

## **CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE)**

### **Sommario**

ART. 1 – PRESENTAZIONE.	3
ART. 2 - VALIDITÀ DELLA CARTA	3
ART. 3 -L’AZIENDA E I SUOI SERVIZI	4
ART. 4 - I PRINCIPI	5
4a) Risparmio idrico	5
4b) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	5
4c) Continuità	5
4d) Partecipazione	5
4e) Cortesia	6
4f) Efficacia ed efficienza	6
4g) Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni	6
ART. 5 - TUTELA DEL CLIENTE	6
5a) Accessibilità al servizio	6
Sportelli aperti al pubblico	7
5b) Svolgimento di pratiche per via telefonica	7
5c) Svolgimento di pratiche per corrispondenza	7
5d) Facilitazioni particolari e agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico	8
5e) Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico	8
5f) Rispetto degli appuntamenti concordati	8
5g) Continuità del servizio	9
5h) Tempi di preavviso di interventi programmati e durata	9
5i) Procedure di preavviso	9
5l) Pronto intervento	10
5m) Crisi idrica	11
ART. 6 - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	11
6a) Preventivazione per l’allacciamento all’acquedotto	11
6b) Esecuzione dell’allacciamento di una nuova utenza idrica	12

6c)	Attivazione e riattivazione del servizio	12
6d)	Cessazione del servizio	12
6e)	Preventivazione per l'allacciamento alla fognatura	12
6f)	Rilevazione consumi	13
6g)	Verifiche funzionalità del contatore	13
6h)	Verifica del livello di pressione	13
6i)	Deroghe alle tempistiche standard	14
ART. 7 - QUALITÀ DEL SERVIZIO		14
7a)	Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile	14
7b)	Portata di esercizio	15
7c)	Pressione minima e massima	15
ART. 8 - RECLAMI		15
ART. 9 – PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE PARITETICA.		17
ART. 10 - RESOCONTO ANNUALE		17
ART. 11 - RIMBORSI ED INDENNIZZI		17
11a)	Accredito o risarcimento	18
11b)	Casi di esclusione del diritto all'indennizzo	18
ART. 12 - TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO		19
12a)	Descrizione della bolletta	19
ART. 13 - DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI		19
ART. 14 - SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO		20
ART. 15 - MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI		21
ART. 16 - MODULO DI GRADIMENTO SERVIZI FORNITI		23

## **CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE)**

*Approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito in data 26 marzo 2014*

### **ART. 1 – PRESENTAZIONE.**

La Carta dei Servizi costituisce una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra l'azienda Uniacque S.p.A. e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- Il miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- Il miglioramento del rapporto tra gli utenti e l'azienda Uniacque S.p.A..

Più nello specifico, la Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che l'azienda Uniacque S.p.A. si impegna a rispettare.

La seguente Carta dei Servizi è stata concordata con le seguenti associazioni di tutela dei consumatori: Federconsumatori Bergamo, Federconsumatori Sebino, Adiconsum Bergamo – Sebino, ADOC.

Gli standard caratteristici del servizio, predeterminati dall'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale, sono monitorati e trasmessi con frequenza annuale al Garante dei Servizi da parte dell'ATO di Bergamo.

### **ART. 2 - VALIDITÀ DELLA CARTA**

La presente carta, avente validità annuale, è stata redatta secondo lo schema tipo della Carta dei Servizi del settore idrico indicato dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 8/8129 del 1 ottobre 2008 ed approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito in data 26 marzo 2014.

È previsto l'aggiornamento annuale della carta, con contestuale revisione degli standard. Anche in tale occasione saranno consultate le associazioni di tutela dei consumatori. Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno preventivamente approvate dall'Ufficio d'Ambito di riferimento prima di essere applicate e divulgate dall'azienda Uniacque S.p.A. o effettuate a seguito di un processo di analisi svolto dall'Azienda ma promosso dall'Autorità medesima. Le variazioni significative saranno rese note all'utenza mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avviso pubblicato sulla stampa locale e sul sito internet aziendale.

La Carta dei Servizi può essere richiesta gratuitamente all'azienda Uniacque S.p.A. telefonando al numero 0363 944311 o al numero verde 800 269595; oppure, scaricata direttamente dal sito dell'azienda [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it) nella sezione servizi o da quello dell'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Bergamo: [www.provincia.bergamo.it](http://www.provincia.bergamo.it).

La Carta dei Servizi verrà distribuita nelle sedi degli Enti Locali ed è disponibile presso gli uffici di Uniacque S.p.A. ai quali può essere richiesta. Inoltre si può trovare presso le sedi delle associazioni di tutela dei consumatori, firmatarie della carta stessa.

### **ART. 3 -L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI**

UNIACQUE S.p.A. è una società totalmente pubblica costituita il 20 marzo 2006 per la gestione "in house" del servizio idrico integrato sulla base dell'affidamento effettuato dall'Ufficio ATO di Bergamo per una durata di 30 anni a decorrere dal 1° gennaio 2007. Il contratto di servizio che disciplina i rapporti tra la società e l'ATO è stato sottoscritto l'1 agosto 2006 e successivamente integrato il 4 giugno 2007.

La sede legale di Uniacque Spa è a Bergamo in via Ermete Novelli, 11.

UniAcque S.p.A. provvede alla captazione (produzione), sollevamento, stoccaggio, trasporto, trattamento e distribuzione dell'acqua potabile gestendo la rete di acquedotto nei comuni dislocati in tutto il territorio provinciale.

Tutti gli impianti sono costantemente controllati, alcuni anche con l'ausilio di sistemi di telecontrollo.

Il sistema di telecontrollo rileva istantaneamente i dati caratteristici degli impianti di approvvigionamento, stoccaggio, e distribuzione; consente, inoltre, di gestire a distanza funzioni importanti nelle stazioni di sollevamento e nei serbatoi di accumulo, nonché di ricevere gli allarmi in caso di guasti o anomalie sugli impianti.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili (meglio specificati all'art. 36 del Regolamento del Servizio acquedotto vigente):

1. uso civile domestico;
2. uso civile non domestico;
3. altri usi

UniAcque S.p.A. gestisce inoltre la rete di fognatura nei comuni dislocati in tutto il territorio provinciale.

UniAcque S.p.A. gestisce impianti di depurazione dislocati in tutto il territorio provinciale. Gli impianti di depurazione gestiti sono di diversa tipologia e trattano sia reflui domestici che industriali.

I principali impianti di depurazione sono dotati di sistemi di telecontrollo che rilevano istantaneamente i principali dati caratteristici e consentono di ricevere gli allarmi segnalatori di guasti od anomalie sugli impianti.

Uniacque S.p.A. effettua i controlli interni sulla qualità delle acque trattate ai sensi delle vigenti normative" e si impegna a rendere disponibile sul proprio sito un link al portale SIRE Acque della Regione Lombardia per la consultazione dei dati.

## **ART. 4 - I PRINCIPI**

Uniacque S.p.A., nell'erogazione del servizio, si ispira ai seguenti principi:

### **4a) Risparmio idrico**

Uniacque S.p.A. gestisce la risorsa acqua sul territorio bergamasco, impegnandosi a tutelarla e salvaguardarla in quantità e qualità. Uniacque S.p.A. promuove apposite campagne di educazione all'uso e al risparmio dell'acqua.

### **4b) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Uniacque S.p.A. si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale e a garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti ed un uguale trattamento a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

### **4c) Continuità**

Costituisce impegno prioritario di Uniacque S.p.A. garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata fatto salvo eventi di forza maggiore (guerre, catastrofi naturali, terremoti, ecc.), guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idrico Uniacque S.p.A. si impegna ad individuarne le cause, a limitare al minimo i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, se necessari, e ad informare gli utenti.

### **4d) Partecipazione**

Uniacque S.p.A. si impegna a fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, Uniacque S.p.A. garantisce l'identificabilità del personale interno ed individua i responsabili delle strutture.

Uniacque S.p.A. si impegna inoltre ad adottare idonei strumenti di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in suo nome e per suo conto, affinché seguano, nell'espletamento delle proprie attività, dei comportamenti chiari e corretti, tali da prevenire il rischio di commissione di reati.

L'utente ha diritto di richiedere e ottenere tali informazioni singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi.

#### 4e) Cortesia

Uniacque S.p.A. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Ogni dipendente di Uniacque S.p.A. è tenuto ad agevolare ciascun utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle pratiche. È obbligato inoltre a qualificarsi con nome e cognome e reparto di appartenenza.

A tal proposito chiunque ha rapporti con il pubblico dispone di un tesserino di riconoscimento e chi ha invece rapporti telefonici, ha l'obbligo di comunicare le proprie generalità anche al fine di facilitare il cittadino nel prosieguo dell'esplicazione della propria pratica.

#### 4f) Efficacia ed efficienza

Uniacque S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### 4g) Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

Uniacque S.p.A. pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

### ART. 5 - TUTELA DEL CLIENTE

#### 5a) Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni e lo svolgimento delle pratiche, Uniacque S.p.A. garantisce le seguenti modalità:

SERVIZIO	ACCESSO
Uffici aperti al pubblico	ZONA 1. Casnigo, via Serio 85 ZONA 2. Endine Gaiano, Località Pertegalli 7 ZONA 3. Ghisalba, via Malpaga 22 ZONA 4. Lurano, via Cascina Barbellina 20 ZONA 7. Bergamo, via Suardi, 26 ZONA 6. Zogno, via Locatelli 115
Sito Internet	<a href="http://www.uniacqua.bg.it">www.uniacqua.bg.it</a>

<b>Indirizzo e-mail</b>	<a href="mailto:info@uniacque.bg.it">info@uniacque.bg.it</a> <a href="mailto:info@pec.uniacque.bg.it">info@pec.uniacque.bg.it</a>
<b>Centralino</b>	0363 944311
<b>Numero Fax</b>	0363 944393
<b>Numero verde emergenze</b>	800 123955
<b>Numero verde info e contratti</b>	800 269595

### **Sportelli aperti al pubblico**

Gli sportelli aperti al pubblico rispettano il seguente orario:

da lunedì a venerdì dalle ore 8,40 alle ore 12,50.

E' necessario comunque verificare sul sito aziendale ogni aggiornamento degli orari delle singole sedi.

Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

- nuove forniture/contratti;
- variazione di forniture/contratti esistenti;
- cessazione contratti;
- richiesta e ritiro preventivi lavori impiantistici;
- richiesta di verifica contatori;
- richiesta per cambio dell'indirizzo di recapito della fattura/bolletta;
- informazioni generali sui servizi offerti agli utenti;
- segnalazione di disservizi;
- consegna autoletture;
- accoglimento reclami e varie.

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente di 15 e 30 minuti.

### **5b) Svolgimento di pratiche per via telefonica**

Gli utenti possono chiamare il numero verde 800 269595 oppure lo 0363 944311 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

In particolare, telefonicamente o via e-mail è possibile:

- richiedere i moduli per lo svolgimento delle pratiche, comunque disponibili sul sito web UniAcque Spa;
- richiedere la variazione del numero civico di residenza per contratti esistenti;
- richiedere informazioni generali sui servizi erogati;
- segnalare eventuali disservizi;
- comunicare l'autolettura del proprio contatore.

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici medi e massimi risultano essere rispettivamente di 1 e 5 minuti.

### **5c) Svolgimento di pratiche per corrispondenza**

Gli utenti possono richiedere informazioni anche in forma scritta. In tal caso Uniacque S.p.A. si impegna a rispondere per iscritto alle richieste di informazione pervenute:

- entro 30 giorni di calendario dal ricevimento, per risposte di media complessità (informazioni, reclami, variazioni, ecc.) che non richiedano sopralluogo;
- entro 30 giorni di calendario dal ricevimento, con una prima comunicazione informativa nei casi più complessi che richiedano sopralluogo; nella stessa verranno fissate ulteriori scadenze per la definizione dei termini del problema.

Tutta la corrispondenza con i clienti riporta l'indicazione del referente aziendale ed un recapito telefonico. Nel calcolo del tempo di risposta, è assunta come riferimento la data di ricevimento determinata dal timbro e data apposti dall'ufficio protocollo dell'azienda.

Inoltre, a mezzo posta elettronica, posta raccomandata, fax identificabile, o posta certificata è possibile:

- richiedere i moduli per lo svolgimento delle pratiche (scaricabili anche dal sito aziendale);
- inoltrare le richieste di nuove forniture;
- inoltrare il modello di variazione recapito;
- richiedere informazioni generali sui servizi erogati;
- segnalare eventuali disservizi;
- comunicare l'autolettura del proprio contatore (eseguibile anche dal sito aziendale).

#### **5d) Facilitazioni particolari e agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico**

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, l'azienda Uniacque S.p.A., dietro richiesta scritta del cliente, fornisce le seguenti facilitazioni:

- tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti del 10% per i portatori di handicap e i malati gravi;
- tempi di attesa ridotti negli uffici per disabili e anziani;
- percorsi agevolati e preferenziali (es. rampe, servizi igienici, ...).

#### **5e) Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico**

Utenti in condizioni economiche disagiate possono accedere alle seguenti facilitazioni:

- dilazioni di pagamento concordate con gli uffici preposti;

Utenti in precarie condizioni mediche possono accedere alle seguenti facilitazioni:

- appuntamenti specifici fissati per lo svolgimento delle pratiche.

#### **5f) Rispetto degli appuntamenti concordati**

Per le attività che richiedano una visita a domicilio, il personale dell'azienda Uniacque S.p.A. concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente: l'erogatore del servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a 4 ore.

### **5g) Continuità del servizio**

Uniacque S.p.A. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. L'azienda limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 48 ore, Uniacque S.p.A. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria; il servizio sostitutivo potrà essere fornito con sistemi di approvvigionamento discontinuo a carico del gestore, quali ad esempio sacchetti, autobotti, cisternette o altro ritenuto idoneo.

Uniacque S.p.A. riconosce agli utenti, dietro richiesta scritta, un risarcimento nel caso di mancanza del servizio sostitutivo, negli importi indicati al paragrafo 8.

Sono comunque valide le cause di esclusione previste dall'ART. 11.

### **5h) Tempi di preavviso di interventi programmati e durata**

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, l'azienda avviserà gli utenti, anche con sistemi generalizzati, almeno 48 ore prima tramite i sistemi sotto riportati.

L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore.

L'azienda Uniacque S.p.A. riconosce agli utenti, dietro richiesta scritta, un risarcimento nel caso di mancanza del rispetto di tali tempistiche come previsto dall'ART. 11.

Sono comunque valide le cause di esclusione previste dall'ART. 11.

### **5i) Procedure di preavviso**

Nei casi di maggiore rilevanza (interruzione del servizio sul paese):

- predisporre cartelli informativi e ad affiggerli nelle vie o nelle zone coinvolte;
- avvisare le Amministrazioni coinvolte con eventuale richiesta di emissione ordinanza per il contenimento dei consumi e non potabilità;
- informare i media locali (stampa, web, radio, tv);
- inserire news appropriata nella sezione "lavori in corso" del sito o in "ultime notizie".

Nei casi di emissione ordinanza comunale per contenimento consumi o non potabilità:

- richiedere alle Amministrazioni coinvolte di emettere apposita ordinanza.
- avvisare il Comando Provinciale dei VVFF (per prevenzione) se necessario
- avvisare l'ASL di Bergamo (nel caso di rischio di contaminazione)
- avvisare Protezione civile o altri enti sovracomunali se necessario;
- inserire news appropriata nella sezione "lavori in corso" del sito o in "ultime notizie".

Nei casi di minore entità (interruzione servizio su alcune vie):

- predisporre cartelli informativi e ad affiggerli nelle vie o nelle zone coinvolte (se programmata)
- avvisare le Amministrazioni coinvolte
- ad avvisare il call center;
- inserire news appropriata nella sezione "lavori in corso" del sito o in "ultime notizie".

## **5I) Pronto intervento**

Uniacque S.p.A. dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, chiamando il numero verde 800 123955.

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti:

- il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana, è stabilito in 1 ora;
- il tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione, in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra di proprietà del gestore, è stabilito in 8 ore;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in 8 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio idrico interrotto a seguito di guasto è stabilito in 24 ore;
- il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti fognari è stabilito in 24 ore;
- il tempo massimo di primo intervento per dare corso alle operazioni di ripristino del servizio di depurazione in caso di guasti di macchinari ed anomalie di processo è stabilito in 4 ore.

Questi tempi vengono aumentati di 1 ora per segnalazioni pervenute fuori dalla normale fascia oraria di lavoro, per tener conto della chiamata dei reperibili di turno.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità ed eventualmente già in corso. Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i tecnici informano l'utente e forniscono le prime indicazioni comportamentali.

Il mancato rispetto di queste scadenze temporali determina il riconoscimento a favore dell'utente di un rimborso forfetario come indicato al paragrafo 8.

Tutti i tempi indicati non considerano cause eccezionali di dilatazione non dipendenti dal gestore, quali ad esempio eventi atmosferici eccezionali, incidenti stradali, catastrofi, ecc.

Resta fatta salva la facoltà di Uniacque S.p.A. di intervenire immediatamente e senza preavviso, anche sospendendo temporaneamente il servizio, qualora si presentino situazioni di pericolo per la salute e la sicurezza dei cittadini, in presenza di criticità tecniche, o qualora si renda necessario intervenire per garantire il servizio.

### **5m) Crisi idrica**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, l'azienda Uniacque S.p.A. informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con l'Ente Locale e l'Autorità competente, da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

Non sono previsti rimborsi per interruzioni del servizio dovuti a scarsità della risorsa.

## **ART. 6 - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Gli standard di qualità Sono standard relativi al rapporto contrattuale.

I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, Uniacque S.p.A. comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

### **6a) Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto**

È il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: 30 giorni calendario dalla richiesta.

Il preventivo contiene:

- a) breve descrizione dei lavori, note per l'utente e raccomandazioni;

- b) corrispettivi con componenti di costo;
- c) validità del preventivo.

Per prestazioni relative a situazioni più complesse, che possono richiedere più di un sopralluogo, verrà comunque data risposta scritta entro tale termine, con la precisazione dei tempi necessari per i successivi interventi.

#### **6b) Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica**

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente (corrispondente con il pagamento) e la completa esecuzione dei lavori preventivati necessari per l'attivazione della fornitura.

Livello di qualità: 90 giorni calendario dal pagamento del preventivo (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Per prestazioni relative a situazioni più complesse, che possono richiedere più interventi sulla rete distributrice, verrà concordato con l'utente il tempo necessario all'esecuzione delle opere.

#### **6c) Attivazione e riattivazione del servizio**

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

Livello di qualità: 1 giorno lavorativo per l'attivazione (senza manovra) e 5 giorni lavorativi per la riattivazione con manovra sul contatore.

#### **6d) Cessazione del servizio**

È il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità: 3 giorni dalla richiesta. I tempi indicati decorrono dalla possibilità di accedere al contatore (colui che intende cessare deve garantire tale possibilità).

Per prestazioni relative a situazioni più complesse, che possono richiedere interventi più complessi, verrà concordato con l'utente il tempo necessario per l'intervento.

#### **6e) Preventivazione per l'allacciamento alla fognatura**

È il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: 30 giorni calendario dalla richiesta.

Per prestazioni relative a situazioni più complesse, che possono richiedere più di un sopralluogo, verrà comunque data risposta scritta entro tale termine con la precisazione dei tempi necessari per i successivi interventi.

#### **6f) Rilevazione consumi**

La lettura dei contatori avviene con frequenza bi-annuale (2 volte l'anno). Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. L'autolettura può essere comunicata ad Uniacque S.p.A. anche per via telefonica al numero 800.26.95.95 o 0363/944.311, via fax al n. 0363/944.393, o per via telematica al sito [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it).

#### **6g) Verifiche funzionalità del contatore**

L'utente può richiedere la verifica presso laboratori metrici accreditati nell'elenco fornitori del gestore, esterni alla società. In tal caso la sostituzione del contatore per l'invio presso il laboratorio, avviene nel tempo massimo di 10 giorni dalla richiesta.

La richiesta va presentata in forma scritta al gestore entro trenta giorni dalla data di sostituzione del contatore, oppure, se il contatore è ancora attivo, entro la scadenza della bolletta i cui consumi vengono contestati. In tal caso, il tempo massimo di sostituzione del contatore per la verifica è fissato in 30 giorni a partire dalla segnalazione dell'utente.

L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento. Uniacque S.p.A. comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 30 giorni dal ricevimento del rapporto sulla medesima. Il corrispettivo dovuto dall'utente in caso di idoneità del contatore è descritto nell'allegato A al regolamento di fornitura vigente, mentre le modalità di risarcimento in caso di superamento dei limiti di tolleranza stabiliti sono descritte all'art. 44 del regolamento di fornitura vigente.

Il risultato della verifica deve sempre essere comunicato all'utente.

#### **6h) Verifica del livello di pressione**

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna: tale verifica sarà effettuata entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta della stessa e sarà formalizzata per iscritto. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta al successivo ART. 7, l'azienda Uniacque S.p.A. provvederà a risolvere il problema indicando gli interventi da porre in atto e le tempistiche per la risoluzione. In caso contrario, l'azienda Uniacque S.p.A. comunicherà i risultati della verifica entro 20 giorni dalla medesima.

## 6i) Deroghe alle tempistiche standard

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard indicati, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità di Uniacque S.p.A. che di fatto ne impediscono o ne possono condizionare l'attività.

La derogabilità alle tempistiche standard è possibile quindi a seguito di:

- specifici accordi con l'utente,
- cause di forza maggiore ed eventi di carattere eccezionale non dipendenti dalla volontà di Uniacque S.p.A., quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni nell'alimentazione di energia elettrica, ecc. ...;
- interventi per la realizzazione/implementazione/manutenzione delle infrastrutture del servizio idrico integrato e attività di realizzazione di infrastrutture a servizio della collettività, o ristrutturazioni straordinarie delle stesse;
- comprovati afflussi eccezionali di clientela agli sportelli, indipendenti dalla volontà del gestore;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce il massimo impegno) e nella predisposizione delle opere edili dell'utente;
- scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata.

In tali comprovati casi il diritto al risarcimento per mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio decade.

## ART. 7 - QUALITÀ DEL SERVIZIO

Uniacque S.p.A., coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine di raggiungere il soddisfacimento delle aspettative della clientela. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

### 7a) Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua. L'azienda Uniacque S.p.A. è tenuta a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei.

PARAMETRI	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO	VALORI DI RIFERIMENTO
Durezza totale	°F		
Na <sup>+</sup>	mg/l		200
K <sup>+</sup>	mg/l		-
Se <sup>++</sup>	mg/l		10
Ca <sup>++</sup>	mg/l		-
Mg <sup>++</sup>	mg/l		-
HCO <sub>3</sub> <sup>-</sup>	mg/l		-

SO <sub>4</sub> <sup>-</sup>	mg/l		250
NO <sub>3</sub> <sup>-</sup>	mg/l		50
F <sup>-</sup>	mg/l		1.5
Cl <sup>-</sup>	mg/l		250
pH			Assente
Residuo fisso a 180°	mg/l		1500
Nitriti	mg/l		0.50
Ammoniaca	mg/l		0.50
Cloruri	mg/l		250

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione individuati con l'Autorità preposta con la frequenza stabilita dalla normativa vigente, nell'ambito dei controlli cui è tenuta ad adempiere la società Uniacque S.p.A. e senza costi per l'utente.

Sul sito UniAcque Spa sono disponibili le analisi, ai sensi della delibera AEEG n. 586/2012/R/IDR.

#### **7b) Portata di esercizio**

Uniacque S.p.A. garantisce una portata, riferita al punto di consegna, di cui all'art. 27 del regolamento di fornitura vigente: non meno di 150 litri abitante giorno, riferita al punto di consegna ed intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore.

#### **7c) Pressione minima e massima**

Uniacque garantisce una pressione minima e massima di cui al DPCM 4/3/96, All 1/8, art. 8.2, compatibilmente con la linea dei carichi idraulici disponibili, informando l'utente in fase di preventivazione o di contratto della situazione.

Per le pressioni superiori l'utente viene informato della necessità di dotare l'utenza di idoneo riduttore.

### **ART. 8 - RECLAMI**

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

#### **a) Reclamo verbale**

Nel caso di reclamo fatto verbalmente, l'utente si reca presso

AREA 1. Casnigo, via Serio 85

AREA 2. Endine Gaiano, Località Pertegalli 7

AREA 3. Ghisalba, via Malpaga 22

AREA 4. Lurano, via Cascina Barbellina 20

AREA 5. Bergamo, via Suardi, 26

AREA 6 Zogno, via Locatelli 115

Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

#### **b) reclamo scritto**

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare solo al seguente indirizzo, anche via fax o mail:

Uniacque S.p.A.

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Fax 0363.944393

Indirizzo e-mail: [info@pec.uniacqua.bg.it](mailto:info@pec.uniacqua.bg.it)

[info@uniacqua.bg.it](mailto:info@uniacqua.bg.it)

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche ad altri strumenti, come un normale foglio di carta.

Lo stesso modulo è, altresì, reperibile presso il sito Internet [www.uniacqua.bg.it](http://www.uniacqua.bg.it) e può essere richiesto all'indirizzo di posta elettronica [info@uniacqua.bg.it](mailto:info@uniacqua.bg.it).

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed essere inviati all'indirizzo Via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG) e presentati entro 30 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso dell'erogatore in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tal caso, i tempi di risposta da parte dell'azienda decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, Uniacque S.p.A. s'impegna a riferire all'utente l'esito degli

accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico interno aziendale.

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'azienda Uniacque S.p.A. erogatrice del servizio possono rivolgersi all'Autorità d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, partecipanti al CRCU Lombardia.

## **ART. 9 – PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE PARITETICA.**

L'azienda Uniacque S.p.A. ha sottoscritto con le Associazioni dei Consumatori un Protocollo di Conciliazione Paritetica e Regolamento di Conciliazione, impegnandosi le parti ad una verifica periodica della funzionalità del protocollo, la prima delle quali da svolgersi entro sei mesi dalla sottoscrizione del Protocollo stesso.

## **ART. 10 - RESOCONTO ANNUALE**

Uniacque S.p.A. predispone annualmente entro il 31/3 un resoconto a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori coinvolte in sede di redazione della Carta stessa e con l'Autorità d'Ambito di Bergamo. Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del tasso di soddisfazione dell'utente ed eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni; è a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta.

L'azienda Uniacque S.p.A. è tenuta a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo;
- b) l'autore del reclamo;
- c) la data di invio della risposta motivata;
- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- e) la soluzione del problema e la data della stessa;
- f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

## **ART. 11 - RIMBORSI ED INDENNIZZI**

Uniacque S.p.A. riconosce agli utenti un risarcimento qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'erogatore, dei seguenti standard:

<b>STANDARD</b>	<b>RIMBORSO</b>
-----------------	-----------------

Ritardo nella risposta alle richieste scritte	€ 10,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	€ 10,00
Mancato rispetto delle tempistiche degli appuntamenti concordati	€ 10,00
Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento	€ 15,00
Mancata attivazione del pronto intervento nei tempi definiti	€ 15,00
Ritardo sul tempo di preventivazione	€ 10,00
Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura	€ 15,00
Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio	€ 15,00
Ritardo sul tempo di cessazione del servizio	€ 10,00
Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)	€ 10,00
Mancata attivazione del servizio sostitutivo per sospensioni di durata superiore a 48 ore	€ 15,00
Interruzione programmata del servizio superiore a 24 ore	€ 15,00

### 11a) Accredito o risarcimento

L'importo viene accreditato sulla prima bolletta utile, o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. Per ottenere tale rimborso, l'utente, dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento, provvede alla sua trasmissione (consegna presso gli sportelli indicati, posta, fax, e-mail). La somma dovuta a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro 20 giorni da quando l'azienda Uniacque S.p.A. ha verificato e riconosciuto l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che l'azienda può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei 20 giorni può essere garantito solo nel caso in cui l'azienda sia in possesso del presente modulo compilato in tutte le sue parti da parte del cliente o comunque di tutte le informazioni in esso previste. Se l'azienda non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, Uniacque S.p.A. accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile (in questo caso inteso alla prima emissione utile, anche trascorsi i 20 giorni) o tramite bonifico bancario nel caso di utenza cessata. In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

### 11b) Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

Gli indennizzi di cui al presente capitolo decadono (e pertanto Uniacque S.p.A. non è tenuta a rimborsarli) qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, atti della pubblica Autorità o della Pubblica Amministrazione;
- b) eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di autorizzazioni, non imputabili a cattiva condotta del gestore, liberatorie, o comunque atti di terzi che limitano la capacità operativa del gestore;
- c) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'azienda Uniacque S.p.A. per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta, o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre, l'azienda Uniacque S.p.A. non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con tutti i pagamenti e non abbia adempiuto a tutti gli obblighi derivanti dal regolamento di fornitura vigente. Qualora si verificano disservizi all'erogazione del servizio idrico per cause imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dall'erogatore Uniacque S.p.A., questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta, nel rispetto delle vigenti leggi.

## **ART. 12 - TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO**

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 4 e sono fatturati con periodicità almeno semestrale. Le fatture possono essere emesse sia in base ai consumi reali sia in base ai consumi presunti, calcolati sulle medie di consumo precedentemente rilevate. In tal caso, a seguito di lettura viene emessa fattura di congruaggio. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito a favore dell'utente. La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, la rettifica avverrà entro 50 giorni (farà fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione); per le modalità di presentazione del reclamo si veda il capitolo 6. Gli eventuali pagamenti in eccesso verranno rimborsati sulla bolletta successiva o restituiti entro 60 giorni dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione. La rettifica della fatturazione e il relativo rimborso saranno effettuati con la fatturazione successiva, salvo espressa richiesta da parte dell'utente.

### **12a) Descrizione della bolletta**

Devono essere presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura dei contatori, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura.

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato nel regolamento di fornitura vigente.

Si precisa che tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario. Trascorsa la data di scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, Uniacque S.p.A. costituirà il cliente in mora, così come meglio esplicitato nel regolamento di fornitura vigente.

## **ART. 13 - DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI**

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dall'azienda Uniacque S.p.A., in conformità alla l.7 agosto 1990, n.241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n.184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e presentata per iscritto a:

Uniacque S.p.A.

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Fax 0363.944393

Indirizzo e-mail: [info@pec.uniacqua.bg.it](mailto:info@pec.uniacqua.bg.it)

[info@uniacqua.bg.it](mailto:info@uniacqua.bg.it)

Uniacque S.p.A., deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta da parte di Uniacque S.p.A., devono essere denunciati dall'utente all'Ufficio d'Autorità d'Ambito.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

## ART. 14 - SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO

<b>Pronto intervento</b>	<b>800 123955</b>
<b>Richiesta rimborso</b>	<b>800 269595 - 0363 944311</b>
<b>Chiarimenti bollette</b>	<b>800 269595 - 0363 944311</b>
<b>Info e contratti</b>	<b>800 269595 - 0363 944311</b>

**ART. 15 - MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI**

MD 7.2.02.01 - Modulo reclami REV01

Data emissione: 26/03/2014

Data di stampa: 09/05/2014

**Spettabile Uniacque S.p.A.**

Via Malpaga 22,

24050 Ghisalba (BG)

Fax 0363.944393

 E-mail [info@uniacque.bg.it](mailto:info@uniacque.bg.it)
**MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI**

approvato dal cda dell'ufficio dell'ambito territoriale ottimale di Bergamo in data 26 marzo 2014 con atto n. 7

(Da compilare nelle parti di interesse)

Io sottoscritto/a (nome e cognome) \_\_\_\_\_

indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

**PARTE PRIMA: RECLAMI**

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni)

<b>A</b>	<input type="checkbox"/>	Ritardo nella risposta alle richieste scritte
<b>B</b>	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
<b>C</b>	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto delle tempistiche degli appuntamenti concordati
<b>D</b>	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
<b>E</b>	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di preventivazione
<b>F</b>	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
<b>G</b>	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
<b>H</b>	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
<b>I</b>	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
<b>L</b>	<input type="checkbox"/>	Altro reclamo:
<b>M</b>	<input type="checkbox"/>	Altro reclamo:
<b>N</b>	<input type="checkbox"/>	Tipologie soggette a conciliazione paritetica e precisamente :

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente recapito (barrare l'opzione e scrivere numero/indirizzo):

 via fax al seguente numero: \_\_\_\_\_

 via e-mail al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_

 con lettera al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:



**ART. 16 - MODULO DI GRADIMENTO SERVIZI FORNITI**

*MD 8.2.01.02 - Moduli di gradimento dei servizi forniti REV01  
 Data emissione: 26/03/2014 - Data di stampa: 09/05/2014*

**MODULO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI**

*approvato dal cda dell'ufficio dell'ambito territoriale ottimale di Bergamo in data 26 marzo 2014 con atto n. 7*

Gentile Cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse all'azienda Uniacque S.p.A. in uno dei seguenti modi:

- Per posta, al seguente indirizzo: Uniacque S.p.A., via Malaga 22, 24050 Ghisalba (BG)
- Per fax, al numero: 0363.944393
- Via mail, al seguente indirizzo: [info@uniacque.bg.it](mailto:info@uniacque.bg.it)

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito [www.ors.regione.lombardia.it](http://www.ors.regione.lombardia.it), sezione consumatori, e dal sito [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it) dell'azienda Uniacque S.p.A.

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

**Dati relativi all'intestatario**
**1. Genere**

- Maschio  Femmina

**2. La preghiamo di indicare la sua età**

- da 18 a 24     da 25 a 34     da 35 a 44     da 45 a 54     da 55 a 64     Oltre 65

**3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio**

- Nessuno     Licenza elementare     Licenza media inferiore     Licenza media superiore     Laurea

**4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia**

- 1 (da solo)     2     3     4     oltre 4

**5. La preghiamo di indicare qual è la sua professione**

- Studente     Casalingo/a     Pensionato/a     Operaio/a  
 Impiegato/a     Insegnante     Funzionario/quadro     Dirigente  
 Libero professionista     Commerciante     Imprenditore     Altro

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

Percezione della qualità	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza e sapore dell'acqua ecc.										
Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										

Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni														
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:														

<b>Attese</b>	<b>1 bassa</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10 alta</b>
Qualità del servizio in generale										
Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

<b>Rapporto con il clienti</b>	<b>1 bassa</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10 alta</b>
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center, atc.)										
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via Internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										

<b>Accessibilità alle informazioni</b>	<b>1 bassa</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10 alta</b>
Sportello clienti										
Numero verde/ call center										
Sito Internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

<b>Servizio offerto</b>	<b>1 bassa</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10 alta</b>
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene										
Qualità complessiva del servizio										

<b>Reclami</b>	<b>1 bassa</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10 alta</b>
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale										
Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della L.R. 26/2003 sono trasmessi annualmente dall'Azienda Uniacque S.p.A. all'Autorità d'Ambito competente territorialmente. I dati aggregati saranno poi trasmessi da parte dell'Autorità al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano, con modalità e tempi di trasmissione dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.

Una società più vende più guadagna. Non può essere questo però l'obiettivo di una società pubblica come Uniacque S.p.A. che è stata scelta per gestire il Servizio Idrico Integrato, ma bensì quello di razionalizzare l'uso del bene "acqua", rendendo il sistema più efficace evitando gli sprechi.

#### **Ecco alcuni consigli utili per evitare si sprecare l'acqua:**

- ✓ Preferire la doccia al bagno abbassa il consumo di un quarto;
- ✓ Montare gli aeratori rompi getto sui rubinetti e sui soffioni della doccia migliora l'efficacia del getto immettendo aria e riducendo l'acqua consumata;
- ✓ Installare erogatori per doccia dotati di riduttore di portata che consente di contenere da 25 litri a 18 litri il consumo medio per una doccia;
- ✓ Lo sciacquone del WC pesa per il 20% sull'intero consumo domestico di acqua. Da anni sono in commercio cassette che consentono di modulare la quantità d'acqua in funzione nella necessità;
- ✓ Il gocciolamento dei rubinetti, in particolare del WC (un piccolo rivolo non sempre evidente), comportano un'apprezzabile dispersione che si ripercuote, soprattutto in ambito condominiale, per decine di metri cubi l'anno;
- ✓ Verificare periodicamente che il contatore non registri passaggi d'acqua dopo aver chiuso tutti i rubinetti. Questo è un ottimo sistema per accertare l'assenza di dispersioni sull'impianto esterno;
- ✓ Quando ci si assenta da casa per un lungo periodo chiudere il rubinetto generale dell'impianto.