



Azienda Servizi Comunali Srl

A.S.C. Azienda Servizi Comunali Srl
Uff. amministrativo farmacie, acquedotto, pubblicità e affissioni, cimiteri, mense, trasporti
Via Macchi snc
21017 Samarate
C.F. e P.IVA 02086940125
Tel. 0331/721039 e fax 0331/721598
e-mail: info@ascamarate.it



CARTA DEI SERVIZI

GESTIONE ACQUEDOTTO

INDICE

Sezione I

1. Presentazione
2. Aspetti Generali
3. Principi fondamentali

Sezione II

1. Strumenti
2. Servizio erogato
3. Sicurezza e qualità dell'acqua

Sezione III

1. Avvio del rapporto contrattuale
2. Accessibilità del Servizio
3. Gestione del Rapporto contrattuale
4. Continuità del servizio

Sezione IV

1. Informazione all'utenza
2. La tutela



PRESENTAZIONE

L'ASC SRL è un'azienda costituita il 25/10/1965 come Azienda Farmaceutica Municipalizzata e trasformata in Azienda Speciale Servizi Comunali – Samarate, in sigla "A.S.S.C.", con delibere n. 88 del 23/09/96 e n. 119 del 03/12/96 pubblicate sul B.U.R.L. n.20 in data 14/05/97. Successivamente in data 03/11/1997 il Consiglio Comunale con delibera n. 137 approva lo studio di fattibilità per la gestione da parte dell'ASSC - SAMARATE del servizio idrico e del servizio pubblicità ed affissioni e con delibera n. 3 del 15/01/1999 modifica lo studio di fattibilità integrandolo con la gestione del servizio Lumi Cimiteriali ed estendendo la gestione del servizio Idrico con la gestione degli allacciamenti e della manutenzione ordinaria della rete idrica.

La soddisfazione dei bisogni dell'Utente costituisce l'obiettivo primario della ASC SRL che, per meglio evidenziare questo obiettivo pone l'utente nella veste di cliente. Nell'erogazione del servizio l'azienda segue i principi che sono stati indicati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04/03/1996 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29/04/1999.



1.2 Aspetti generali

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura; pertanto le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute in essa si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura.

Oggetto della carta è il servizio acquedotto.

La Carta dei Servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra Utenti e ASC SRL.

La Carta per il servizio acquedotto si riferisce ai seguenti usi:

- usi domestici;
- uso civile non domestico (stabili comunali, scuole, centri sportivi.....);
- Agrozootecniche;
- Non domestico (= settore commerciale, artigianale e terziario);
- Industriale (es. uso produttivo).

1.3 Principi fondamentali

I principi fondamentali risultano essere:

- ✓ EGUAGLIANZA
- ✓ IMPARZIALITÀ
- ✓ CONTINUITÀ
- ✓ PARTECIPAZIONE
- ✓ CORTESIA
- ✓ EFFICIENZA ED EFFICACIA
- ✓ CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

EGUAGLIANZA

La ASC SRL garantisce, a parità di condizioni tecniche, di erogare il servizio nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione alcuna, adottando particolare attenzione ai portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

La ASC SRL garantisce nei rapporti con l'utenza di rispettare criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, dando ai clienti ogni informazione ed assistenza tecnica, commerciale ed amministrativa.

CONTINUITÀ

La ASC SRL garantisce servizi continui, regolari e senza interruzioni; nel caso di disservizi o interruzioni dovute ad eventi non programmabili, la ASC SRL adotta misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO

La ASC SRL garantisce la partecipazione degli Utenti al fine di tutelarne i diritti, a trasmettere le informazioni relative al servizio, dando riscontro circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Per migliorare costantemente la soddisfazione degli Utenti ASC SRL svolge ricerche per la valutazione dei servizi forniti.

CORTESIA

La ASC SRL garantisce rapporti con l'utenza improntati alla cortesia.

A tal fine il personale viene formato in modo idoneo.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La ASC SRL s'impegna ad adottare opportune soluzioni tecnologiche idonee a garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio nel rispetto della razionale utilizzazione delle risorse.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

La ASC SRL garantisce chiarezza nei rapporti con l'Utenza e nella scelta degli strumenti da adottare.

2.1 Strumenti

Gli strumenti di applicazione della presente Carta sono garantiti da ASC SRL con l'impegno di offrire un servizio rispondente alle esigenze del cliente.

2.2 Servizio erogato

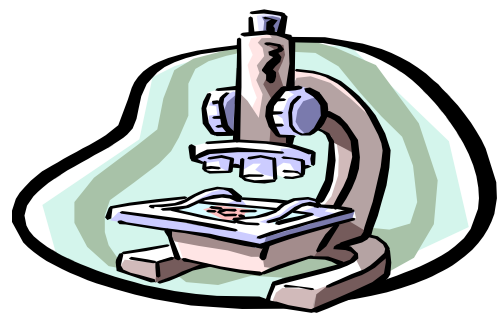
La ASC SRL si propone di erogare ai propri clienti un servizio soddisfacente, assicurando diverse dotazioni giornaliere per le diverse esigenze di utilizzo:

➤ Servizio assicurato per uso domestico e per uso non domestico

- Dotazione giornaliera pro capite ≥ 150 l/ab/giorno
- Portata minima erogata al punto di consegna 0.10 l/sec
- Carico idraulico minimo misurato al punto di consegna 19 m.
(salvo casi particolari stabiliti in sede di contratto di utenza).
- Carico idraulico massimo ≤ 70 m.
(riferito al punto di consegna riportato al piano stradale,
salvo diversa indicazione stabilita in sede di contratto di utenza)

2.3 Sicurezza e Qualità dell'acqua

La qualità dell'acqua erogata è conforme a quanto previsto dal D.P.R. n.236 del 24/05/88, a meno di specifiche deroghe rilasciate da organi preposti.



Sarà cura della ASC SRL garantire attraverso un Laboratorio di analisi convenzionato la qualità dell'acqua con idonei controlli sulle fonti di approvvigionamento e sulla rete.

3.1 Avvio del rapporto contrattuale



Ai fini della tutela dell'igiene e della salute pubblica l'approvvigionamento idrico dal pubblico acquedotto è obbligatorio per tutti gli immobili destinati a civile abitazione, ad esercizi pubblici, ad attività commerciali, artigianali, per la lavorazione e la vendita di generi alimentari, sostanze destinate comunque al consumo umano nelle zone servite dall'acquedotto.

I tempi relativi alle prestazioni qui di seguito indicati devono considerarsi al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni e/o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente o di terzi.

La derogabilità dei tempi può avvenire solamente a seguito di specifici accordi con l'utente.

La ASC SRL non è vincolata in situazioni ambientali particolari o di documentata eccezionalità: situazioni in cui ASC SRL si adopererà per comunicare tempestivamente all'utente il nuovo termine.

Se non diversamente specificato i tempi sono indicati in giorni lavorativi.

➤ **Tempo di preventivazione**

E' il tempo massimo che intercorre tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo può essere ritirato dal richiedente.

- Per i casi in cui non è necessario sopralluogo o la verifica sulla rete di distribuzione 5 giorni
- Per i casi in cui sia necessario un sopralluogo, verifiche o rilievi sulla rete di distribuzione (la ASC SRL fisserà l'appuntamento del sopralluogo contestualmente alla richiesta dell'utente). 10 giorni

Per facilitare all'utente la realizzazione dell'alloggiamento del contatore, al momento del sopralluogo, gli verrà consegnata una copia degli schemi tecnici con le relative dimensioni e caratteristiche.

➤ **Tempo di esecuzione di allacciamento di una nuova utenza idrica**

E' il tempo massimo tra la consegna in ASC SRL del bollettino postale attestante l'avvenuto pagamento del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete di distribuzione.

L'allacciamento consiste nella predisposizione dell'impianto dalla tubazione stradale fino al limite di proprietà.

- Allacciamento nuova utenza 15 giorni
- Spostamento contatori e/o rifacimento gruppo contatori 10 giorni

➤ **Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

➤ **Tempo per la posa contatore**

La posa contatore si assume convenzionalmente come momento di attivazione della fornitura, salvo diversamente concordato con l'utente.

- Posa contatore ed attivazione fornitura 6 giorni

Se la stipula del contratto di allacciamento e quella del contratto di somministrazione sono contestuali, la posa del contatore avviene al termine dell'effettuazione dell'allacciamento ed i tempi saranno quelli stabiliti per l'esecuzione di un nuovo allacciamento.

➤ **Tempo per la riattivazione della fornitura**

La riattivazione della fornitura consiste nella rimozione del sigillo del contatore o del riposizionamento di un contatore rimosso in precedenza.

- Riattivazione fornitura 5 giorni

➤ **Tempo per la cessazione della fornitura**

E' il tempo massimo a disposizione di ASC SRL per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data della richiesta documentata del cliente, salvo diversamente concordato tra le parti. La scadenza del contratto è comunque quella prevista dal regolamento d'utenza.

- Cessazione fornitura 5 giorni

3.2 Accessibilità del servizio

➤ Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso gli sportelli ASC SRL gli utenti possono ricevere informazioni ed espletare le seguenti pratiche:

- stipula nuovi contratti;
- disdetta dei contratti;
- volture dei contratti;
- altre :
 - richiesta e ritiro di duplicati bollette;
 - richiesta di interventi;
 - richiesta preventivi;
 - informazioni;
 - reclami.

Orario apertura sportelli:

Via Macchi	Dal Lunedì al Venerdì	08,30-13,00
	Martedì (su appuntamento)	15.30-18.00

➤ Svolgimento di pratiche telefonicamente, per corrispondenza.

Le pratiche qui di seguito elencate possono essere eseguite:

- telefonicamente al n° 0331/721039
 - richiesta di informazioni;
 - richiesta di sopralluogo per spostamento contatori;
 - reclamo;
 - segnalazione guasti;

nei seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì	8:30 – 12:30
-----------------------	--------------

- con corrispondenza all'indirizzo di Via Macchi snc, 21017 Samarate (VA):
 - richiesta di cambio dell'indirizzo di recapito della fattura/bolletta;
 - richiesta di informazioni;
 - richiesta di sopralluogo per spostamento contatori;
 - reclamo;
 - richiesta di verifica dei contatori;
 - autolettura del contatore;
 - disdetta indicando i riferimenti del codice utente desumibile dalla bolletta.

➤ **Differenziazione delle modalità di pagamento**

I pagamenti delle bollette e di fatture per lavori e/o prestazioni possono essere effettuati :

- 1) Tramite CONTO CORRENTE POSTALE.
- 2) A mezzo domiciliazione bancaria.

➤ **Facilitazioni per utenti particolari**

La ASC SRL offre facilitazioni ad alcune categorie di utenti come i portatori di handicap e per i cittadini ultrasettantacinquenni: nel caso in cui tali utenti non siano in grado di accedere direttamente o per delega agli sportelli o servizi telefonici ASC SRL, il nostro personale si recherà, previo appuntamento, direttamente presso il domicilio dell'utente stesso al fine di supplire a queste impossibilità.

➤ **Rispetto degli appuntamenti concordati**

La ASC SRL si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Gli appuntamenti con gli utenti verranno concordati dal Lunedì al Venerdì nell'orario di lavoro.

La ASC SRL si impegna a contattare gli utenti che abbiano richiesto un appuntamento e a formulare una proposta per la fissazione dello stesso entro 7 giorni dalla richiesta salvo diverse indicazioni da parte dell'utente.

Per gli appuntamenti concordati, la ASC SRL si impegna al loro rispetto chiedendo per quelli fissati al domicilio del cliente o in cantiere una disponibilità non superiore alle 4 ore, mattino o pomeriggio.

➤ **Tempi di attesa agli sportelli**

La ASC SRL assicura gli utenti che allo sportello di Samarate, Via Macchi snc, tempi di attesa sono i seguenti:

- Medio 10 min.
- Massimo 20 min.

Rispetto ai tempi indicati, sono escluse situazioni particolari (quale, a titolo esplicativo, il periodo immediatamente successivo all'emissione delle bollette).

➤ **Risposta alle richieste scritte degli utenti**

La ASC SRL si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro:

- 20 giorni se la risposta non richiede verifiche esterne
- 30 giorni se la risposta richiede verifiche esterne

Tale tempo decorre dall'arrivo della richiesta dell'utente per la quale fa fede la data di protocollo interno ASC SRL.

➤ **Risposta ai reclami scritti**

La ASC SRL si impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro:

- 20 giorni se la risposta non richiede verifiche esterne
- 30 giorni se la risposta richiede verifiche esterne

Tale tempo decorre dall'arrivo della richiesta dell'utente per la quale fa fede la data di protocollo interno ASC SRL.

Se la complessità del reclamo non consente la risposta entro i tempi prefissati, la ASC SRL informerà tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento della pratica e fisserà un nuovo termine.

3.3 Gestione del rapporto contrattuale

➤ **Fatturazione**

La fatturazione dei consumi viene eseguita con programmi informatici specifici e completi di sistemi di verifica.

Le letture dei contatori e le successive fatturazioni avverranno con le scadenze stabilite dal regolamento d'utenza del Comune di Samarate.

L'utente ha la possibilità di effettuare l'autolettura del contatore trasmettendola alla ASC SRL mediante l'apposita cartolina di autolettura rilasciata dal nostro incaricato nel caso in cui non sia riuscito ad effettuare la lettura medesima oppure comunicando per iscritto la lettura specificando il giorno del rilievo ed il codice del cliente desumibile dalle bollette.

Qualora non sia possibile ottenere la lettura del contatore in tempo utile per la fatturazione, la medesima avverrà sulla base delle letture stimate, salvo conguaglio.

➤ **Rettifiche di fatturazione**

Nel caso in cui nel processo di fatturazione vengano riscontrati degli errori di fatturazione la ASC SRL provvederà alla verifica e alla eliminazione dell'errore stesso.

➤ **Morosità**

La ASC SRL, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente.

Il preavviso della sospensione dell'erogazione avviene tramite raccomandata A.R. accompagnata dai dati relativi alla fattura non pagata.

- Tempo tra preavviso di sospensione e sospensione dell'erogazione 20 giorni

La ASC SRL ristabilirà l'erogazione entro 2 giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente.

➤ **Verifica del contatore**

La ASC SRL si impegna alla verifica del corretto funzionamento del contatore previa richiesta scritta da parte dell'utente.

- Tempo massimo per verifica contatore presso laboratorio esterno 30 giorni

Qualora dalla verifica si riscontri che il contatore non rispetti le tolleranze stabilite nei regolamenti, la ASC SRL provvederà alla sostituzione gratuita del contatore oltre al rimborso della somma erroneamente fatturata nelle modalità previste dal paragrafo "Rettifiche di fatturazione".

Il rimborso non potrà in alcun caso essere esteso a periodi precedenti.

Qualora il contatore rispetti le tolleranze stabilite nei regolamenti, l'utente dovrà corrispondere alla ASC SRL le spese per la verifica.

La ASC SRL provvederà alla comunicazione del risultato in forma scritta.

➤ **Verifica del livello di pressione**

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei punti di consegna.

- Tempo massimo per verifica livello di pressione 10 giorni

Tale tempo è fissato a partire dalla segnalazione da parte dell'utente. La ASC SRL provvederà alla comunicazione del risultato in forma scritta.

3.4 Continuità del servizio

➤ Continuità e servizio di emergenza

La ASC SRL gestisce la reti di distribuzione dell'acquedotto ed eroga acqua senza interruzioni e nella quantità prevista 24 ore su 24 per 365 giorni/anno, salvo i casi di riparazione e di manutenzione delle reti e degli impianti.

Tali manutenzioni avranno di norma carattere settoriale così da limitare al minimo necessario i tempi di disservizio.

➤ Tempi di preavviso per interventi programmati

Le modalità di preavviso all'utenza per interventi programmati sono:

- comunicazioni personali, se l'interruzione riguarda singoli edifici unifamiliari;
- affissione di avvisi, se l'interruzione riguarda un condominio, un isolato o aree più ampie.

- Tempo minimo di preavviso per interventi programmati 8 ore

➤ Durata massima delle sospensioni programmate

- Per riparazione guasti ordinari
 - Per gli impianti 12 ore
 - Per tubazioni < 300 mm. di DN 12 ore
 - Per tubazioni > 300 mm. di DN 24 ore
- Per riparazione guasti straordinari 24 ore

➤ Pronto intervento

La ASC SRL assicura:

- disponibilità pronto intervento 24/24 h.
(fuori orario di ufficio al n° **0331/721039**) 365giorni/anno
- tempo massimo, dalla segnalazione, di primo intervento per diagnosi e primi provvedimenti 2 ore
- tempo massimo per intervento dal precedente punto 2 ore

➤ Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità delle risorse idriche disponibili, la ASC SRL cercherà di ridurre al minimo i disagi proponendo all'Autorità competente alcune misure di copertura del periodo di crisi quali:

- invito al risparmio idrico e limitazione usi non essenziali;
- utilizzo risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

Per ridurre al minimo il rischio di crisi idrica, la ASC SRL utilizza un servizio interno di ricerca delle perdite sulle reti con le più moderne apparecchiature di rilevazione.

4.1 Informazione all'utenza

La ASC SRL è attiva per informare gli utenti sulle procedure, iniziative aziendali, contrattualistica, tariffe, analisi acque, ... e per ogni altra informazione attraverso i seguenti strumenti:

- sportello;
- telefono;
- corrispondenza;
- spazi su bollette e/o allegati;
- mezzi di comunicazione locali.

La ASC SRL si rende disponibile per dare informazioni più approfondite ad Enti, Associazioni, Scuole ... che ne facciano richiesta.

4.2 La tutela

➤ La gestione dei reclami

I reclami possono essere rivolti:

- Per telefono al n° 0331/721039
(Martedì e Venerdì)
- Presso i nostri sportelli nell'orario apertura:

Samarate	Lunedì - Venerdì	08:30 alle 12:30
Via Macchi	(Martedì su appuntamento)	15:30 alle 18:00

- Tramite fax al n° 0331/721598
- Per posta al seguente indirizzo
ASC SRL
Via Macchi, 21017 Samarate

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente è tenuto a fornire tutte le informazioni in suo possesso per agevolare e velocizzare la risoluzione del problema segnalato.

Tempo massimo per risposta scritta al reclamo

30 giorni

➤ **Rimborso forfettario per mancato rispetto degli impegni**

Se la ASC SRL non rispetta i tempi massimi (standard specifici) dichiarati nella presente Carta, il cliente avrà diritto al rimborso forfettario di 26,00 EURO. Il rimborso deve essere formulato tramite apposito modulo fornito dalla ASC SRL.

Il rimborso avverrà dopo verifica (che non potrà protrarsi oltre il 15° giorno lavorativo successivo a tale verifica) sulla bolletta successiva o sulla fattura relativa all'importo dei lavori.

Gli indicatori per i quali si può richiedere un rimborso nel caso in cui non vengano rispettati sono:

- Tempo di preventivazione;
- Tempo per attivazione fornitura
- Rispetto degli appuntamenti concordati
- Risposta a richieste scritte
- Risposta ai reclami scritti

Il mancato rispetto dei termini previsti per i tempi di esecuzione allacciamento dà diritto all'utente ad un rimborso pari all'8% degli importi pagati.

ASC SRL

Via Macchi

21017 – Samarate

Tel: 0331 721039

Fax: 0331 721598

e-m@il: info@ascsamarate.it

ASC SRL

Farmacia di San Macario n. 510

Via C. Ferrini 42

21010 San Macario

Tel: 0331 234266

Fax: 0331 234266

ASC SRL

Farmacia di Verghera n. 519

Via N. Locarno 6

21010 Verghera

Tel: 0331 220709

Fax: 0331 220709

Progetto grafico e stampa in proprio