idrico Integrato>>.

### PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI

E' garantita la partecipazione del cliente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi forniti e sia per migliorare la collaborazione con il cliente. Il cliente ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano, con le modalità e nei casi previsti dalle leggi. Il cliente può presentare reclami e richieste, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA



**Servizi Ambientali Centro Abruzzo**  
Qualità Aziendale



Organizzazione con  
Sistema di Gestione Qualità  
Certificato n. 176349

E' perseguito l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## GLI STRUMENTI

Sono considerati attentamente i fattori che determinano la qualità del servizio ed in conformità a tali fattori sono individuati gli standard di qualità e quantità dei quali si assicura il rispetto ed il continuo monitoraggio ai sensi della delibera dell'Autorità n. 655/2015. Gli standards individuati si suddividono in generali, quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese ed in specifici quando possono essere controllati direttamente dal cliente. Tali standards saranno soggetti a verifiche periodiche al fine di poter definire nuovi standards migliorativi.

### Art. 3 LA QUALITA' DEL SERVIZIO - Standard generali

#### CARATTERISTICHE DI QUALITÀ DEL PRODOTTO

È garantita la qualità dell'acqua distribuita e/o ceduta, nei limiti stabiliti dalla legislazione vigente ed il continuo controllo delle caratteristiche del prodotto dalla captazione alla distribuzione, nonché sulle acque depurate rilasciate nei corpi ricettori nei limiti previsti dalle leggi nazionali e regionali.

#### CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE

È garantito il massimo impegno per la continuità e la regolarità del servizio d'erogazione. Le reti di distribuzione sono prevalentemente di tipo magliato, e ciò consente di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione in caso di guasti o interventi di manutenzione. La manutenzione ed il rinnovo delle reti e delle prese sono programmati al fine di assicurare la sostituzione delle parti più obsolete - compatibilmente con le risorse finanziarie a ciò dedicate dal piano di ambito di cui al D.Lgs. 152/2006 - prima che, secondo l'esperienza maturata, da esse possano derivare guasti e quindi disservizi all'utenza. Il sistema di monitoraggio continuo delle reti per il controllo della pressione in regime di funzionamento normale e per assicurare il rilevamento del livello delle falde nella zona di captazione, è un preciso impegno che si completerà con l'attuazione degli investimenti per il telecontrollo.

Il servizio di ricerca delle perdite d'acqua, sull'intero territorio servito, e sugli impianti di proprietà, è attuato sia per le ricerche programmate sia per i casi di disservizio segnalati dai clienti, ed è effettuato con sofisticate apparecchiature elettroniche che rilevano perdite che non si manifestano in superficie. Al fine di assicurare un pronto intervento nei giorni festivi, è garantito il servizio di reperibilità. Le risorse alternative, di produzione e invasi d'acqua nei serbatoi, garantiscono l'erogazione per circa 12 ore dal momento del sorgere dello stato d'emergenza generale. In caso si preveda l'interruzione dell'erogazione, per lavori di manutenzione programmata, i clienti saranno informati tramite i mezzi di comunicazione.

### Art. 4 LA QUALITA' DEL SERVIZIO - Standard specifici

#### TEMPI DI ALLACCIO E DI MODIFICA IMPIANTI

Le richieste d'allacciamento e modifica impianti devono pervenire ai Servizi Commerciali. Il pagamento relativo avviene con accettazione e addebito sulla fattura commerciale (*bolletta*) o all'atto della richiesta. Per informazioni telefoniche sulle modalità tempi d'esecuzione dei lavori richiesti, è a disposizione il servizio di assistenza della struttura tecnica e commerciale aziendale. È rilevata la durata d'ogni fase del processo d'allacciamento e di modifica impianti per garantire il controllo continuo e per assumere, se necessario, provvedimenti utili a ridurre i tempi d'esecuzione. I tempi indicati non comprendono quelli necessari al rilascio, da parte di Enti/terzi, di autorizzazioni, certificazioni e permessi, delle predisposizioni di opere edili o altri adempimenti da parte del cliente. Non si considerano inoltre i tempi dovuti a qualsiasi causa non direttamente dipendente, incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'esecuzione dei lavori e i periodi di festività fatti salvi diversi accordi con il cliente. Viene sempre comunicato il tempo dell'intervento. Il gestore garantisce i seguenti livelli di qualità contrattuale.

Si dà atto che gli standard sono calcolati secondo quanto disposto dalla Delibera n. 655/2015 dell'Autorità e s.m.i.

### Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII

Indicatore (i riferimenti agli articoli sono relativi a quanto previsto dalla Delibera 655/2015 dell'Autorità)	Livello specifico
Tempo massimo preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Art. 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Art. 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Art. 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Art. 6	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Art. 8	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Art. 9	20 giorni lavorativi
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	30 giorni lavorativi
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Art. 10	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Art. 11	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Art. 11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Art. 12	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione fornitura su richiesta dell'utente di cui all'art. 14	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Art. 17	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione lavori senza sopralluogo di cui all'art. 19	10 giorni lavorativi
Tempo massimo preventivazione per l'esecuzione lavori con sopralluogo di cui all'art. 19	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Art. 23	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Art. 26	3 ore
Tempo massimo intervento per verifica misuratore di cui all'Art. 28	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Art. 29	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Art. 29	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Art.30	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Art.31	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Art. 32	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Art. 36	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Art. 38	Cfr. comma 38.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Art. 46	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Art. 47	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Art 43	60 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Art. 64	5 giorni lavorativi

Indicatore (i riferimenti agli articoli sono relativi a quanto previsto dalla Delibera 655/2015 dell'Autorità)	Livello specifico
--	-------------------

Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Art. 65	5 giorni lavorativi
---	---------------------

**Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII**

Indicatore (i riferimenti agli articoli sono relativi a quanto previsto dalla Delibera 655/2015 dell'Autorità)	Livello Generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Art. 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Art. 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Art. 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Art. 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Art. 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Art. 33, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Art. 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Art. 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all'Art. 53, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Art. 57, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'Art. 58, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Art. 59, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80%
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all'Art. 62, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all'Art. 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

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

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 67, comma 67.1 della delibera 655/2015 dell'Autorità, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'Articolo 26 della delibera 655/2015 dell'Autorità, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Art. 71, comma 71.1, lettere a) e b) della Delibera n. 655/2015 dell'Autorità;

b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Il gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente RQSII, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente Art. 73, comma 73.2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

## Art. 5 RAPPORTI CON I CLIENTI

È fornita una continua e completa informazione ai clienti circa le modalità di prestazioni dei servizi. Alla sottoscrizione di un nuovo contratto sono messe a disposizione dei clienti le Norme contrattuali del servizio idrico integrato e la presente Carta dei servizi. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento e deve trattare i clienti con rispetto e cortesia e agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.



**Servizi Ambientali Centro Abruzzo**  
Qualità Aziendale



Organizzazione con  
Sistema di Gestione Qualità  
Certificato n. 176349

Durante l'orario di servizio sono disponibili tramite servizio telefonico sia le informazioni ai clienti che le segnalazioni guasti.

Sono adottati criteri di chiarezza e comprensibilità di tutto quanto è diffuso al cliente, utilizzati i mezzi di comunicazione per informare sulle attività ed eventi che è utile o necessario che i clienti conoscano con la massima tempestività, e gli spazi disponibili sulle bollette per le comunicazioni.

Sono effettuati sondaggi periodici al fine di valutare le aspettative sui servizi erogati, previste procedure e tempi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard per portatori di handicap, nonché anziani con difficoltà motorie e per gli altri cittadini segnalati dai servizi sociali di Enti Pubblici.

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il gestore garantisce che **l'orario di apertura degli sportelli** rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, ed è così organizzato:

Lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 16.15

Sabato dalle 8.15 alle 12.15

**L'orario di apertura dello sportello telefonico** è il seguente:

lunedì- mercoledì –venerdì dalle 8.00 alle 14.00

martedì e giovedì alle 08.30 alle 17.00

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come da successive tabelle.

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei Servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.

Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

## Art. 6 LA TUTELA DEI CLIENTI

### PROCEDURE DI RECLAMO

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente RQSII.

Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi relativi al suo contenuto. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Il gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
  - il nome ed il cognome;
  - l'indirizzo postale o telematico;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - il codice utente;
  - l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare in coerenza con quanto prescritto all'Articolo 35, comma 35.1 della Delibera 655/2015 dell'Autorità;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui all'Art. 28, comma 28.3 della Delibera n. 655/2015 dell'Autorità.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sorge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate: il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione; l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 50.1, lettere a) e b):

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
  - il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - la tipologia di uso;
  - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

d) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza l'Articolo 35, comma 35.1 della Delibera 655/2015 dell'Autorità;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta

contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;

- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 49, comma 49.4 della Delibera 655/2015 dell'Autorità. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Art. 49, comma 49.4 della Delibera n. 655/2015 dell'Autorità, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico;
- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico.

In caso di applicazione dell'art. 156 del D.lgs. 152/06, in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:

- a) si applica quanto disposto dal Titolo VIII del RQSII;
- b) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo relativo tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, ricorrono le soglie di cui al precedente comma lettera b), il gestore del servizio di acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del gestore del servizio di acquedotto – che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui al medesimo comma lettera b). In tal caso, il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni di cui all'Art. 63, comma 63.4, e di cui all'Art. 65 della Delibera n. 655/2015 dell'Autorità.

## RIMBORSI

Qualora a seguito di verifiche si rilevi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati all'Articolo 67 della delibera dell'Autorità 655/2015 in tema di rettifiche di fatturazione (60 giorni), il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato all'Articolo 67 della delibera dell'Autorità 655/2015 in tema di rettifiche di fatturazione (60 giorni), fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accordo. In deroga a quanto previsto dal precedente comma, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

### Il gestore deve:

a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;

b) pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti.

Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento. In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

Il servizio telefonico di pronto intervento del gestore deve essere in grado di:

- assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato dalla tabella 2, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spурgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del D.lgs. 152/06:

- a) il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale;
- b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento di cui sopra;
- c) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'utente finale tramite il gestore del servizio di acquedotto.

### Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il gestore garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) Mav

### Suggerimenti

Si possono evitare perdite di tempo per pagare le bollette richiedendo alla propria banca o agenzia postale l'addebito diretto sul conto/corrente. Il servizio per tutti i titolari di conto/corrente è semplice: basterà presentare l'ultima bolletta pagata e firmare la delega di addebito. L'istituto di credito o l'agenzia postale provvederanno ad addebitare le fatture e i pagamenti avvenuti verranno riportati con data e importo sull'estratto conto. Per verificare prima e di persona gli importi, la bolletta arriverà ugualmente a casa del correntista prima della scadenza. Evidenti i vantaggi: risparmio di tempo negli spostamenti e code agli sportelli, oltre alla sicurezza di un pagamento regolare e automatico.

### Curiosità

Ad una persona, per un buon livello di salute e di qualità della vita, occorrono in media 100 litri d'acqua al giorno, per bere, mangiare e lavarsi. La media italiana è di 350 litri al giorno, ma c'è anche chi d'estate resta senza acqua. Ogni volta che apriamo un rubinetto tendiamo a consumare più acqua di quanto ne servirebbe. Dobbiamo riflettere sulle nostre abitudini e modificarle, risparmiando nell'uso e nei costi. Quando si pagano le bollette, il calcolo degli importi è riferito ai metri cubi e **1 metro cubo equivale a 1.000 litri**.

### Consigli

- Controllate eventuali perdite d'acqua nelle tubazioni domestiche, attraverso la lettura del contatore, naturalmente dopo aver chiuso tutti i rubinetti. Se il contatore si muove ugualmente, vuol dire che ci sono delle perdite nella rete domestica (*ad esempio nelle chiusure a galleggiante*). A quel punto occorre localizzare e riparare subito il guasto.
- Riparate prontamente ogni rubinetto che perde: una goccia che cade è in grado di *riempire* una tazzina di caffè ogni 10 minuti, per una dispersione totale di 11.000 litri all'anno.

- Programmate l'uso di lavatrice (*da 60 a 90 litri*) e lavastoviglie (*da 60 a 90 litri*), avviandole solo a pieno carico.
- Chiudete la doccia mentre vi insaponate. Inoltre fra vasca (*da 100 a 200 litri*) e doccia (*da 20 a 80 litri*), è senz'altro più economica la doccia.
- Chiudete il rubinetto mentre vi lavate i denti e mentre vi radete la barba.
- Installate diffusori a flusso ridotto in docce e rubinetti: costano poche migliaia di lire e consentono di dimezzare i consumi di acqua di una famiglia.
- Installate un serbatoio a due portate per il WC, in modo da usare solo l'acqua necessaria. In commercio esistono poi speciali dispositivi che applicati allo sciacquone fanno risparmiare fino a 22.500 litri di acqua all'anno ad una famiglia di 3 persone.
- Lavate l'auto una volta di meno. Lavarla troppo di frequente è un lusso inutile per la grande quantità di acqua che viene usata, in ogni caso, usate secchio e spugna.
- Raccogliete l'acqua piovana per innaffiare piante e fiori. D'estate è bene innaffiare all'alba e al tramonto, non quando il sole è forte.
- D'estate, per avere sempre acqua fresca è meglio tenere una bottiglia in frigorifero piuttosto che lasciare scorrere a lungo l'acqua dal rubinetto.
- Controllate periodicamente il perfetto funzionamento del contatore dandone, in caso di anomalie, immediata segnalazione all'Azienda.
- Adottate ogni misura atta a proteggere dal freddo il contatore e i tubi, nel caso questi non abbiano un'opportuna coibentazione.

### Art. 7 LETTURA DEL CONTATORE

La SACA S.p.A. distribuisce le cartoline d'autolettura, per la comunicazione al Numero Verde. Il cliente nella fattura commerciale (*bolletta*) troverà indicato il periodo in cui potrà comunicare telefonicamente la lettura del contatore tramite numero verde reperibile sul sito [www.acqua.it](http://www.acqua.it) seguendo le istruzioni che verranno date telefonicamente:

- digitazione sulla tastiera del codice di servizio dell'Utente;
- digitazione dei numeri di lettura del contatore;
- conferma dell'acquisizione dei dati.

Quando non è disponibile la lettura, le fatture sono emesse sulla base dei consumi storici (*media dei consumi abituali*) e/o nell'ambito degli impegni negli usi diversi.

La comunicazione telefonica permette di rettificare il consumo (*modificatosi per diverse ragioni*), o di comunicare la lettura riferita all'unità immobiliare non stabilmente occupata. Il controllo/verifica del contatore, da parte di personale aziendale (*effettuati periodicamente*), deve essere sempre consentito ovvero l'accesso al contatore reso accessibile a semplice richiesta, essendo una condizione essenziale del contratto di fornitura.

### COME LEGGERE IL CONTATORE



Il contatore o misuratore è lo strumento con cui si misura la fornitura dell'acqua che l'Utente consuma. L'Azienda fattura le forniture in metri cubi: 1 metro cubo (m<sup>3</sup>) equivale a 1.000 litri.

Imparare a leggere correttamente il contatore è sempre utile per controllare i propri consumi. Saper rilevare i consumi effettuati serve anche a comunicare telefonicamente all'Azienda **la lettura**.

Se il contatore è simile a quello disegnato, comunichiamo solo i **numeri neri della finestra evidenziata**.



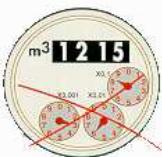
Se sul contatore sono presenti solo degli orologi, controlliamo la posizione delle lancette di **quelli neri** (vedi esempio).



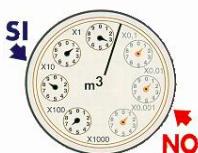
## Attenzione! Esistono vari modelli di contatore



**Solo in cifre** Se sul contatore compaiono solo cifre, la lettura è semplice. Comunichiamo i numeri neri (*che possono essere composti di 4, 5 o raramente anche di più cifre*) che troviamo prima della virgola.



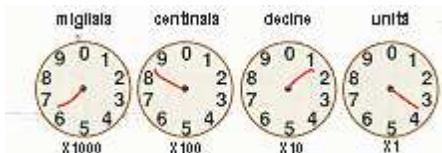
**Sia in cifre che a lancette** Qualora sul contatore, oltre ai numeri in cifre, compaiono anche gli orologi con lancette, questi ultimi non vanno considerati. Comunichiamo solo i numeri neri.



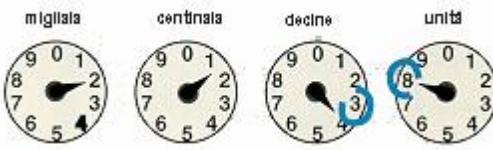
**Solo a lancette** Nel caso in cui il contatore ha solo orologi a lancette, vanno segnalati solo i numeri indicati dalle lancette nere, mentre quelli delle lancette rosse non vanno presi in considerazione. Gli orologi neri possono essere 3, 4, o 5 (x10000).

Come si leggono in cifre i numeri indicati dalle lancette?

Per i numeri indicati dalle lancette, prima di tutto ricordiamoci di cominciare a leggere l'orologio delle migliaia (*se presente sul contatore*) indicato dalla sigla **x1000** poi leggiamo le centinaia **x100** le decine **x10** e le unità **x1**



Se la lancetta è tra due numeri, il numero da riportare è quello più basso. Nell'esempio la lettura è **6813**.



Se l'orologio che stiamo precisamente su un numero *quello delle migliaia che è sul 2*, solo se la lancetta dell'orologio superato di poco lo zero, altrimenti è valido quello più basso come si vede nell'esempio per l'orologio delle decine.

Nell'esempio la lettura è **2138**.

leggendo ha la lancetta (*prendiamo ad esempio* segnaliamo questo numero che leggeremo dopo ha

## Art. 8 INFORMATIVA E FORO COMPETENTE

Le presenti norme, le obbligazioni di diritto civile, le delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico e le leggi in materia, regolano i rapporti contrattuali del servizio idrico integrato nei bacini d'utenza serviti dalla Saca SpA - di seguito denominata Azienda, con sede legale in Sulmona. Sono obbligatorie per tutti i contraenti e dovranno intendersi parte integrante di ogni contratto senza che ne occorra la materiale trascrizione in quanto l'Utente ne riceve copia gratuita prima della stipula o del suo rinnovo, insieme alla "Carta del Servizio Idrico Integrato".

L'Azienda si riserva la facoltà di variare unilateralmente le clausole del presente contratto per giustificato motivo e ne darà comunicazione sulle informazioni per l'utente riportate in bolletta e sul sito internet. Non costituisce variazione unilaterale soggetta alla disciplina di cui al presente articolo la variazione dei corrispettivi che derivano da adeguamenti automatici e/o disposti da norme di legge o dall'Autorità di regolazione del Servizio Idrico Integrato.

Il Cliente è tenuto a comunicare per iscritto all'Azienda le variazioni di residenza o cambio d'uso della fornitura o qualsivoglia altra modifica o variazione qualora tali eventi comportino una modifica di tariffe e/o imposte, la cui applicazione decorrerà dalla data di presentazione della domanda, senza riconoscimento di periodi pregressi; la presente costituisce clausola di tipo interpretativo ed ha pertanto valore retroattivo.

Per qualunque controversia inerente il rapporto di somministrazione è competente il foro di Sulmona.

## Art. 9 Allacci idrici e fognari e proprietà delle condutture

Per i servizi gestiti, l'interessato deve presentare richiesta ai Servizi Commerciali aziendali.

Per ottenere un nuovo allaccio e/o una scissione dell'impianto esistente e/o uno spostamento condotta e/o forniture temporanee e/o utenze zootecniche, l'interessato deve richiedere specifico preventivo. L'esecuzione dei lavori richiesti, in conformità a determinazioni tecniche e amministrative, avverrà dopo l'accettazione che è implicita se si effettua il pagamento immediato. In caso di ricostruzione e/o di ristrutturazione di un fabbricato costituito da più unità immobiliari, la domanda di allaccio idrico dovrà essere corredata da planimetria del fabbricato stesso, sottoscritta da un tecnico abilitato, con ubicazione dei misuratori.

Ogni allaccio idrico è subordinato allo smaltimento delle acque reflue nelle reti fognarie o altro sistema ritenuto idoneo dalle leggi vigenti (*si vedano gli articoli successivi: 14 - 63*). Nel caso di richiesta di riallaccio idrico in un fabbricato ristrutturato già dotato di fognatura prima dell'esecuzione dei lavori di ristrutturazione, l'utente dovrà autocertificare che la fognatura è perfettamente agibile e funzionante.

Per le forniture su strade non provviste di tubazioni stradali di distribuzione l'Azienda può accogliere le richieste, sempre nei limiti della potenzialità dei propri impianti, quando dai richiedenti le sia corrisposto un contributo a fondo perduto per spesa costruzione della tubazione stradale. Se tecnicamente possibile e nulla ostando rispetto alle presenti condizioni, l'entità e le modalità di pagamento dei contributi a fondo perduto saranno oggetto di comunicazione ai richiedenti nella forma del preventivo lavoro.

Le condotte stradali, anche se costruite con contributo a fondo perduto degli utenti e le derivazioni fino al contatore eseguite a spese degli Utenti, appartengono all'Azienda; agli adempimenti conseguenti si provvederà direttamente o per mezzo d'installatori autorizzati, compatibilmente con i programmi operativi, e fatti salvi gli impedimenti del richiedente o di forza maggiore non imputabili all'Azienda.

## Art. 10 Contratto di somministrazione del Servizio Idrico Integrato

La fornitura avviene in seguito alla stipula del contratto di somministrazione nel quale vengono dichiarate dall'utente le condizioni di utilizzo del servizio, mentre per quanto riguarda la precisazione degli obblighi e dei diritti delle parti viene fatto esplicito richiamo al presente documento.

Il presente contratto è stipulato a tempo indeterminato con facoltà di recesso da parte di entrambi i contraenti.

La fornitura da parte dell'Azienda, oggetto del presente contratto, viene misurata dall'apparecchio di misura (contatore), installato dal Azienda e di sua proprietà; eccezionalmente nei casi previsti dalle

presenti norme o concordati espressamente in calce al contratto, a deflusso continuo modulato da lente idrometrica.

Ove si verifichino condizioni eccezionali d'erogazione o di servizio, o sorgano altri gravi motivi, o per sopperire a fabbisogni d'emergenza nell'eventualità d'incidenti, è facoltà dell'Azienda, per gli usi diversi sospendere o revocare le forniture, e per quelli domestici, modulare con turni e altri sistemi la fornitura o se necessario sospendere l'erogazione.

Nel caso l'Utente voglia modificare l'uso e/o l'entità della fornitura deve richiedere e sottoscrivere un nuovo contratto.

In caso di morte del titolare della somministrazione, i suoi eredi sono responsabili, a norma di legge, verso l'Azienda di tutte le somme ad essa dovute dal titolare deceduto. Sono tenuti inoltre ad avvisare, nel termine di 12 mesi l'Azienda dell'avvenuto decesso e delle conseguenti modifiche che dovranno essere apportate al precedente contratto.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto la voltura dell'utenza richiesta dall'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza è gratuita. In questo caso il soggetto volturante assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

#### Le forniture di acqua per:

• **Usi domestici classificati per categorie** (*destinati alle unità immobiliari adibite ad abitazioni civili di residenti, di non residenti, e altre tipologie affini. Qualsiasi utilizzazione effettuata in locali adibiti ad abitazione a carattere familiare o collettivo - con esclusione di alberghi, ospedali, case di cura, scuole, casa circondariale e simili - ovvero disposto in abitazione da privato consumatore finale non svolgente in tali locali alcuna attività di carattere imprenditoriale rientrante nel campo applicativo I.V.A., si qualifica come uso domestico;*)

• **Usi diversi classificati per categorie** (*destinati ad essere utilizzati da attività manifatturiere industriali, commerciali al dettaglio e all'ingrosso, artigianali, zootecniche, agricole, stagionali, uffici e studi privati, attività alberghiera, turistica, sportiva ricreativa, scolastica, sanitaria, prestazioni di servizi, e altre attività che diano origine a scarichi terminali assimilabili a quelli provenienti da insediamenti abitativi- urbani, enti pubblici, strutture o uffici pubblici di stato - regione - provincia – comune);*)

• **Usi non potabili classificati per categorie** (*nei nuovi insediamenti abitativi, commerciali e produttivi di rilevanti dimensioni che hanno l'installazione di reti acquedottistiche utilizzanti acque di qualità inferiore per lavaggio di wc, innaffiamento giardini, rurali, ovvero di tipo non potabile);*

sono attivate, salve diverse espresse specificazioni, dalla data in cui ha inizio per l'Utente la disponibilità d'acqua come risulta dalla documentazione ovvero il contratto di somministrazione decorrente dalla data di attivazione della fornitura.

La tariffa del ciclo idrico integrato di ciascuna categoria d'uso articolata per fasce di consumi e/o impegni (*composta dalle quote di tariffa dei servizi idrico, fognario, di depurazione, nonché dalle Quote fisse*) sono determinate dall'Ente di Governo dell'Ambito sulla base di quanto stabilito dalla delibera dell'Autorità. Le tariffe determinate dall'Ente di Governo dell'Ambito dovranno essere approvate dall'Autorità.

L'applicazione della struttura tariffaria costituisce il corrispettivo del ciclo idrico integrato, come specificato nell'art. 1.

I prezzi relativi a materiali e opere sono adeguati sulla base delle forniture aggiudicate, di listini specifici, e del costo del personale.

Agli effetti della fatturazione le applicazioni tariffarie sono soggette ad eventuali conguagli, e qualunque tassa venga imposta sarà a carico dell'Utente finale.

#### Art. 11 Utilizzo del servizio e subentro nella fornitura

L'Utente finale è obbligato ad utilizzare la fornitura solo per gli usi previsti dal contratto e non può cederla sotto qualsiasi forma a terzi, né utilizzarla per propri scopi in locali ed ambienti diversi e non indicati nel contratto.

Qualsiasi utilizzazione della fornitura effettuata dall'Utente, anche per interposta persona, per usi diversi da quelli previsti, renderà l'Utente finale responsabile degli eventuali danni da liquidarsi con versamento

di un importo corrispondente al consumo, calcolato secondo le tariffe e le imposte relative all'utilizzazione effettiva, secondo i criteri indicati negli articoli delle presenti condizioni e con riserva da parte dell'Azienda di sospendere la fornitura, dandone preavviso e fatta salva ogni azione giudiziaria in sede competente.

L'Utente finale che venga, ceda in locazione o comodato o a qualunque altro titolo anche precario a terzi, ovvero cessi semplicemente di utilizzare direttamente i locali dove sono installati gli impianti di fornitura, ha l'obbligo di darne formale ed immediata comunicazione all'Azienda, mediante raccomandata A.R. ovvero presso gli sportelli dell'Azienda che darà riscontro con ricevuta.

Analogamente, in caso di trasferimento o comunque di abbandono dei locali serviti, L'Utente finale è tenuto a dare disdetta; tuttavia, il contratto cessa anche quando, senza che vi sia stata disdetta formale dell'Utente finale precedente, altri facciano richiesta di sottoscrivere un contratto per la medesima fornitura ed il contatore sia accessibile per la rilevazione dei consumi, purché il subentrante dichari - sotto la propria responsabilità - da quale titolo legale derivi il possesso dell'immobile servito (proprietà, locazione, consenso espresso dell'Utente finale precedente, ecc.).

In caso contrario, L'Utente finale rimarrà esclusivo responsabile del pagamento dei consumi effettuati dai suoi successori e dei canoni e tasse relative, nonché di qualunque danno arrecato ai misuratori e comunque a quanto installato e di proprietà dell'Azienda.

In nessun caso la disdetta e la successione di terzi nell'utenza potrà essere utilizzata quale pretesto per non pagare fatture scadute dell'Azienda: pertanto L'Utente finale che abbia ancora un debito verso l'Azienda, non potrà ottenere, neppure per interposta persona, o a nome di familiare convivente, la riattivazione della fornitura, ovvero altra fornitura da parte dell'Azienda, né, qualora l'abbia ugualmente ed erroneamente ottenuta, a continuare a fruirne.

L'Utente, sulla base del tipo di contratto stipulato, deve pagare i relativi corrispettivi fino al momento in cui cesserà l'erogazione del servizio e solleva l'Azienda da ogni responsabilità riguardante la cessazione da lui richiesta.

L'Azienda cesserà l'erogazione, compatibilmente con i propri programmi operativi e tenendo possibilmente conto delle indicazioni date dall'Utente finale, ma non risponderà di ritardi ad essa non imputabili ovvero dovuti a cause di forza maggiore inclusa l'impossibilità di accedere ai contatori. Si precisa che nei casi di forza maggiore e nel caso in cui per le operazioni di rimozione/sigillo del contatore sia necessaria la presenza dell'utente finale e quest'ultimo si renda irreperibile, l'efficacia della richiesta di cessazione dell'utenza rimane sospesa e l'utente finale è tenuto al pagamento di ogni corrispettivo, fisso o variabile, derivante dal mantenimento dell'utenza attiva fino al momento dell'effettiva rimozione/sigillo del contatore. L'Utente è obbligato a comunicare ai Servizi Commerciali dell'Azienda il recapito al quale inviare la chiusura contabile dell'utenza nonché la variazioni dell'indirizzo di residenza.

L'Utente finale, che non osserverà quanto sopra determinato, resterà direttamente responsabile del pagamento del servizio idrico integrato effettuato da eventuali subentranti che non abbiano regolato il loro rapporto con l'Azienda, oltre ad ogni altra spesa e/o danni connessi e conseguenti all'uso degli impianti.

Resta salvo, in tal caso, il diritto dell'Azienda di sospendere immediatamente la fornitura.

A richiesta dell'Utente finale o per ragioni imputabili allo stesso, qualora sia necessario chiudere o riaprire la presa stradale dell'impianto, si è tenuti per ogni intervento al pagamento della prestazione, a titolo di rimborso.

### **Art. 12 Proprietà degli impianti e servitù di passaggio**

L'Azienda provvede alla realizzazione degli impianti occorrenti fino al punto di cui al successivo articolo e ne rimane proprietaria. L'Utente finale è tenuto a corrispondere all'Azienda i contributi e/o le spese d'allaccio, senza che ciò comporti passaggio di proprietà dei beni e delle opere corrispondenti. Tali impianti potranno essere utilizzati dall'Azienda anche per altre forniture a terzi, senza che ciò comportino diritto alcuno per l'Utente finale o per il proprietario, di rimborso di quote di corrispettivi versati o di canoni per servitù o d'altre somme in genere.

In particolare, ove motivi tecnici lo richiedano, l'Utente finale è tenuto a concedere all'Azienda la disponibilità di uno o più locali con diretto accesso dalla strada, idonei all'installazione delle

apparecchiature necessarie per l'esecuzione della fornitura. L'Azienda rimane proprietaria degli impianti ed apparecchi che installerà in detti locali e potrà utilizzarli per altre forniture; la disponibilità dei locali è gratuita e se del caso sarà sancita da apposita convenzione.

La fornitura è da intendersi subordinata all'ottenimento ed alla permanenza delle autorizzazioni, permessi, servitù e quant'altro necessario alla costruzione ed all'esercizio degli impianti occorrenti.

L'Utente finale è obbligato a consentire o ad ottenere da terzi la costituzione di servitù di passaggio, d'appoggio o d'infissione a favore delle reti di distribuzione dei servizi e in ogni caso dovrà agevolare l'Azienda per il migliore esercizio della fornitura. La servitù s'intende gratuita se non diversamente pattuito e varrà anche nel caso in cui, tramite essa, siano effettuate forniture di servizi ad altri utenti.

Ove motivi tecnici lo rendano necessario, in altre parole qualora fosse necessario a servizio dell'immobile, l'installazione dell'autoclave prima del punto di consegna della fornitura e/o del contatore - tale impianto preventivamente autorizzato, e successivamente sigillato e controllato dall'Azienda - resterà di proprietà ed ingestione all'Utente finale che lo ha richiesto e fatto installare.

### **Art. 13 Caratteristiche degli impianti**

Come già riportato nell'Art. 1, il punto in cui inizia la proprietà dell'impianto di ricezione privato con la relativa responsabilità ed onere per la manutenzione, è quello risultante dal raccordo tra la tubazione esterna stradale dell'Azienda e quella privata.

Sono a carico dell'Azienda le manovre, verifiche, manutenzioni e riparazioni sulla parte di proprietà, e pertanto tali interventi sono vietati agli utenti o a chi per loro - sotto pena del pagamento dei danni e con riserva di esperire ogni altra azione a norma di legge - ad eccezione di quelle relative agli scavi, reinterri, ripristini ed opere murarie in proprietà privata che sono a carico dei richiedenti.

L'ubicazione del contatore aziendale è di norma al confine con la proprietà privata in sito idoneo, riparato dagli agenti atmosferici esterni, protetto dagli eventi pericolosi ipotizzabili con la normale diligenza; per il posizionamento del contatore ed eventuali dispositivi di limitazione della portata l'Utente finale dovrà fare riferimento alle specifiche condizioni dell'Azienda che gli verranno comunicate.

**L'Azienda può sostituirli o farli modificare ogni qualvolta lo ritenga opportuno.**

L'effettiva erogazione della fornitura è subordinata alla presentazione da parte dell'Utente di una dichiarazione rilasciata da un tecnico qualificato o dall'installatore, iscritti negli appositi albi professionali, attestante l'esecuzione dell'impianto di ricezione, in ogni sua parte, secondo le normative vigenti (*legge 5/3/1990 n. 46 e succ.*) e in ogni caso secondo i criteri della buona tecnica. Analoga dichiarazione deve essere presentata ai Servizi Commerciali dell'Azienda ogni volta l'Utente finale apportasse modifiche agli impianti interni. Gli impianti e gli apparecchi dell'Utente finale devono essere rispondenti alle vigenti disposizioni antinfortunistiche e devono essere costruiti, installati e manutenuti, secondo norme di buona tecnica ed igienicità. Le tubazioni della distribuzione privata che ricadono all'esterno degli stabili entro cortili, su aree scoperte, devono essere messe in opera a profondità non inferiore a 60 (sessanta) centimetri dal piano di terra a sufficiente distanza dai canali di rifiuto e a quota a loro superiori.

Nell'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da non poter essere danneggiate, non in vicinanza di superfici riscaldate o camini; qualora quest'ultima condizione non possa essere assicurata, le condotte dovranno essere convenientemente coibentate, così come nessun tubo dell'impianto potrà di norma sottopassare od essere posto entro fogne, pozzetti di smaltimento, pozzi neri e simili: quando non sia possibile altrimenti, per accertate necessità, detti tubi dovranno essere protetti da una guaina a tenuta idraulica convenientemente rivestito contro la corrosione. Gli eventuali giunti dovranno distare dalle estremità dell'attraversamento almeno 1 (un) metro.

Nei punti più deppressi delle condotte saranno installati rubinetti di scarico. Ogni colonna montante deve avere alla base oltre al rubinetto di scarico anche un rubinetto d'intercettazione.

È vietato collegare le condutture d'acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acque non potabili o d'altro acquedotto o commiste a sostanze estranee.

L'eventuale collegamento delle condutture d'acqua potabile con impianti per la produzione d'acqua calda è ammesso solo nei casi in cui è installata idonea valvola di "non ritorno".

È ugualmente vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile con apparecchi a cacciata per latrine, senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante.

Tutte le bocche devono erogare acqua con zampillo libero e visibile al di sopra del livello massimo consentito dai recipienti ricevitori.

L'impianto interno dovrà essere elettricamente isolato dalla rete stradale con apposito giunto isolante e non potrà essere utilizzato come presa di terra per il collegamento di apparecchi elettrici.

Le installazioni per l'eventuale sollevamento dell'acqua nell'interno degli edifici, devono essere realizzate in maniera che siano impediti ritorni in rete dell'acqua pompata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature. È vietato in ogni caso l'inserimento diretto delle pompe sulle condotte derivate da quelle stradali. Gli schemi d'impianto di pompaggio da adottarsi devono essere sottoposti all'approvazione dell'Azienda, che può prescrivere eventuali modifiche.

Il proprietario dell'immobile garantisce che l'impianto sarà mantenuto nelle condizioni di sicurezza e idoneità.

L'Azienda può modificare, anche in corso di contratto, con congruo preavviso le caratteristiche della fornitura, e nel caso l'Utente finale non receda dal contratto entro 30 giorni dalla pubblicizzazione predetta, le modifiche s'intendono tacitamente accettate. L'Utente finale è tenuto a modificare l'allaccio, a Sua cura e spese, a semplice richiesta dell'Azienda, qualora fosse variato il tracciato. Sono a carico del richiedente la fornitura, la realizzazione degli scavi, demolizioni, rinterri, ripristini ed opere murarie in proprietà privata; il richiedente espressamente ed incondizionatamente solleva l'Azienda da qualsiasi responsabilità civile e/o penale connessa alla realizzazione delle suddette opere assunte a Suo carico, in pari tempo impegnandosi all'osservanza di tutte le misure di sicurezza e salvaguardia previste dalle leggi vigenti, e a ripristinare le pavimentazioni interessate dai lavori nelle stesse caratteristiche di quelle preesistenti.

Gli impegni di fornitura dell'Azienda si intendono riferiti al punto d'entrata della derivazione in proprietà privata.

L'Azienda ha facoltà di inserire nella derivazione un limitatore di portata commisurato alle massime prestazioni del contatore.

#### **Art. 14 Apparecchi misuratori**

L'Utente finale accetta che gli strumenti di misura ed eventuali dispositivi di limitazione della portata con i loro sigilli siano sempre accessibili agli incaricati dell'Azienda e non siano manomessi; ove l'Utente impedisca od ostacoli il libero accesso nei locali, per la verifica degli stessi e dei loro sigilli, si determinerà la riserva dell'Azienda di sospendere la fornitura, salvo ogni azione giudiziaria in sede competente. L'Utente deve provvedere perché siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti gli apparecchi costituenti l'impianto e la derivazione nel tratto che corre lungo la Sua proprietà. È responsabile dei danni provocati da qualsiasi causa, non di forza maggiore ed è tenuto a rimborsare le spese di riparazione. In particolare deve attuare i provvedimenti idonei ad evitare gli eventuali pericoli del gelo. Sono a Suo carico le spese per il disgelo e le eventuali riparazioni o sostituzioni nel caso di accertata incuria.

#### **Art. 15 Letture, tempi di fatturazione e stima dei consumi**

Le letture delle utenze verranno effettuate sulla base di quanto stabilito dalle delibere tempo per tempo vigenti dell'Autorità (nell'attualità Deliberazione 5 Maggio 2016 218/2016/R/IDR.).

La fatturazione del sistema idrico integrato (acqua fogna e depurazione), ai sensi dell'art 38 della Del. AEEGSI 655/2016, avranno la periodicità minima di fatturazione stabilita come segue:

Consumi medi annui	Numero bollette	Cadenza
0 -100 mc	2	Semestrale
101-1000 mc	3	Quadrimestrale
Oltre 1000	6	Bimestrale

Per ogni cadenza si fatturerà il consumo reale sulla base delle letture rilevate e secondo l'impegno contrattuale (con detrazioni di eventuali acconti emessi nel periodo intercorrente) e un acconto calcolato sulla base di una stima fino al periodo di riferimento della bolletta. Ove nella fattura siano presenti consumi stimati, gli stessi derivano dal risultato della seguente formula:

$$Cs = \frac{\text{Mis}2 - \text{Mis}1}{\text{Ng}} \times \text{giorni stima}$$

Dove:

Cs = consumo stimato;

Mis 2 = ultima misura reale disponibile;

Mis 1 = prima misura reale disponibile nell'arco degli ultimi 2 due anni ove presente (anno mobile);

Ng = numero giorni intercorrenti tra la misura 2 e la misura 1;

Giorni stima = numero giorni tra ultima lettura reale e fine periodo del riferimento della fattura.

Il tipo di fatturazione è riportato nel foglio riepilogativo iniziale. Nelle nuove forniture si assume a riferimento del consumo quello di utenze analoghe

L'Azienda ha in ogni caso la facoltà di far eseguire, letture e fatturazioni supplementari a sua discrezione.

Ove per qualsiasi causa non fosse possibile ottenere la lettura dei misuratori in tempo utile per la fatturazione, l'Azienda potrà effettuare la fatturazione stessa sulla scorta di letture stimate, salvo conguaglio, oppure fatturare - secondo il contratto di fornitura in essere - le quantità previste rapportate ai giorni del periodo di fatturazione.

Qualora l'impossibilità della lettura superi un anno (*l'Utente ne è informato sulla fattura o altra espressa comunicazione*) si è soggetti alla cessazione della fornitura che sarà riattivata solo dopo la lettura ed il pagamento di quanto eventualmente dovuto, incluse le spese sostenute dall'Azienda.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autolettura, oppure nel caso di malfunzionamento del misuratore, relativamente ad un determinato intervallo temporale.

### **Art. 16 Verifica degli impianti e dei misuratori**

L'Azienda può in qualsiasi momento effettuare verifiche degli impianti e degli apparecchi d'utilizzazione dell'Utente, il quale è tenuto a consentire l'accesso per tale fine al personale aziendale o a terzi espressamente incaricati e muniti del relativo tesserino di riconoscimento. Il personale tecnico dell'Azienda, in qualità di incaricato di pubblico servizio, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 358 del codice penale, provvede a verificare le reti di distribuzione, gli impianti e le apparecchiature interne nonché a rilevare i consumi di acqua ed eventuali anomalie, infrazioni contrattuali e/o violazioni di legge. Ai sensi dell'articolo 331 del codice di procedura penale, il personale tecnico dell'Azienda provvede inoltre a segnalare alle Autorità competenti qualsiasi notizia di reato appresa nell'esercizio o a causa del proprio servizio. Qualora, per fatto imputabile all'Utente finale, al personale incaricato venga impedito il libero accesso al fine di svolgere le predette attività, l'Azienda si riserva di applicare una penale pari ad **Euro 100,00** oltre IVA oltre che di sospendere la fornitura.

### **Art. 17 Pagamento delle bollette, reclami e richieste di informazioni, morosità.**

Le fatture spedite nel luogo di fornitura o altro indirizzo, se richiesto dall'Utente finale, dovranno essere pagate integralmente con le modalità ed entro i termini indicati sulle fatture stesse, secondo quanto disposto dall'art. 1277 del Codice Civile.

L'Utente finale non deve eseguire pagamenti in conto corrente postale utilizzando bollettini diversi da quello allegato alla fattura, onde evitare eventuali disguidi di cui sarà unico responsabile. Si devono sempre utilizzare le «bollette» ricevute o richiedere duplicato ai Servizi Commerciali dell'Azienda.

Nel corso del contratto, le modalità ed i termini potranno essere modificati, previa debita informazione agli Utenti sul modulo della fattura.

L'Utente finale che non si vede recapitare la fattura nei tempi di cui al precedente articolo deve farne richiesta ai Servizi Commerciali dell'Azienda. La regolarità o meno dei pagamenti sarà riportata sulle fatture. La fattura pagata deve essere conservata per 5 anni (art. 2948 punto 4 del Codice Civile), e per non meno di anni 5. L'Utente finale è tenuto a controllare che l'aliquota I.V.A. applicata sia quella effettivamente dovuta, segnalando tempestivamente ai Servizi Commerciali dell'Azienda eventuali

anomalie rilevate. Gli utenti finali tenuti alla contabilità I.V.A. devono fornire ai Servizi Commerciali dell'Azienda i relativi dati.

E' possibile pagare mediante:

- modello MAV pagabile presso ogni sportello bancario e postale. Si precisa che nel circuito bancario tale servizio è gratuito
- Modello SEPA richiedendo addebito diretto sul proprio conto corrente postale o bancario

Il pagamento delle fatture effettuato dopo la scadenza, comporterà l'addebito degli interessi di mora pari al 3% per i primi 30 giorni; a decorrere dal 31° giorno il tasso applicato sarà pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR vigente), maggiorato di 3 punti percentuale.

Per l'esame dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione da parte degli utenti finali si applicano le norme del Titolo V della Delibera dell'Autorità n. 655/2015 e s.m.i. Il gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che contiene i requisiti minimi previsti dalla delibera dell'Autorità n. 655/2015.

Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento degli importi fatturati entro le scadenze indicate sulle fatture e quindi con un termine non inferiore a 20 giorni dalla data di emissione delle stesse.

In caso di ritardato pagamento delle fatture, ovvero dopo la data di scadenza, l'Azienda ha diritto di esigere sugli importi pagati con ritardo un corrispettivo, a titolo di penale (addebitato nelle successive bollette):

**Il mancato pagamento dopo la data di scadenza, comporta:**

- La sospensione della fornitura, **dandone preavviso con raccomandata**, e quindi la risoluzione del contratto senza alcuna responsabilità civile e/o penale per eventuali danni a cose e/o persone che da ciò potessero derivare;
- Il recupero del credito ovvero della somma da pagare unitamente agli addebiti e alle spese conseguenti, con le modalità più idonee al recupero.

I crediti eventualmente vantati nei confronti del Cliente, indipendentemente dalla loro entità, potranno essere in tutto o in parte ceduti a terzi pro-solvendo o pro-soluto.

La risoluzione del contratto comporta l'emissione di una fattura di fine fornitura unitamente agli addebiti e alle spese conseguenti; la risoluzione per morosità comporterà per l'Utente finale, a pagamento avvenuto del debito maturato, un nuovo contratto di fornitura.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estranetia al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

**Art. 18 Sospensione delle fornitura e procedure concorsuali**

Si prevede la sospensione della fornitura e la conseguente risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1453 Codice Civile, nei seguenti casi:

- *inadempienza agli obblighi previsti dalle presenti norme e condizioni o di mendaci dichiarazioni;*
- *mancanza delle condizioni di sicurezza, come previsto;*
- *alterazione o manomissione dolosa del contatore, dei relativi sigilli o delle tubazioni di alimentazione;*
- *qualora il Cliente non metta in condizione l'Azienda di accedere al contatore per effettuare la rilevazione dei consumi, o svolgere altre operazioni di manutenzione o controllo;*
- *mancato pagamento di una o più fatture;*

- qualora gli inadempimenti del Cliente sopra descritti si siano verificati in altre utenze gestite dall'Azienda e riconducibili allo stesso soggetto giuridico;
- qualora il Cliente abbia prelevato fraudolentemente l'acqua o abusato dei servizi forniti dall'Azienda;
- nel caso in cui il Cliente, che sia imprenditore o persona giuridica fallibile, venga dichiarato fallito o sia sottoposto a liquidazione coatta amministrativa.

Nel caso in cui in sede di sopralluogo il personale della SACA S.p.A. verifichi che il contatore è stato rimosso dall'utente e/o da altri, noti o ignoti o addirittura che il contatore manchi, salve le altre conseguenze previste dalla legge e dalle norme contrattuali per l'accadimento appena descritto, l'utenza è da considerarsi cessata di ufficio e la eventuale richiesta di spostamento del contatore presentata da parte dell'utente sarà trasformata d'ufficio in domanda di nuovo allaccio.

Qualora invece il Cliente sia sottoposto a procedura di concordato preventivo, deve essere soddisfatto per intero il credito relativo alle prestazioni di somministrazione eseguite dopo il decreto di ammissione al concordato. Il credito del somministrante per il prezzo delle somministrazioni eseguite prima dell'ammissione del debitore somministrato al concordato preventivo è soggetto al concorso a norma dell'art.184 legge fall., al pari degli altri crediti anteriori al decreto di apertura della procedura, ed è, perciò, pagato nella percentuale concordataria, anche se il rapporto prosegue in costanza della procedura. In tali casi, qualora l'impresa o società sottoposta a procedura concorsuale, abbia ceduto l'azienda a terzi e con essa abbia inteso cedere i contratti di somministrazione, l'Esercente sarà tenuta ad erogare i servizi di cui a contratto solo ed unicamente nel caso in cui la cessionaria formalizzi per iscritto il proprio subentro entro trenta giorni dall'invito in tal senso inviato dall'Esercente a mezzo raccomandata A.R.

La riattivazione della fornitura sospesa avverrà con i tempi ed i costi previsti per i subenti d'utenza, dopo la stipula di un nuovo contratto di fornitura ed il pagamento delle eventuali fatture insolute, oltre alle spese di sospensione e riattivazione del servizio.

#### **Art. 19 Interruzioni dell'erogazione dell'acqua**

L'Azienda non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni, sospensioni o diminuzioni della erogazione dell'acqua per caso fortuito o causa di forza maggiore, per fatto di terzi o per esigenze delle autorità, per riparazioni, modifiche o ampliamenti alle reti ed impianti, per scioperi, e conseguentemente l'Utente finale non avrà diritto di pretendere somme né per abbuoni, né per risarcimenti.

L'utente si obbliga a rispettare i provvedimenti amministrativi di divieto o limitazione temporanei dell'uso dell'acqua. In caso di mancato rispetto dei suddetti provvedimenti amministrativi, ferma l'applicazione di tutte le altre sanzioni previste dalla legge, l'Azienda applicherà una penale pari ad € 100,00 oltre IVA.

Le utenze che per loro natura richiedono un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva (*accumulo d'acqua in serbatoi*) - previa autorizzazione dell'Azienda - la cui bocca d'erogazione deve trovarsi al di sopra del livello massimo, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sifonamento. L'Azienda non è in alcun modo responsabile per gli incidenti di qualsiasi specie che avvenissero in conseguenza dell'uso dell'acqua. L'Utente che, in qualsiasi modo, abbia concorso a determinare danni agli impianti di pertinenza dell'Azienda, sarà tenuto a risarcirli, e sarà integralmente responsabile per danni a cose e persone derivanti da difetti d'impianto o guasti delle apparecchiature successivi al punto di consegna.

Ugualmente l'Azienda non assume alcuna responsabilità per eventuali danni a cose/persone conseguenti a defezioni dell'installazioni a valle del punto di consegna in occasione dell'allacciamento dell'acqua.

#### **Art. 20 – Sanzioni amministrative**

In caso di violazione delle presenti norme, l'Azienda, oltre ad applicare le penali espressamente previste in calce al presente o agli altri articoli, comunicerà all'utente le eventuali prescrizioni per sanare la violazione nonché il termine (non inferiore a 5 gg.) per adempiervi.

Decorso il suddetto termine, l'Azienda procederà a sua cura alla sanatoria della violazione e l'utente dovrà rimborsare l'Azienda dei costi sostenuti.



**Servizi Ambientali Centro Abruzzo**  
Qualità Aziendale



Organizzazione con  
Sistema di Gestione Qualità  
Certificato n. 176349

L'inosservanza delle prescrizioni delle presenti norme è inoltre punita con le sanzioni penali ed amministrative previste dalla legge, ivi comprese quelle previste dal D.Lgs. 3.4.2006 n° 152 e s.m.i.. Per le procedure inerenti l'applicazione delle sanzioni amministrative e la riscossione delle somme dovute, si applicano le norme di cui alla legge 24 Novembre 1981, n° 689 e successive modifiche ed integrazioni.

In caso di violazioni penalmente sanzionate, l'Azienda ne darà comunicazione all'Autorità giudiziaria.

Penali espresse:

- *omessa comunicazione del mutamento della destinazione d'uso dichiarata Art.4): € 100,00 oltre IVA;*
- *violazione del divieto di cessione della fornitura Art.4): € 100,00 oltre IVA;*
- *violazioni delle disposizioni relative alla successione di terzi nella fornitura Art. 4): € 100,00 oltre IVA;*
- *impedimento all'accesso di tecnici e controllori di SACA S.p.A. agli strumenti di misurazione: € 100,00 oltre IVA (art. 7);*
- *mancato rispetto delle prescrizioni sulla ubicazione e la manutenzione dei contatori e delle tubazioni (artt. 1, 6 e 7): € 100,00 oltre IVA;*
- *danneggiamenti degli strumenti di misurazione e delle tubazioni: € 100,00 oltre IVA (art. 7 e 10);*
- *violazioni previste dall'art. 11: € 100,00 oltre IVA"*

### **Art. 21 – Pubblicità**

Il Gestore assicura la più ampia divulgazione delle norme.

Copia delle stesse è consegnata ad ogni Cliente prima della stipula del contratto di fornitura del servizio idrico integrato.

Qualsiasi Cittadino può averne copia, scaricandole dal sito internet aziendale [www.acqua.it](http://www.acqua.it) oppure ottenere riproduzione cartacea previo rimborso delle spese d'ufficio.

### **Art. 22 VALIDITA' DELLA CARTA**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato modifica e sostituisce quella in vigore ed entra in vigore l'11/04/2017, è approvata dalla Ente di Governo dell'Ambito, previa consultazione delle Associazioni per la difesa dei consumatori, e sarà sottoposta a revisione periodica(di norma quadriennale) per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai Clienti ed alle norme emanate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

Essa costituisce un impegno da parte del Gestore nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con il Gestore stesso un contratto per la fornitura del servizio idrico integrato a di parti di esso e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio Idrico Integrato tramite gli strumenti indicati sul sito internet.

Qualora la presente Carta dei Servizi fosse in contrasto con il vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato approvato con verbale del CdA n. 5 del 06/03/2013, prevarranno le disposizioni riportate nella Carta del Servizio.



**Servizi Ambientali Centro Abruzzo**  
Qualità Aziendale



Organizzazione con  
Sistema di Gestione Qualità  
Certificato n. 176349

## Art. 23 INFORMATIVA AI SENSI ART. 13 D.LGS. 196/03 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI"

### Premessa

A seguito della disciplina dettata dal D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dati personali" (di seguito definito "Codice") forniamo qui di seguito le informazioni circa l'utilizzo da parte della scrivente Società dei dati personali acquisiti in relazione ai rapporti contrattuali intercorsi con Voi/Lei o a quelli che potranno essere intrattenuti in futuro.

### Fonte dei dati personali

I dati in nostro possesso, acquisiti in relazione ai rapporti contrattuali, sono raccolti direttamente presso l'interessato. Tutti i dati raccolti saranno trattati nel rispetto della normativa vigente e, comunque, con la dovuta riservatezza.

### Finalità del trattamento

La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali ha le seguenti finalità:

- attivazione procedura di sopralluogo per allaccio idrico e/o fognario; stipula ed esecuzione di contratto fornitura d'acqua potabile e/o presa antincendio; eventuale attivazione procedura di voltura/subentro, di variazione di recapito o di altri dati contrattuali; emissione delle bollette di consumo;
- provvedere in modo adeguato agli adempimenti connessi all'espletamento dell'attività economica della nostra Società e in particolare per: esigenze preliminari alla stipulazione di un contratto; adempimento degli obblighi contrattuali nei confronti dell'interessato dando esecuzione ad ogni atto, pluralità d'atti od insieme di operazioni necessarie all'adempimento dei predetti obblighi; dare esecuzione presso ogni ente pubblico o privato agli adempimenti connessi o strumentali al contratto; dare esecuzione a adempimenti di obblighi di legge.

### Modalità del trattamento

In relazione alle indicate finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto della citata legge.

### Natura della raccolta

Il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia per la stipulazione ed esecuzione del rapporto contrattuale la raccolta dei dati personali si rende necessaria dovendosi dare corso agli adempimenti di legge e fiscali; il rifiuto a fornire tali dati comporterà l'impossibilità di perfezionare il rapporto contrattuale. Il relativo trattamento non richiede il consenso dell'interessato.

### Comunicazione e diffusione

I dati personali potranno essere comunicati a:

- Società aggiudicatarie di gare indette dalla SACA S.p.A. per fornitura di beni/servizi;
- Società od enti bancari e postali incaricati della gestione dei servizi di incasso bollette;
- Società per lo svolgimento di attività economiche (commerciali, di elaborazione dati e gestione dei sistemi informativi, assicurative, di intermediazione bancaria o non bancaria, di factoring, di gestione della spedizione e invio corrispondenza, di gestione e tutela del credito) o per l'assolvimento di norme di legge (studi commercialisti, avvocati, altri titolari di interessi giuridicamente rilevanti).
- Stato, Forze dell'Ordine, enti pubblici territoriali in genere/enti di controllo in ottemperanza di norme di legge vigenti I dati non saranno diffusi.

### Diritti dell'interessato

L'interessato potrà rivolgersi al Servizio Clienti presso il titolare del trattamento per verificare i propri dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice (riportato in calce).

### Titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei dati è la Società SACA S.p.A. con sede in Viale Del Commercio n. 2 – 67039 Sulmona

### Art. 7 D.Lgs. 196/03 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art.5, comma 2;



**Servizi Ambientali Centro Abruzzo**

Qualità Aziendale



Organizzazione con  
Sistema di Gestione Qualità  
Certificato n. 176349

- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

**Il/La sottoscritto/a dichiara inoltre di esprimere il proprio consenso al trattamento dei dati personali anche di quelli cosiddetti "sensibili" in ordine alla comunicazione ed alla diffusione degli stessi, nell'ambito delle finalità del D.Lgs. 30.06.2003 n. 196 sulla c.d. "privacy".**

Sulmona, 11/04/2017

firma del dichiarante \_\_\_\_\_

## **RIFIUTI**

Affidamento in house	
Igiene Urbana	Cogesa S.p.A.

Di seguito Carta servizi Cogesa S.p.A. di cui si è preso atto nella DGC n. 263 del 10.10.2014 ad oggetto “Affidamento ciclo integrato dei rifiuti a Cogesa spa in house providing. Approvazione schemi di contratto e ulteriori determinazioni.”

# **COMUNE DI**

---

**COGESA Spa**

## **Carta della qualità dei servizi di igiene urbana**

Approvazione: Rev.0 delibera del CdA n.65 del 22.10.2013

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## Sommario

<b>1. PREMESSA</b>	<b>5</b>
<b>2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE</b>	<b>5</b>
<b>3. PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>6</b>
<b>4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>7</b>
<b>4.1. STANDARD GENERALI</b>	<b>7</b>
4.1.1 Accessibilità alle informazioni	8
4.1.2. Tempi di risposta alle richieste dell'utente	8
4.1.3. Informazioni e comunicazioni all'utente	8
4.1.4. Comportamento del personale	8
<b>4.2 STANDARD SPECIFICI</b>	<b>9</b>
4.2.1 Spazzamento stradale	9
4.2.2 Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	9
4.2.3 Raccolte differenziate	10
4.2.4 Altri servizi	12
<b>5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO</b>	<b>12</b>
5.1 ORGANO DI TUTELA	12
5.2 PROCEDURA DI RECLAMO	12
5.3 CONTROLLI	12
<b>6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b>	<b>12</b>
<b>7. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA</b>	<b>13</b>

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento nel quale il soggetto gestore si impegna nei confronti dei Cittadini-Utenti a rispettare i principi, le regole e la qualità dei servizi entro gli standard in esso indicati. La Carta dei Servizi agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Il presente documento è uno strumento di controllo a disposizione dei cittadini ed è anche una base di dialogo tra l'A.T.O., quando sarà costituito, il soggetto gestore ed i cittadini stessi.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- ◆ D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- ◆ D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- ◆ D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- ◆ D.L. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- ◆ Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461).
- ◆ L.R. 21/12/2007 n. 45 ss.mm.ii.

La Carta illustra in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati e gli standard di qualità dei servizi, i diritti dei cittadini e le modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il soggetto gestore fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

## 2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

L'originario COGESA consorzio di Comuni, sorto nell'anno 1996 è stato successivamente trasformato in azienda speciale e società a responsabilità limitata.

Dal 1/1/2012 il COGESA si è strutturato come società per azioni interamente ed esclusivamente a partecipazione pubblica.

La Società ha sede legale in Sulmona e svolge tutti i servizi relativi al ciclo integrato di rifiuti urbani non solo a molti Comuni della provincia di L'Aquila ma anche di altri Comuni abruzzesi di province limitrofe, risultando, per qualità ed efficienza dei servizi, tra le prime aziende a livello provinciale e regionale.

In particolare il COGESA Spa svolge attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e dispone degli impianti per il successivo trattamento finalizzato al recupero di materie, energia e smaltimento.

Il COGESA Spa ha ottenuto la certificazione ISO 9000 nell'anno 2012.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1 - Rispetto delle normative ed onestà**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguitamento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

### **2 - Eguaglianza di trattamento**

Il soggetto gestore si impegna a coordinare i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza, lingua o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

### **3 - Imparzialità**

Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **4 - Continuità e servizio di emergenza**

Il soggetto gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare e a ridurre la durata di eventuali disservizi. Trattandosi di servizi essenziali in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi come previsto dalla legge n. 146/90.

### **5 - Partecipazione**

L'utente, per il tramite del Comune presso il quale usufruisce del servizio, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della vigente normativa, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e qualifica.

### **6 - Trasparenza e controllo**

Gli utenti, le associazioni che li rappresentano e l'A.T.O., quando sarà costituito, hanno il diritto di conoscere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio.

L'A.T.O. quando sarà costituito, ha il diritto, nel perseguitamento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati di produzione dei servizi.

A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione all'A.T.O. quando sarà costituito, con cadenza mensile.

### **7 - Efficienza ed efficacia**

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## **8 - Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.

## **9 - Cortesia**

Il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e all'adempimento degli obblighi.

## **10 - Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il gestore si impegna a prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

## **11 - Semplificazione delle procedure**

Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici, facilità di accesso alla documentazione.

## **4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- 2.tutela dell'ambiente;
- 3.completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- 4.formazione del personale;
- 5.rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- **standard generali;**
- **standard specifici.**

### **4.1.STANDARD GENERALI**

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## 4.1.1 Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- **Servizio di segreteria telefonica** attivo al numero 0864-211052, il quale consente all'utente di porre quesiti di segnalare disservizi e formulare osservazioni.
- **Fax** al numero 0864-209259.
- **Casella di posta** elettronica appositamente attiva all'indirizzo [info@cogesambiente.it](mailto:info@cogesambiente.it).
- **Centralino telefonico aziendale** operativo tutti i giorni, escluso i festivi, dalle ore 8,00 alle 14,00 al numero 0864-210429
- **Sito internet** del soggetto gestore all'indirizzo [www.consorziocogesa.it](http://www.consorziocogesa.it)

## 4.1.2. Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale, secondo le modalità relative al punto 3.5

Alle richieste di informazioni e ai reclami pervenuti dai Comuni serviti, il tempo massimo di risposta è pari a 15 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine di 15 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata.

## 4.1.3. Informazioni e comunicazioni all'utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dallo stesso. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato ai cittadini-utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

## 4.1.4. Comportamento del personale

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste dei Comuni serviti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

## 4.2 STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore.

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto di servizio, disponibile e consultabile da tutti presso gli uffici comunali dei Comuni serviti.

Nel Progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, stazioni ecologiche) e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori distinti da colori diversi e da specifiche istruzioni scritte.

### 4.2.1 Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente che meccanicamente. Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure i rumori molesti.

Nel territorio il servizio di spazzamento stradale è così strutturato:

FREQUENZE:

Lo spazzamento viene effettuato su due turni di lavoro con le seguenti fasce orarie:

- **Antimeridiano dalle 6, 00 alle 12, 00**
- **Pomeridiano dalle 12, 00 alle 18, 00.**

### 4.2.2 Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico - ambientale ed il decoro pubblico.

Nel territorio il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è così strutturato:

FREQUENZE:

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti (cassonetti stradali ) e le relative aree di alloggiamento sono sottoposti, con cadenza almeno trimestrale, ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

Le fasce orarie durante le quali i cassonetti vengono svuotati sono le seguenti:

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

- **Antimeridiano dalle 6, 00 alle 12, 00**

- **Pomeridiano dalle 12, 00 alle 18, 00.**

In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, ecc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

## 4.2.3 Raccolte differenziate

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

Il gestore garantisce lo svuotamento di tutti i contenitori secondo il programma di raccolta. Le raccolte avvengono in turno antimeridiano (prevalentemente) con inizio alle ore 6.00. Per la raccolte stradali è possibili che siano in turno pomeridiana con inizio alle ore 12.00.

Le raccolte domenicali sono da considerarsi eventi occasionali dettati da contingenza.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- Carta;
- Cartone;
- Plastica;
- Vetro;
- raccolta multimateriale leggera (plastica, acciaio ed alluminio);
- Frazione organica;
- Ingombranti e RAEE;
- Rifiuti Urbani Pericolosi (pile e farmaci);

Nel territorio il servizio di raccolta differenziata è così strutturato (modalità di raccolta di alcuni materiali recuperabili):

- Raccolta CARTA, CARTONE

La raccolta di carta e cartone avviene tramite l'impiego di contenitori stradali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie il cui svuotamento avviene secondo un programma prestabilito che varia da comune a comune.

- Raccolta MULTI MATERIALE LEGGERA

La raccolta di plastica e lattine, per le utenze domestiche, avviene tramite l'impiego di contenitori stradali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie. Lo svuotamento dei contenitori avviene secondo un programma prestabilito che varia da comune a comune.

- Raccolta degli IMBALLAGGI IN PLASTICA

La raccolta di plastica, per le utenze domestiche, avviene tramite l'impiego di contenitori stradali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie. Lo svuotamento dei contenitori avviene secondo un programma prestabilito che varia da comune a comune.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

- Raccolta FRAZIONE ORGANICA

Il rifiuto organico comprende gli scarti alimentari, piccoli fiori e piante domestiche. La raccolta avviene solo tramite la raccolta domiciliare la cui frequenza varia da comune a comune (da un minimo di 2 volte a settimana fino ad una raccolta giornaliera per le utenze non domestiche in alcuni periodi dell'anno di maggior presenza).

- Raccolta RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

Il rifiuto urbano pericoloso comprende le pile e i farmaci scaduti. La raccolta avviene tramite l'utilizzo di appositi contenitori posizionati presso gli esercizi commerciali con frequenze solitamente mensili.

- Raccolta RIFIUTI INGOMBRANTI e RAEE (rifiuti da apparecchiare elettriche ed elettroniche)  
SU APPUNTAMENTO

Per la raccolta di rifiuti ingombranti e RAEE è attivo un servizio a domicilio previa prenotazione presso gli uffici comunali ad uso destinati, con un limite di tre pezzi e/o 5 mc ad atto.

Cogesa Spa si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Si precisa che i tempi di svolgimento del servizio possono subire delle variazioni a seguito di eventi accidentali ed imprevedibili o di condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

Nei territori comunali sono inoltre presenti Stazioni Ecologiche attrezzate per la raccolta differenziata di tutte le tipologie di rifiuto. La Stazione Ecologica è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli utenti conferiscono, in distinti contenitori, le seguenti frazioni:

MATERIALI CONFERIBILI ALLE STAZIONI ECOLOGICHE
INGOMBRANTI METALLICI
LEGNO E INGOMBRANTI LEGNOSI
INGOMBRANTI NON RECUPERABILI
RAEE
VETRO
PLASTICA
CARTA E CARTONE (anche separati)
SFALCI E POTATURE
INERTI
OLI, GRASSI VEGETALI
PILE E BATTERIE ESAUSTE E ACCUMULATORI AL Pb
FARMACI SCADUTI
PRODOTTI ETICHETTATI "T" E/O "F"
TESSUTI, E PRODOTTI PER L'ABBIGLIAMENTO

Presso ogni stazione ecologica l'utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, indirizzi e contatti telefonici.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Ulteriori eventuali giorni di chiusura delle Stazioni Ecologiche saranno sempre segnalati con apposito avviso apposto presso le Stazioni almeno 2 giorni prima della chiusura. In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata.

## 4.2.4 Altri servizi

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue a richiesta dei Comuni serviti altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale. Tali servizi sono:

- pulizia mercati;
- raccolta siringhe;
- rimozione rifiuti abbandonati;
- ritiro ingombranti a domicilio;

## 5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO

### 5.1 ORGANO DI TUTELA

Le violazioni alla presente carta dei servizi pubblici vanno denunciate al Comune di competenza nelle more di costituzione dell'A.T.O, che compierà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni entro 10 giorni.

### 5.2 PROCEDURA DI RECLAMO

Per quanto attiene la procedura che l'utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già espresso al paragrafo 4.1.2 della presente Carta dei Servizi.

### 5.3 CONTROLLI

Il soggetto gestore riconosce al Comune il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati concordando eventuali correttivi.

## 6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, *customer care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Il soggetto gestore si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune, alle Associazioni dei consumatori, ai *mass-media* dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

## 7. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari a 5 anni ed è disponibile per tutti i cittadini presso gli uffici dei Comuni, del soggetto gestore (in Via Vicenne Loc. Noce Mattei, Sulmona) presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico dei Comuni, presso le stazioni ecologiche, sul sito internet del soggetto gestore e sul sito internet dei Comuni.

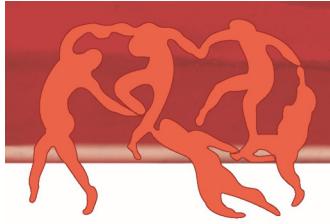
Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare a tutti gli utenti del servizio.

La Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza almeno triennale. In relazione a ciò verrà verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l’adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell’utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.

Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione della società.

## **NIDO E MICRONIDO**

Servizi in concessione a terzi. Di seguito Carta servizi



cooperativa sociale  
**NUOVI  
ORIZZONTI  
SOCIALI**



## **CARTA DEI SERVIZI** **Anno 2019**

## **La Carta dei Servizi**

La carta dei Sevizi definisce in modo chiaro l'offerta dei servizi, le modalità di accesso, le modalità di funzionamento, la qualità minima garantita e le condizioni per facilitarne la valutazione da parte dell'utente.

E' lo strumento attraverso il quale la Nuovi Orizzonti Sociali dichiara la sua missione e gli impegni assunti verso il Cittadino e l'Ente Locale.

La carta dei servizi non deve essere Considerato un riferimento "statico", ma uno strumento "dinamico", capace di adeguarsi con tempestività alla evoluzione dello scenario dei servizi sociali, al mutare dei bisogni dei cittadini. A tal fine, il documento è stato concepito in forma "modulare", in modo da facilitarne la gestione e l'aggiornamento.

La carta dei Servizi viene revisionata con cadenza annuale.

## **INDICE**

Presentazione Cooperativa	p. 4
Misone	p. 4
Principi Fondamentali	p. 6
Politica della Qualità	p. 7
Soddisfazione del Cliente / Utente	p. 8
Gestione Reclami	p. 8
Area di lavoro: ANZIANI	p. 9
Scheda SADA (Servizio Assistenza Domiciliare Anziani) – Accreditamento ECAD 4	p. 10
Scheda Centro Diurno Socializzante per Anziani “R. Caracciolo” – Comune di Sulmona (AQ)	p. 11
Scheda SADA (Servizio Assistenza Domiciliare Anziani) – Comune di Teramo (TE)	P. 12
Area di lavoro: Handicap	p. 13
Scheda Assistenza Scolastica Specialistica Handicap – Accreditamento ECAD 4	p. 14
Scheda Assistenza Scolastica Specialistica Handicap – Comune di Teramo (TE)	p. 15
Scheda Assistenza Scolastica Specialistica Handicap – Comune di Subiaco (Rm)	p. 16
Scheda Assistenza Scolastica Specialistica Handicap – Comune di Lanuvio (Rm)	p. 17
Scheda Assistenza Domiciliare Handicap – Accreditamento ECAD 4	p. 18
Scheda Trasporto Scolastico Handicap – Accreditamento ECAD 4	p. 19
AREA DI LAVORO: MINORI	p. 20
Scheda ASILO NIDO “ISOLA FELICE” – Comune di Sulmona (AQ)	p. 21
Scheda ASILO NIDO Intercomunale “D. CIAGLIA” – Comune di Pratola Peligna (AQ)	p. 22
Scheda MICRONIDO – Comune di Sulmona (AQ)	p. 23
Scheda ASILO NIDO “ZIG ZAG” – Comune di MANOPPELLO (PE)	p. 24
Scheda ASILO NIDO “TIRAEeMOLLA” – Comune di TORRICELLA SICURA (TE)	P. 25
Scheda ASILO NIDO “L’ISOLA FELICE” – Comune di ROSCIANO (PE)	P. 26
Scheda CENTRO RICREATIVO “CREARGIOCANDO” – Comune di Sulmona (AQ)	p. 27
Scheda CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE GIO – Comune di Sulmona (AQ)	p. 28
Area di lavoro: RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE	p. 29
Contatti	p. 30

## **Missione**

**Coordiniamo e gestiamo servizi socio-assistenziali ed educativi per la promozione umana e per l'integrazione sociale dei cittadini, nell'interesse generale della comunità.**

Ci rivolgiamo a bambini, anziani, persone in difficoltà, portatori di disagi fisici e psichici, offrendo loro prestazioni e servizi per la prevenzione, la cura, l'assistenza, la riabilitazione e il reinserimento sociale.

La solidarietà, lo sviluppo e l'affermazione della dignità dell'uomo, inteso nella sua globalità psicologica, biologica e sociale, costituiscono l'impegno costante del nostro lavoro.

Le persone beneficiarie sono al centro delle nostre scelte: la sfida quotidiana di ciascun operatore è per l'autonomia e la qualità di vita dell'essere umano, siano esse da acquisire, riconquistare o mantenere.

La Cooperativa Sociale “Nuovi Orizzonti Sociali” nel rispetto di quanto sopra espresso, opera con un modello fondato su precise esigenze di professionalità, **partecipazione e inserimento nel progetto pubblico**. L’organizzazione della cooperativa è coerente con i principi costitutivi delle imprese cooperative. Gli scopi e la metodica su cui si impenna la gestione è il principio democratico, che riconosce ai soci il diritto dovere di concorrere alla definizione delle scelte fondamentali afferenti la vita della cooperativa.

Il nostro gruppo di lavoro si avvale di figure professionali diverse, qualificate, motivate e soprattutto, consapevoli che lavorare “insieme” sia lo strumento irrinunciabile per dare risposte unitarie alla complessità dei bisogni della persona, con una sempre maggiore attenzione alla “qualità”.

Infatti, un servizio di qualità deve tendere all’efficacia attraverso:

- \*     **Un sistema per la Qualità:** l’attenzione alla qualità mira alla soddisfazione dell’utente nei confronti dei servizi offerti, alla soddisfazione del personale che eroga il servizio e alla pianificazione delle attività in termini di programmazione e organizzazione.
  
- \*     **Un’attenta attività di programmazione sia a livello gestionale che a Livello operativo:** il metodo di lavoro per progetti permette la ricerca di soluzioni a problemi complessi partendo dalla raccolta delle informazioni sulla struttura del problema stesso e proponendo soluzioni tenendo conto dei vincoli e delle risorse. Il lavoro per progetti muove dalla logica che riconosce la centralità di finalità-obiettivi-risorse-verifiche dei risultati.

A livello gestionale l’attività di progettazione prevede:

1. l’analisi della realtà esistente e definizione degli obiettivi;
2. analisi delle procedure esistenti e definizione di nuove procedure, dell’organizzazione e degli strumenti di controllo necessari al raggiungimento degli obiettivi;
3. stesura del progetto esecutivo che descrive la proposta in termini di struttura organizzativa e procedure;
4. realizzazione della struttura organizzativa e del sistema informativo;
5. avviamento del servizio.

A livello operativo la progettazione degli interventi segue i seguenti passaggi:

1. analisi dei bisogni esplicativi ed impliciti dell’utente;
2. individuazione di obiettivi a breve, medio e lungo termine;
3. individuazione delle risorse personali, familiari e del territorio;
4. individuazione degli interventi;
5. pianificazione del monitoraggio del caso.

\* **La standardizzazione delle procedure:** è garanzia dell’applicazione delle miglior prassi progettate e sperimentate sia a livello gestionale che operativo, assicurando l’uniformità del servizio.

- \* **Il lavoro in rete:** i servizi si inseriscono nella rete dei servizi del territorio e interagiscono con essa secondo modalità che favoriscono l’integrazione ed il coordinamento tra le figure istituzionali che vi operano, fornendo interventi di tipo professionale secondo progetti con obiettivi ed attese ben definiti. Allo stesso modo vanno prese in considerazione le risorse non istituzionali (rete informale) che possono offrire un supporto fortemente orientato all’integrazione sociale ed la benessere relazionale (volontariato, parentela, vicinato).
- \* **La valorizzazione delle risorse familiari:** essa è un requisito importante per la promozione della qualità di vita dei soggetti che usufruiscono dei servizi, in quanto mira a rafforzare e sostenere le risorse del suo contesto naturale di vita, evitando di progettare interventi che siano sostitutivi e cronicizzati.
- \* **L’interdisciplinarietà:** il coinvolgimento di diverse figure professionali che operano in equipe è garanzia della presa in carico globale dell’utente, considerato portatore di istanze biologiche, sociali e psicologiche.
- \* **La formazione:** un’attenzione particolare è dedicata alla formazione di tutti gli operatori sia con funzioni gestionali che con funzioni operative, oltre alla formazione interna la cooperativa si è inserita nella rete delle Agenzie di Formazione.
- \* **Il sistema Informativo:** la complessità organizzativa relativa all’erogazione del servizio è notevole ed è legata a molti fattori. Per far fronte a questa complessità la Cooperativa ha progettato da tempo dei sistemi informativi e di comunicazione specifici in grado di supportare e garantire il flusso delle informazioni per la gestione dei dati (cartelle utenti, schedari, indagini epidemiologiche, analisi organizzative, tempistica varia).

I principi fondamentali su cui si basa la carta dei servizi sociali sono i seguenti:

**1. Eguaglianza**

Nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni non viene compiuta alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, e condizioni socio-economiche.

**2. Imparzialità**

Ogni utente è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

**3. Continuità**

La Cooperativa si impegna a svolgere la propria attività con continuità e regolarità e adotta tutte le misure necessarie per prevenire o ridurre i disagi degli utenti nell'eventualità di una forzata interruzione dei servizi.

**4. Accoglienza e Umanizzazione**

La Cooperativa si impegna a riconoscere le persone nella loro interezza e ad accoglierle con umanità specialmente nei momenti di disagio o difficoltà. Per questo motivo pone particolare attenzione alla qualità dei rapporti interpersonali impegnandosi a curare gli aspetti legati alla cortesia, alla fiducia, alla rassicurazione, al rispetto e alla riservatezza.

**5. Personalizzazione**

La Cooperativa garantisce agli utenti la personalizzazione dei servizi attraverso una progettazione su misura che miri al benessere globale della.

**6. Efficienza**

La Cooperativa utilizza le risorse disponibili nel modo più razionale possibile nell'ottica dell'ottimizzazione delle stesse.

**7. Efficacia**

La Cooperativa garantisce, al fine di raggiungere gli obiettivi previsti ed il miglioramento della qualità del servizio la formazione e l'aggiornamento del personale e l'uso di tecnologie adatte.

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti Sociali a r.l ha sviluppato un proprio Sistema di gestione per la qualità rispondente a quanto richiesto dalla normativa UNI EN ISO 9001:2008.

Il Sistema di gestione per la Qualità comprende il Manuale della Qualità, un insieme di Procedure, i moduli e gli allegati richiamati dalle procedure e dal Manuale della Qualità nonché, dove applicabile, documenti di carattere prettamente operativo quali Istruzioni Operative e Mansionari.

La **Qualità dei servizi non è solo un beneficio per i nostri clienti ma un metodo per rispondere**, attraverso le nostre procedure, ai **bisogni delle persone** che quotidianamente usufruiscono dei nostri servizi.

L'efficacia e l'efficienza dei nostri interventi trovano nella Certificazione di Qualità la possibilità di un consolidamento dentro un metodo.

Disporre di uno strumento documentativo di una qualità prodotta, ci permette un confronto con i nostri clienti/utenti che non è solo impostato su rilievi economici e su impressioni personali, ma su una precisa metodologia di rilevamento e riesame che tutti applicano secondo la propria responsabilità. Il Sistema di Gestione per la Qualità individua i processi che garantiscono la qualità del servizio fornito dalla Cooperativa, stabilendo le attività, i compiti, le responsabilità di ogni funzione interna che concorre al raggiungimento e al mantenimento del livello di qualità nel rispetto dei costi previsti.

L'applicazione dei criteri fissati per ottemperare ai requisiti della norma di riferimento, la verifica della loro efficacia ed il loro aggiornamento, sono garantiti dalla Direzione, che a tal fine si avvale del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e delle altre funzioni di responsabilità, come ad esempio i Coordinatori di Area.

Il **Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità** (AQ) agisce con un ruolo di integratore delle diverse funzioni definendo e concordando gli standard e le procedure, il cui rispetto garantisce il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Tutto il personale, a qualsiasi livello, è responsabile della puntuale applicazione delle prescrizioni contenute nel Manuale della Qualità e nei documenti da esso richiamati. Pertanto ciascuno è responsabile, in funzione delle proprie mansioni, della qualità del sistema aziendale e dei servizi da fornire.

La Nuovi Orizzonti Sociali è impegnata a perseguire il miglioramento continuativo dell'efficienza e dell'efficacia dei processi interni:

- il progressivo e continuo miglioramento della qualità dei servizi forniti attuando tutte le soluzioni organizzative e procedurali più funzionali nel rispetto di un equilibrio economico - gestionale;
- una sempre maggiore soddisfazione dei clienti, mediante la conformità dei servizi forniti ai requisiti definiti ed il rispetto dei tempi di erogazione stabiliti, oltre a proporre eventuali interventi innovativi;
- il rispetto della legislazione vigente;
- una continua formazione del proprio personale;
- la scelta dei fornitori sulla base della loro capacità di rispondere alle richieste ed esigenze della cooperativa;
- il controllo ed il mantenimento in efficienza delle attrezzature utilizzate.

Viene attribuita una particolare importanza alle risorse umane quali patrimonio primario indispensabile per lo svolgimento delle attività. L'adeguatezza delle risorse umane viene definita in termini di competenza, esperienza ed addestramento, occorrenti ad assicurare la necessaria capacità del personale.

In particolare opera affinché tutto il personale sia sensibilizzato alla qualità.

La Nuovi Orizzonti Sociali ritiene inoltre indispensabile, per migliorare l'efficacia delle proprie attività, incoraggiare il coinvolgimento del personale.

A tal proposito sono state definite ed attuate idonee metodologie di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento dei processi aziendali critici per la qualità, dei prodotti/servizi forniti e della soddisfazione del Cliente, al fine di:

- Valutare e monitorare l'efficacia del Sistema Qualità nel soddisfare i requisiti specificati e nel dare evidenza della conformità dei prodotti/servizi forniti;
- Valutare e monitorare l'efficienza del Sistema Qualità attuato ed in generale dell'andamento aziendale sia economico che organizzativo;
- Verificare la capacità del Sistema Qualità e dell'organizzazione in generale, di perseguire gli obiettivi;
- Individuare ed attuare idonee azioni di miglioramento, sia dell'efficienza che dell'efficacia, del Sistema Qualità.

Tutti gli obiettivi della Qualità vengono periodicamente definiti in modo misurabile, riesaminati e valutati nell'ambito del "Riesame della Direzione."

## **Soddisfazione del Cliente / Utente**

La soddisfazione del cliente/utente rappresenta l'elemento prioritario nell'ottica dello sviluppo aziendale, pertanto viene posta una costante attenzione alla misura del grado di soddisfazione.

AQ, con la collaborazione dei responsabili di settore, coordina le seguenti attività aziendali:

- Gestione dei reclami,
- Attivazione di Indagini per misurare il grado di soddisfazione del cliente inerenti alla qualità del prodotto e del servizio offerti
- Esame del grado di fidelizzazione dei clienti.

La gestione dei reclami viene realizzata attraverso le seguenti fasi:

- Registrazione sistematica di reclami e/o osservazioni provenienti dai clienti attraverso la loro documentazione (la registrazione viene effettuata usando gli stessi strumenti per la registrazione delle non conformità).
- Analisi dei reclami finalizzate a stabilirne la fondatezza.
- Attivazione di azioni correttive o preventive, dove opportuno, finalizzate a migliorare le prestazioni.

Si intendono come reclami le segnalazioni relative ad anomalie presunte o effettive sulla qualità del prodotto o del servizio riscontrate. Le segnalazioni di reclamo comunque pervenute in azienda, telefonicamente o in forma documentata, devono essere trasmesse ad AQ che, in collaborazione con chi ha ricevuto il reclamo, ha il compito di redigere l'apposito modulo M1/P04 "Non Conformità".

Al termine di ogni anno e comunque in occasione del riesame del sistema qualità da parte della Direzione, il Responsabile Qualità provvede a fornire alla direzione l'analisi dei reclami ricevuti nel periodo.

La misura del grado di soddisfazione del cliente è effettuata analizzando almeno una volta all'anno, in sede di Riesame della Direzione, i modelli M1/SEZ06 "Valutazione soddisfazione clienti" compilati dai clienti. A tal proposito i responsabili di settore devono spedire o consegnare agli Utenti il suddetto modello ed invitare gli stessi alla compilazione.

L'analisi del modello M1/SEZ06 "Valutazione soddisfazione clienti" consente di fornire indicazioni sulla percezione della qualità del prodotto/sevizio offerto.

L'esame del grado di fidelizzazione è svolto, dove opportuno, attraverso analisi relative al mantenimento e all'incremento del fatturato relativo ai Clienti consolidati e al rapporto con eventuali concorrenti.

## **Gestione Reclami**

La Nuovi Orizzonti Sociali ha elaborato un modulo (M3/P04) per la gestione dei reclami che viene consegnato all'utente o alla famiglia. L'utente ha la possibilità di scrivere il reclamo e consegnarlo personalmente all'operatore o eventualmente di spedire il reclamo in forma anonima alla sede della cooperativa. Il reclamo sia verbale che scritto, sia anonimo che nominativo, viene analizzato e valutato dagli operatori durante le riunioni di equipe. Si verifica l'attendibilità del reclamo, si progettano azioni correttive o preventive finalizzate a risolvere il problema, si risolve il problema. Tutti i reclami vengono trasmessi al responsabile della qualità che ha il compito di redigere l'apposito modulo di "non conformità" sul quale vengono riportati: Nome dell'utente e della persona che ha effettuato il reclamo (se il reclamo è nominativo), descrizione reclamo, specificando se le motivazioni sono da imputarsi alla cooperativa. Descrizione della soluzione adottata, descrizione delle azioni correttive o preventive da attivare per evitare il ripetersi dell'inconveniente. Tutti i dati vengono archiviati su apposito software con il codice progressivo della "Non Conformità". Se la risoluzione del reclamo non è di pertinenza della Cooperativa, la stessa si impegna a comunicare ai competenti servizi (Comune, Asl...) interagendo e raccordandosi per la risoluzione del problema nel rispetto delle competenze e responsabilità di tutti gli attori coinvolti. Le registrazioni dei reclami, riassunti in un apposito schema che ne definisce la provenienza e ne evidenzia la risoluzione, rappresentano uno strumento di verifica finalizzato al miglioramento continuo dei servizi erogati.



## AREA DI LAVORO: MINORI

### Asilo Nido – Micronido – Centro Ricreativo Pomeridiano Per Minori – Centro di Aggregazione Giovanile

L'Asilo Nido è un servizio socio-educativo di interesse pubblico che accoglie i bambini da 3 a 36 mesi. Scopo principale è quello di offrire ai bambini un ambiente sereno e rassicurante di socializzazione e di stimolo alle loro capacità cognitive, psicomotorie e affettive: il servizio collabora con le famiglie nella cura dei figli, favorendo una continuità educativa. La cultura pedagogica applicata vede nell'Asilo Nido non solo un luogo di socializzazione, ma anche di educazione e di apprendimento in un ottica di relazioni positive fra diversi interlocutori: bambino, famiglia, educatrice e comunità. ***Nel Novembre 2016 la Cooperativa ha ottenuto la Certificazione UNI 11034 relativa ai Servizi alla Prima Infanzia.***

La Cooperativa gestisce le seguenti strutture:

#### N°4 Asili Nido:

##### Comune di Sulmona (AQ)

Asilo Nido Comunale "Isola Felice" - Via Morronese (Bivio Badia)

##### Comune di Pratola Peligna (AQ)

Asilo Nido Intercomunale "D. Ciaglia" – Via Colaiacono

##### Comune di Manoppello (PE)

Asilo Nido Comunale "Zig Zag" – Via Michetti

##### Comune di Torricella Sicura (TE)

Asilo Nido Comunale "TIRAEeMOLLA" – Frazione Piano Grande

##### Comune di Rosciano (PE)

Asilo Micronido Comunale "Isola Felice" – Salita San Salvatore

#### N°1 Micronido:

##### Comune di Sulmona – Via L'Aquila

Orari del servizio: l'attività dei Micronidi si svolge nel rispetto del calendario scolastico, da settembre a giugno; il servizio è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:30.

#### N° 1 Centro Ricreativo Pomeridiano Per Minori

##### Comune di Sulmona – Via L'Aquila

Il Centro Ricreativo "Creargiocando" si colloca nell'ambito delle offerte socio-educative rivolte ai minori di età compresa tra i 4 e i 10 anni, residenti nel Comune di Sulmona e persegue la promozione del benessere attraverso interventi educativi nell'ambito dell'aggregazione, della socializzazione, della promozione culturale e sociale. E' uno spazio pensato per accogliere bambini promuovendo per loro occasioni di crescita e formazione, di aggregazione e partecipazione attiva.

#### N° 1 Centro Di Aggregazione Giovanile

##### Comune di Sulmona – Via de Sangro

Il CAG – Centro di Aggregazione Giovanile - ***Giò*** è un luogo di incontro e aggregazione in cui fare esperienza di convivenza con i pari e con gli adulti, beneficiare di un ambiente che propone un modo alternativo di stare insieme, evitando il rischio dell'isolamento e della solitudine. Ha una valenza fortemente preventiva e promozionale del benessere dei giovani e rappresenta un polo dal quale si dipartono delle riflessioni sulla condizione giovanile, utile non solo ai giovani ma anche agli adulti che svolgono funzioni di carattere educativo (genitori, insegnanti, operatori dei servizi).



## Scheda ASILO NIDO "ISOLA FELICE" – Comune di Sulmona (AQ)

### OFFERTA

<b>Cos'è</b>	L'Asilo Nido "ISOLA FELICE" è un servizio sociale ed educativo che accoglie bambini e bambine dai 3 mesi ai 3 anni, offrendo occasioni di gioco e di relazione con altri bambini; le famiglie trovano aiuto nel compito educativo e nei bisogni sociali.
<b>Come</b>	L'Asilo Nido è organizzato in tre sezioni che, indicativamente, corrispondono a tre fasce di età: Piccoli o lattanti – da 3 a 12 mesi / Medi o semidivezzi – da 12 a 24 mesi / Grandi o divezzi – da 24 a 36 mesi. Gli educatori sono particolarmente attenti alle cure fisiche del bambino: cambio, pranzo, sonno. Esse sono importanti per il benessere fisico e per costruire una buona relazione con l'educatore. La famiglia è chiamata a collaborare nel progetto educativo e a tal fine gli educatori curano la comunicazione quotidiana con i genitori, sono disponibili per colloqui individuali periodici e convocano riunioni di sezione o assemblee per discutere il progetto educativo del nido insieme ai genitori.
<b>Cosa</b>	Percorso personalizzato di inserimento del bambino al nido – Attività di vita pratica per lo sviluppo dell'autonomia – Giochi ed attività di <b>movimento</b> , di <b>espressione</b> , di <b>manipolazione</b> e di <b>simbolizzazione</b> che stimolano il formarsi di un'intelligenza creativa – Possibilità di <b>socializzazione</b> attraverso un rapporto amichevole e collaborativo tra coetanei – Sostegno alla genitorialità – Promozione della partecipazione ai servizi offerti dal territorio e dalla Cooperativa stessa.
<b>Chi</b>	Il servizio è rivolto ai bambini dai 3 ai 36 mesi residenti nel Comune di Sulmona.
<b>Dove</b>	Asilo Nido "Isola Felice" – Via Bivio Badia - Sulmona Asilo Nido "La Coccinella" – Via Bivio Badia - Sulmona
<b>Costo</b>	Ai frequentanti viene richiesta una retta di frequenza differenziata in fasce in base all'indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE). In caso di presenza inferiore ai cinque giorni mensili si applica una riduzione del 30% sulla retta
<b>Responsabile</b>	Coordinatore del Servizio –Dott.ssa Giusi Di Genova

### ACCESSO

<b>In che modo</b>	Compilando la modulistica a disposizione presso la Cooperativa Nuovi Orizzonti Sociali, presso l'Asilo Nido e presso il Comune di Sulmona. Le ammissioni avvengono in base al numero di posti disponibili e a graduatorie formate secondo i criteri previsti dal Regolamento degli Asili Nido. Le iscrizioni si effettuano in due periodi dell'anno: dal 1 al 31 maggio per l'inserimento nel settembre successivo; dal 1 al 15 novembre per l'inserimento nel gennaio successivo.	
<b>Rivolgersi a</b>	<u>Comune di Sulmona</u> - Ufficio Sicurezza Sociale Orario di apertura al pubblico	<u>Asilo Nido "Isola Felice"</u> Via Bivio Badia Tel. 0864.251869 / 3488604847 <u>Cooperativa Sociale "Nuovi Orizzonti Sociali"</u> dal lunedì al venerdì: 9.00 - 14.00
<b>Documenti necessari</b>	Autocertificazione ISEE (finalizzata a quantificare la retta, ma non vincolante per l'accesso al servizio) Fotocopia del libretto di vaccinazione	
<b>Tempi di attivazione del servizio</b>	Gli inserimenti vengono effettuati a settembre ed a gennaio, ad esclusione dei pacchetti integrativi per i quali è prevista un'attivazione immediata (in base alla disponibilità dei posti)	

### QUALITÀ

<b>Indicatori della qualità</b>	Ampi spazi interni ed esterni. – Pulizia dei locali – Flessibilità degli orari di apertura – Cucina interna alla struttura – Possibilità di personalizzazione della dieta del bambino – Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino – Partecipazione attiva dei genitori alla vita del nido – Adeguate competenze professionali degli educatori – Formazione continua del personale – Capacità di sostituire il personale in tempo reale – Verifiche mensili e trimestrali da parte della Cooperativa sull'andamento del servizio – Indagini presso l'utente per la valutazione della soddisfazione rispetto al servizio
<b>Standard della qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cartella utente costantemente aggiornata</li> <li>– 1 incontro mensile tra Operatori e Coordinatore di servizio</li> <li>– 1 incontro mensile tra il Coordinatore di Servizio e lo staff della Cooperativa</li> <li>– Erogazione del servizio 5 giorni su 7</li> </ul>
<b>Proposte e reclami</b>	Sondaggi annuali per la valutazione della soddisfazione dell'utente attraverso apposito questionario. Raccolta e analisi di tutti i reclami pervenuti. Trasmissione delle informazioni raccolte al Comune attraverso le relazioni periodiche di servizio.



## Scheda MICRONIDO – Comune di Sulmona (AQ)

### OFFERTA

<b>Cos'è</b>	Il Micronido è un servizio che si rivolge a bambini dai 18 ai 36 mesi con apertura giornaliera, dal lunedì al venerdì, che va dalle ore 8,30 alle ore 13,30. Rappresenta un ampliamento dell'offerta educativa, in cui è possibile realizzare e sperimentare uno spazio di aggregazione e socializzazione per utenti che non frequentano abitualmente i servizi pubblici rivolti all'infanzia, sia per l'impossibilità di questi di rispondere alla sempre più forte richiesta di servizi alla prima infanzia, sia per la diversa organizzazione del tempo lavorativo delle famiglie.
<b>Come</b>	Simile al nido, ma diversificato per orari funziona per cinque ore giornaliere, il numero massimo è di 10 bambini. Il servizio rispetta il calendario scolastico con sospensione del servizio durante le settimane di Natale, Pasqua e del periodo estivo. Non è presente il servizio mensa.
<b>Cosa</b>	Percorso personalizzato di inserimento del bambino al nido – Attività di vita pratica per lo sviluppo dell' <b>autonomia</b> – Giochi ed attività di <b>movimento</b> , di <b>espressione</b> , di <b>manipolazione</b> e di <b>simbolizzazione</b> che stimolano il formarsi di un'intelligenza creativa – Possibilità di <b>socializzazione</b> attraverso un rapporto amichevole e collaborativo tra coetanei – Sostegno alla genitorialità – Promozione della partecipazione ai servizi offerti dal territorio e dalla Cooperativa stessa.
<b>Chi</b>	Bambini e bambine di età compresa tra i tra i 18 e i 36 mesi residenti a Sulmona
<b>Dove</b>	Presso i Locali siti in Via L'Aquila - Sulmona
<b>Costo</b>	Il costo mensile del servizio è di € 74,40
<b>Responsabile</b>	Coordinatore del Servizio –Dott.ssa Giusi Di Genova

### ACCESSO

<b>In che modo</b>	L'accesso al servizio è subordinato alla domanda di iscrizione da effettuare presso Ufficio Sicurezza Sociale- Comune di Sulmona. La Responsabile a seguito di richiesta programmerà l'inserimento del bambino nel gruppo di appartenenza		
<b>Rivolgersi a</b>	<u>Comune di Sulmona</u> - Ufficio Sicurezza Sociale Orario di apertura al pubblico	<u>Asilo Nido "Isola Felice"</u> Via Bivio Badia Tel. 0864.251869 <u>Cooperativa Sociale "Nuovi Orizzonti Sociali"</u> dal lunedì al venerdì: 9.00 - 13.00	
<b>Documenti necessari</b>	Autocertificazione ISEE (finalizzata a quantificare la retta, ma non vincolante per l'accesso al servizio) Fotocopia del libretto di vaccinazione		
<b>Tempi di attivazione del servizio</b>	Gli inserimenti vengono effettuati nel mese di settembre		

### QUALITÀ

<b>Indicatori della qualità</b>	Pulizia dei locali - Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino – Partecipazione attiva dei genitori alla vita del nido – Adequate competenze professionali degli educatori – Formazione continua del personale – Capacità di sostituire il personale in tempo reale – Verifiche mensili e trimestrali da parte della Cooperativa sull'andamento del servizio – Indagini presso l'utente per la valutazione della soddisfazione rispetto al servizio
<b>Standard della qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartella utente costantemente aggiornata</li> <li>- 1 incontro mensile tra Operatori e Coordinatore di servizio</li> <li>- 1 incontro mensile tra il Coordinatore di Servizio e lo staff della Cooperativa</li> <li>- Erogazione del servizio 5 giorni su 7</li> </ul>
<b>Proposte e reclami</b>	Sondaggi annuali per la valutazione della soddisfazione dell'utente attraverso apposito questionario. Raccolta e analisi di tutti i reclami pervenuti. Trasmissione delle informazioni raccolte al Comune attraverso le relazioni periodiche di servizio.

