



Carta del Servizio Idrico Integrato

Sede legale : piazza Raffaele Cimmino (palazzo comunale) – 80022 Arzano (NA)
Sede Operativa : via Ferrara, 28 (edificio del Comando di Polizia Municipale) - 80022 Arzano (NA)
Tel. 081.5733828 – fax 081.19555372
www.artianum.it - e-mail: artianumsrl@libero.it pec : artianum.srl@pec.it



Carta del Servizio Idrico Integrato

Sommario

Sezione I – Introduzione: presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali.....	3
1 Oggetto ed ambito di applicazione.....	3
2 Presentazione della Società	5
3 Principi fondamentali	5
Sezione II – Informazioni sul servizio idrico integrato.....	8
1 Avvio del rapporto contrattuale.....	8
2 Accessibilità al servizio.....	12
3 Gestione del rapporto contrattuale	15
4 Continuità dei servizi	18
5 Livelli di servizio.....	20
Sezione III – Rapporti con l’utenza e tutela della stessa.	23
1 Informazioni all’utenza.....	23
2 Gestione dei reclami.....	24
Sezione IV – Indicatori e standard di qualità dei Servizi e modalità di verifica	26
1 Indicatori e standard di qualità dei Servizi.....	26
2 Valutazione di qualità dei Servizi.....	27
3 Indennizzi	28
4 Tabelle riassuntive degli standard dei Servizi.....	30



Sezione I – Introduzione: presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali

1 Oggetto ed ambito di applicazione

La Carta dei Servizi di Artianum S.r.l. è redatta seguendo i principi della normativa di seguito elencata e ss.mm.ii.:

- D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- L. 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"
- D.P.C.M. 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato"
- D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59"
- D.Lgs 06 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229"
- D.P.C.M. 04 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche"
- D.Lgs del 3 aprile 2006 n. 152, "Norme in materia ambientale"
- L. 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" - Art. 2
- D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici"



La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio idrico integrato.

La Carta riporta i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli utenti di Artianum s.r.l., elenca i diritti ed i doveri reciproci tra la Società ed i propri utenti, traduce i diritti di partecipazione ed informazione degli utenti stessi e definisce le procedure di reclamo da parte di questi ultimi.

In essa sono riportati, inoltre, i principali standard di qualità e obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio idrico integrato, come sarà rappresentato nella Convenzione da sottoscrivere fra il Comune di Arzano ed Artianum s.r.l.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- a) uso civile domestico;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La Carta dei Servizi è disponibile presso gli uffici della Società e sul sito web www.artianumsrl.it.

Gli standard indicati nella Carta vengono sottoposti a verifica e ad eventuali miglioramenti ogni anno, anche in funzione con gli esiti delle attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli usuali strumenti informativi definiti dal Gestore.

La remissione della Carta dei Servizi è comunicata attraverso gli usuali mezzi di comunicazione

Sede legale: piazza Raffaele Cimmino (palazzo comunale) – 80022 Arzano (NA)
Sede Operativa: via Ferrara, 28 (edificio del Comando di Polizia Municipale) - 80022 Arzano (NA)
Tel. 081.5733828 – fax 081.19555372
www.artianum.it - e-mail: artianumsrl@libero.it pec : artianum.srl@pec.it



all'utenza definiti nella stessa Carta.

2 Presentazione della Società

La Società Artianum s.r.l. nasce il 01/01/2008 come società a totale partecipazione pubblica avente come socio unico il Comune di Arzano e dalla stessa data inizia ad operare come gestore del SII e del verde pubblico del Comune di Arzano.

Attualmente gestisce circa:

- 12.000 utenze idriche;
- 70 km di rete idrica;
- 70 km di fognature;
- 38.000 m² di verde pubblico.

Gli uffici della Società sono ubicati in via Ferrara 28 ad Arzano (CAP: 80022).

3 Principi fondamentali

3.1 Eguaglianza ed imparzialità

Il Gestore eroga i propri servizi e conforma il proprio comportamento nei confronti degli utenti secondo criteri di eguaglianza dei diritti, obiettività, giustizia, imparzialità e di non discriminazione degli stessi.

Nell'erogazione dei servizi e nello svolgimento delle proprie funzioni il Gestore non opera alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica.

A parità di condizioni impiantistico – funzionali, viene garantita la parità di trattamento e del servizio prestato fra le diverse aree del territorio gestito e fra le diverse categorie di utenti.

Sede legale: piazza Raffaele Cimmino (palazzo comunale) – 80022 Arzano (NA)
Sede Operativa: via Ferrara, 28 (edificio del Comando di Polizia Municipale) - 80022 Arzano (NA)
Tel. 081.5733828 – fax 081.19555372
www.artianum.it - e-mail: artianumsrl@libero.it pec : artianum.srl@pec.it



Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, alle disabili, agli anziani, alle donne in stato di gravidanza, agli utenti stranieri ed agli appartenenti a fasce sociali deboli.

3.2 Continuità

Il Gestore si impegna a garantire un servizio regolare, continuativo e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, istituendo – in caso necessario e ove tecnicamente possibile – servizi sostitutivi di emergenza. In ogni caso il Gestore provvede a fornire agli utenti tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

3.3 Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'utente – sia singolarmente sia attraverso associazioni – alla prestazione del servizio.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio.

Gli utenti possono produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio; gli utenti possono inoltrare reclami e segnalare disservizi.

Il Gestore informa costantemente gli utenti utilizzando i canali di comunicazione più adeguati alla circostanza, ricorrendo in primis al proprio sito web ed all'affissione di avvisi.

3.4 Comportamento del personale

Tutto il personale di Artianum s.r.l. è impegnato a soddisfare le richieste dei Clienti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.



In particolare il Gestore si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti e provvede a formare il personale a contatto con il pubblico. Tutti i dipendenti di Artianum s.r.l. che operano a contatto con gli utenti sono riconoscibili mediante esibizione di un tesserino con matricola e fotografia.

3.5 Efficacia ed efficienza

Artianum s.r.l. persegue un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, intervenendo sia sugli aspetti tecnici sia su quelli organizzativi e procedurali, individuando e adottando progressivamente le soluzioni più idonee allo scopo.

3.6 Riservatezza

Il Gestore utilizza i dati personali degli utenti necessari all'esercizio della sua attività nel pieno rispetto delle loro esigenze di riservatezza, in conformità con la normativa vigente e, in particolare, con il D. Lgs n. 196 del 30/6/2003 consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto

3.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel formulare qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.



Sezione II – Informazioni sul servizio idrico integrato

1 Avvio del rapporto contrattuale

1.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

Per ottenere un allacciamento alla rete idrica, un utente deve presentare e sottoscrivere una richiesta completa di tutta la documentazione necessaria.

Il Gestore, quindi, provvede ad effettuare un sopralluogo, ove necessario, ed a redigere un preventivo, vale a dire un documento che indica il tipo d'attività tecnica necessaria e la somma che l'utente dovrà pagare per ottenere il servizio.

Il *tempo di preventivazione* è il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato ed il giorno di invio del preventivo. L'utente, all'atto della richiesta, è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche richieste dal medesimo.

I tempi previsti attualmente sono:

Lavori semplici: 7 giorni.

Lavori standard: 15 giorni.

Lavori complessi: 40 giorni.

Sono considerati *lavori semplici* i lavori per i quali non è necessario svolgere un sopralluogo presso l'utenza.

Sono considerati *lavori standard* le prestazioni relative a nuovi allacciamenti da effettuarsi in una zona in cui le condotte pubbliche della rete di distribuzione sono in prossimità dei fabbricati oppure entro i 50 metri calcolati dal punto di derivazione sulla condotta pubblica fino al contatore.

Sono considerati *lavori complessi* tutti i lavori che non rientrano nella categoria dei lavori semplici o standard.



Su richiesta scritta il preventivo indica, oltre al costo dell'allacciamento, la pressione e la portata minime di norma disponibili.

Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti e non sono applicabili gli standard sopra riportati, ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

Artianum s.r.l. si impegna ad eseguire i lavori necessari per l'attivazione di una nuova utenza idrica, nei seguenti tempi:

- in caso di rete esistente ed adeguata in 30 giorni lavorativi;
- nel caso in cui siano necessari lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, il tempo è comunicato al Cliente sulla base della durata per la realizzazione dei lavori sulla rete, ma non sarà superiore ai 45 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data di accettazione formale (accettazione ed eventuale pagamento dei relativi oneri) del preventivo da parte del Cliente fino alla completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura.

I lavori previsti includono la derivazione dalla rete pubblica sino al *punto di consegna* che viene definito come il punto situato al limite della proprietà privata, in posizione accessibile ed ispezionabile da suolo pubblico, in cui viene alloggiato il misuratore fiscale d'utenza.

I misuratori fiscali installati nel *punto di consegna* precedentemente definito saranno posizionati all'interno di nicchie protette da sportelli di chiusura sul muro di cinta della proprietà privata ovvero al di sotto della quota di calpestio di strade o marciapiedi pubblici entro pozzetti ispezionabili e carrabili. Sarà cura dell'utente predisporre le necessarie nicchie sulla muratura di confine per ospitare la cassetta ispezionabile entro cui sarà allocato il misuratore.

Nel caso di vecchie installazioni, con il misuratore d'utenza allocato all'interno della proprietà



privata, in posizione accessibile ed ispezionabile da suolo privato o condominiale, il *punto di consegna* è definito come il punto di presa in carico dalla più prossima condotta pubblica delle condutture private o condominiali.

Il Gestore non è responsabile per rotture, malfunzionamenti ed ammaloramenti in genere delle condotte poste a valle del *punto di consegna* come precedentemente definito.

Gli utenti che abbiano i misuratori idrici d'utenza all'interno della proprietà privata o condominiale, non ispezionabile direttamente da suolo pubblico, si impegnano a consentire l'ispezione del misuratore da parte di personale autorizzato dal Gestore fino a che i suddetti misuratori non verranno spostati al limite della proprietà privata in una posizione ispezionabile direttamente dal suolo pubblico.

1.3 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione di contratto già precedentemente stipulato e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore nel caso di subentro.

All'operazione di apertura del contatore e attivazione della fornitura vengono applicate le tariffe indicate nel prezzario pubblicato sul sito internet del gestore.

All'atto dell'avvio della fornitura il personale incaricato di Artianum s.r.l. provvederà in contraddittorio al soggetto che ha stipulato il contratto ad una lettura del misuratore di portata fiscale installato.

Tempo stimato: massimo 10 giorni.

1.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

È il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.

All'operazione di sigillatura o rimozione del contatore vengono applicate le tariffe indicate nel prezzario pubblicato sul sito internet del gestore.



Il tempo massimo per disattivare la fornitura è fissato in massimo 5 giorni lavorativi, salvo particolari esigenze del Cliente, e decorre dalla data di ricevimento della richiesta di cessazione.

1.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro *2 giorni feriali* dalla regolarizzazione della posizione contrattuale a seguito del pagamento da parte dell'utente di tutte le cifre dovute (corrispettivi fatturati, sanzioni, interessi).

1.6 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura

Per ottenere un allacciamento alla rete di drenaggio urbano, un utente deve presentare e sottoscrivere una richiesta completa di tutta la documentazione necessaria ivi compresa ogni sorta di autorizzazione da parte di enti terzi all'immissione in fognatura.

Il Gestore rende note le modalità di esecuzione dell'allacciamento con particolare riferimento alla preventivazione, alla verifica tecnica della rete fognaria privata, all'effettuazione dei pagamenti, nonché ai tempi di esecuzione delle opere di allacciamento.

Il Gestore, pertanto, provvede ad effettuare un sopralluogo, ove necessario, ed a redigere un preventivo, vale a dire un documento che indica il tipo d'attività tecnica necessaria e la somma che l'utente dovrà pagare per ottenere il servizio.

Il *tempo di preventivazione* è il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato ed il giorno di invio del preventivo. L'utente, all'atto della richiesta, è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche richieste dal medesimo.

I tempi previsti attualmente sono:

Lavori standard: 15 giorni.

Lavori complessi: 40 giorni.

Sede legale: piazza Raffaele Cimmino (palazzo comunale) – 80022 Arzano (NA)
Sede Operativa: via Ferrara, 28 (edificio del Comando di Polizia Municipale) - 80022 Arzano (NA)
Tel. 081.5733828 – fax 081.19555372
www.artianum.it - e-mail: artianumsrl@libero.it pec : artianum.srl@pec.it



I *lavori standard* sono gli allacciamenti la cui lunghezza è inferiore o uguale a 20 metri calcolati a partire dal punto di immissione nella condotta pubblica fino al confine di proprietà e per i quali la profondità richiesta del punto di consegna al confine di proprietà è inferiore a 1,50 metri.

I *lavori complessi* sono tutti quelli non ricadenti nel caso precedente.

Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti non sono applicabili gli standard sopra riportati. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Nel caso in cui l'utente intenda provvedere da sé alla realizzazione delle opere di allacciamento, è tenuto a seguire le prescrizioni tecniche del Gestore ed a favorire una ispezione completa delle opere realizzate prima di porle in esercizio.

1.7 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'attestazione di pagamento degli oneri di allacciamento, riportati nel preventivo precedentemente accettato da parte dell'utente, e l'esecuzione dell'allaccio alla pubblica fognatura.

Il tempo massimo stimato per un nuovo allacciamento è di 40 gg per i *lavori standard*.

Nel caso di *lavori complessi* il tempo massimo stimato sarà comunicato all'atto della preventivazione dei lavori stessi.

2 Accessibilità al servizio

2.1 Apertura al pubblico degli sportelli

Gli orari di apertura al pubblico sono degli sportelli siti presso gli uffici della Società, in via Ferrara n° 28, sono i seguenti:

dal Lunedì al Venerdì: dalle 9.00 alle 13.00;

Martedì: dalle 16.30 alle 18.00.

Sede legale: piazza Raffaele Cimmino (palazzo comunale) – 80022 Arzano (NA)

Sede Operativa: via Ferrara, 28 (edificio del Comando di Polizia Municipale) - 80022 Arzano (NA)

Tel. 081.5733828 – fax 081.19555372

www.artianum.it - e-mail: artianumsrl@libero.it pec : artianum.srl@pec.it



2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni

Il Gestore mantiene attivo un servizio telefonico per informazioni su: contratti, volture, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, ecc ...

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche on-line tramite il proprio sito internet, via fax, posta elettronica, p.e.c., corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino alcune informazioni fondamentali. Il Gestore informa l'utenza su quali pratiche possono essere espletate on-line.

2.3 Tempi di attesa

Il gestore si impegna a rendere minimi i tempi di attesa degli utenti sia agli sportelli della Società che al telefono in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione dei tempi di attesa ai presenti in sala.

2.3.1 Tempi di attesa agli sportelli

Tempo medio giornaliero: *5 minuti*

Tempo massimo: *15 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala.

2.3.2 Tempo di attesa al telefono

È il tempo che intercorre tra la richiesta di collegamento con un operatore e la risposta dello stesso.

Tempo massimo: *2 minuti*.

2.4 Modalità di pagamento

Attualmente è previsto il pagamento della fattura solo tramite gli uffici postali o i tabaccai convenzionati con i servizi postali.

Il Gestore si impegna ad attivare nel più breve tempo possibile ed a darne informazione all'utenza i seguenti metodi di pagamento:

Sede legale: piazza Raffaele Cimmino (palazzo comunale) – 80022 Arzano (NA)
Sede Operativa: via Ferrara, 28 (edificio del Comando di Polizia Municipale) - 80022 Arzano (NA)
Tel. 081.5733828 – fax 081.19555372
www.artianum.it - e-mail: artianumsrl@libero.it pec : artianum.srl@pec.it



- pagamento tramite POS presso gli uffici della Società;
- domiciliazione bancaria delle fatture.

2.5 Facilitazioni per utenti particolari

Il Gestore riserva un'attenzione particolare alle persone anziane, a quelle in precario stato di salute o con difficoltà motorie ed ai portatori di handicap.

In particolare, per queste categorie di utenti, sono previsti:

- tempi più rapidi e procedure preferenziali per l'allacciamento e il ripristino del servizio;
- facilitazioni di accesso ai servizi;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

2.6 Orario di incontro per gli appuntamenti con l'utenza e rispetto degli appuntamenti

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti presi con l'utenza per effettuare un sopralluogo o un intervento.

Il Gestore può disdire un appuntamento con preavviso minimo di 24 ore a meno che non siano intervenuti eventi eccezionali e di importanza prioritaria.

Per *orario di incontro* per gli appuntamenti con l'utenza si intende un intervallo di tempo, misurato in ore, entro il quale avrà inizio l'incontro con l'utente.

Il Gestore, nel momento in cui concorda un appuntamento con un utente, fissa l'ora di inizio e la durata dell'intervallo dell'orario di incontro, ed inoltre comunica una stima della durata del sopralluogo o dell'intervento da realizzare.

L'utente assicura la disponibilità a ricevere il personale del Gestore per tutto l'intervallo di tempo concordato.

L'intervallo di tempo per l'orario di incontro è non superiore a 2 ore.



In caso di ritardo superiore a 30 minuti il Gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

La percentuale annua di appuntamenti concordati è elemento di valutazione della qualità del Servizio.

2.7 Risposta alle richieste ed alle segnalazioni scritte

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto alle richieste ed alle segnalazioni degli utenti inviate per iscritto entro un massimo di 20 giorni dal ricevimento.

Le comunicazioni per iscritto possono avvenire anche via e-mail.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

2.8 Risposta ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli utenti entro un massimo di 20 giorni dal ricevimento del reclamo, nel rispetto di quanto previsto nelle procedure di reclamo.

Le comunicazioni per iscritto possono avvenire anche via posta elettronica certificata.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

3 Gestione del rapporto contrattuale

3.1 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori.

Nel caso di assenze dell'utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite:

- l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al Gestore con affrancatura, ovvero da riconsegnare presso gli uffici dello stesso Gestore;

Sede legale: piazza Raffaele Cimmino (palazzo comunale) – 80022 Arzano (NA)

Sede Operativa: via Ferrara, 28 (edificio del Comando di Polizia Municipale) - 80022 Arzano (NA)

Tel. 081.5733828 – fax 081.19555372

www.artianum.it - e-mail: artianumsrl@libero.it pec : artianum.srl@pec.it



- la procedura di autolettura indicata sul sito web del Gestore.

Di norma, annualmente, viene svolta 1 lettura dei consumi e vengono emesse 4 fatture (tre di acconto ed una di conguaglio). Per consumi superiori a 2.000 m³ annui la frequenza di lettura e fatturazione può essere superiore.

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a *20 giorni* rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che il Gestore invii la fattura almeno *13 giorni* prima della scadenza.

Il Gestore, di norma, informa tempestivamente l'utente in caso di rilevazione di consumi anomali.

La tariffa per le eccedenze riferita alla parte di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi *2 anni* – o alla media presunta, in caso di assenza di dati storici – non verrà fatturata per il primo episodio di consumo anomalo registrato.

Al fine di responsabilizzare gli utenti nei confronti della tutela della risorsa idrica, in caso di ulteriori episodi non si applicherà l'agevolazione descritta, essendo l'utente tenuto a monitorare i propri consumi, a verificare lo stato del proprio impianto ed a tenerlo in buone condizioni.

3.2 Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Gestore corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) ed invia la rettifica di fatturazione all'utente.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente e faccia riferimento ad una fattura già pagata, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Gestore è inviata entro *60 giorni* dal ricevimento della segnalazione dell'utente.

La restituzione degli importi pagati in eccesso può avvenire mediante l'emissione di una nota di credito, oppure mediante compensazione di eventuali situazioni debitorie pregresse ovvero scalando le cifre in oggetto dal pagamento della fattura successiva. Ove nel frattempo sia intervenuta la cessazione dell'utenza, il rimborso avverrà tramite bonifico bancario.

3.3 Preavviso per la sospensione e/o riduzione della fornitura per morosità

In caso di mancato pagamento, decorsi *30 giorni* dalla data di scadenza della fattura, viene costituito lo stato di morosità. In tal caso il Gestore invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata, o



equivalente comunicazione con valenza legale, indicando i riferimenti della fattura non pagata, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità.

Inoltre, qualora il pagamento non sia effettuato entro il termine indicato nella predetta comunicazione il Gestore, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'utente gli interessi pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali, nonché le eventuali spese postali e/o di segreteria sostenute per comunicazioni relative ai solleciti di pagamento. Non si applica alcun interesse per i primi *10 giorni* dalla data della scadenza della fattura all'utente che abbia pagato regolarmente tutte le fatture con scadenza nei *due anni* precedenti la data di scadenza della fattura oggetto del sollecito.

Trascorsi inutilmente *30 giorni* dalla data di ricezione della comunicazione da parte dell'utente moroso Artianum s.r.l. opera l'interruzione della fornitura idrica.

Ove tecnicamente possibile, per le sole utenze di tipo domestico, la sospensione del servizio idrico verrà effettuata tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura. Decorsi tre mesi dal protrarsi dello stato di morosità la fornitura potrà eventualmente essere del tutto interrotta.

3.4 Verifiche tecniche sui contatori

L'utente può chiedere al Gestore, in caso di sospette anomalie, verifiche tecniche sul contatore.

Entro *10 giorni* dal ricevimento della richiesta il Gestore provvederà alla sostituzione del contatore con altro nuovo di fabbrica e conforme al D.P.R. 23/8/1982, n. 854 (che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova) ed alla comunicazione del nominativo e del recapito della Ditta esterna specializzata ed accreditata incaricata di eseguire le verifiche tecniche sul misuratore. Entro il termine di *ulteriori 90 gg.* il Gestore comunicherà all'utente i risultati della verifica.

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, il costo della stessa verrà addebitato all'utente. Il contatore che non risulta guasto viene conservato dal Gestore per *180 giorni* dalla data del verbale a disposizione per ogni eventuale riscontro. Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione, determinata tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, il costo della verifica sarà a carico del Gestore.

Il periodo di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto del contatore (se determinabile con certezza) e la sostituzione dello stesso. In caso di incertezza del momento del guasto il periodo di ricostruzione sarà pari al periodo intercorrente dall'ultima lettura non contestata da parte dell'utente la data della sostituzione del misuratore.



Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre il limite di tolleranza, in eccesso o in difetto, il gestore procederà al rimborso o al recupero dei volumi sulla base dell'errore massimo o minimo di misurazione, quale condizione di miglior favore per il cliente, accertato in sede di verifica del gruppo di misura. Qualora il tipo di guasto o di rottura non consenta di rilevare la percentuale di errore o questa non sia ritenuta attendibile dal Gestore (esempio, andamento dell'errore, alle varie portate, di segno opposto e valori assoluti non omogenei tra di loro, con differenze superiori a 30 punti percentuali), la ricostruzione deve prendere a riferimento i consumi del corrispondente periodo dei due anni precedenti la verifica. In mancanza di consumi storici (nuova installazione), il Gestore potrà prendere a riferimento il consumo registrato sul nuovo misuratore.

3.5 Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna dell'acqua. La verifica viene eseguita con strumenti idonei, mediante rilevazioni e registrazioni dei dati con riferimento ad un congruo periodo di tempo, entro *10 giorni* dal ricevimento della richiesta.

L'utente ha facoltà di presenziare alla verifica ed il Gestore comunicherà per iscritto i risultati della verifica stessa entro *20 giorni* dal giorno del sopralluogo e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

Se dalla verifica risulta un valore di pressione non compreso nei limiti indicati nel contratto, il Gestore provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile, compatibilmente con le caratteristiche della rete.

Se invece dalla verifica risulta un livello di pressione compreso nei limiti indicati nel contratto, determinato tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti, il Gestore addebiterà all'utente le spese sostenute per la verifica.

4 Continuità dei servizi

4.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

L'eventuale mancanza del servizio può essere imputabile ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio.



Qualora ciò si dovesse verificare, i tempi di disservizio saranno limitati al minimo necessario, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Saranno fornite, in ogni caso, adeguate e tempestive informazioni alla Clientela.

Nel caso dovessero avvenire, per i motivi sopra esposti, carenze o sospensioni del servizio per un tempo superiore alle 24 ore, Artianum s.r.l. si impegna ad attivare, ove possibile, un servizio sostitutivo di emergenza.

4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Qualora sia comunque necessario interrompere il servizio, il Gestore preavvisa gli utenti interessati almeno 2 giorni prima dell'interruzione mediante annunci, affissioni o altri strumenti di informazione.

4.3 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle interruzioni programmate, di norma, non sarà superiore a 24 ore.

4.4 Pronto intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero 338 7186652.

4.5 Crisi da scarsità

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori imputabili all'uomo, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore informa l'Ente d'Ambito e propone le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito ai clienti al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- riduzione della pressione dell'acqua immessa nelle tubazioni allo scopo di limitare i consumi;
- turnazione delle utenze.



In ogni caso sono assicurate quelle condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.

Artianum s.r.l. persegue la tutela qualitativa e quantitativa della risorsa idrica ed applica le *best practices* riconosciute in letteratura tecnica inerenti le misure di risparmio idrico.

4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Al fine di perseguire la tutela della risorsa idrica, Artianum s.r.l. pone in essere una sistematica ricerca delle perdite sulle reti di acqua potabile, secondo piani di intervento programmato, avvalendosi di apparecchiature in grado di rilevare danni non evidenti in superficie ed allacci non autorizzati.

Artianum s.r.l. trasmette annualmente entro il mese di febbraio al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Osservatorio dei servizi idrici – il rapporto richiesto riportante i dati sui volumi d'acqua immessi nella rete di distribuzione idrica ed in quella di drenaggio urbano, nonché il valore dei parametri di valutazione delle perdite (D.M. 8 gennaio 1997, n° 99).

4.7 Controllo e pulizia della rete fognaria

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Gestore si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria e delle caditoie stradali sulla base di un programma a cadenza almeno annuale.

5 Livelli di servizio

5.1 Livelli minimi dei servizi

Ai sensi del D.P.C.M. del 4 marzo 1996 all. 1/8 - livelli minimi dei servizi – Artianum s.r.l. assicura i seguenti livelli minimi di servizi:

- servizio effettuato regolarmente 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno sull'intero territorio di competenza salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a DN 150 mm, entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- monitoraggio quantitativo e qualitativo dell'acqua in ingresso al sistema dalle fonti di

Sede legale: piazza Raffaele Cimmino (palazzo comunale) – 80022 Arzano (NA)

Sede Operativa: via Ferrara, 28 (edificio del Comando di Polizia Municipale) - 80022 Arzano (NA)

Tel. 081.5733828 – fax 081.19555372

www.artianum.it - e-mail: artianumsrl@libero.it pec : artianum.srl@pec.it

approvvigionamento;

- monitoraggio quantitativo e qualitativo dell'acqua in circolazione nella rete di distribuzione.

Per assicurare la regolarità del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti gli elementi della rete vengono selezionati, installati, monitorati e mantenuti secondo rigorosi criteri di qualità tecnica.

5.2 Livelli minimi dei servizi per le abitazioni

Artianum s.r.l. assicura ai Clienti il rispetto dei livelli minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 che, per quanto riguarda le abitazioni, sono i seguenti:

- dotazione giornaliera alla consegna per abitante: 150 litri, intesa come volume a disposizione del cliente nell'arco della giornata;
- portata minima assicurata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s; il valore di portata succitato è riferito al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione di competenza del Gestore all'impianto dell'utente);
- carico idraulico minimo, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, in norma con gli strumenti urbanistici: 5 m;
- carico idraulico massimo misurato al punto di consegna riferito al piano stradale 40 m nelle ore notturne.

5.3 Controllo della qualità delle acque

Per verificare che la qualità dell'acqua distribuita sia conforme a quanto definito dal Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n° 31 e ss. mm. e ii., Artianum s.r.l. ha predisposto un piano di controlli periodici in applicazione delle disposizioni di cui agli artt. 6, 7 e 8 dello stesso Decreto Legislativo.

I punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni sono definiti di concerto con l'Azienda Sanitaria Locale (ASL) territorialmente competente cui spetta il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano.

Su segnalazione dell'utenza, in caso di presunti problemi sulla qualità dell'acqua, il Gestore garantisce un intervento volto a verificare l'effettiva qualità delle acque nell'arco delle 24 ore.



Ove eventi imprevedibili diano luogo a situazioni contingenti di rischio igienico-sanitario, il Gestore avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora a informare gli utenti interessati ed adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua nel minor tempo possibile.

Fatto salvo quanto disposto dagli articoli 13, 14 e 16 del D.lgs. n° 31/2001, nel caso in cui le acque destinate al consumo umano non corrispondano ai valori di parametro fissati a norma dell'allegato I, l'ASL interessata comunica al gestore l'avvenuto superamento e, effettuate le valutazioni del caso, propone al Sindaco l'adozione degli eventuali provvedimenti cautelativi a tutela della salute pubblica, tenuto conto dell'entità del superamento del valore di parametro pertinente e dei potenziali rischi per la salute umana, nonché dei rischi che potrebbero derivare da un'interruzione dell'approvvigionamento o da una limitazione di uso delle acque erogate.

Il gestore, sentita l'ASL e l'Autorità d'Ambito, individuate tempestivamente le cause della non conformità, attua i correttivi gestionali di competenza necessari all'immediato ripristino della qualità delle acque erogate.

Tale procedura viene posta in atto anche in presenza di sostanze o agenti biologici in quantità tali da poter determinare un rischio per la salute umana.



Sezione III – Rapporti con l’utenza e tutela della stessa.

1 Informazioni all’utenza

1.1 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed alla informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine.

1.2 Applicazione della tariffa

Il Gestore rende noti, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto).

1.3 Informazione agli utenti

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli utenti sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta del servizio, indicazioni circa l’ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, informazioni sulla presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di intervento;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l’effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché al calendario di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con l’Agenzia d’ambito, il Comune, le Associazioni di tutela dei consumatori e le

Sede legale: piazza Raffaele Cimmino (palazzo comunale) – 80022 Arzano (NA)

Sede Operativa: via Ferrara, 28 (edificio del Comando di Polizia Municipale) - 80022 Arzano (NA)

Tel. 081.5733828 – fax 081.19555372

www.artianum.it - e-mail: artianumsrl@libero.it pec : artianum.srl@pec.it



Associazioni imprenditoriali fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;

- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente all'Agenzia d'ambito;
- si raccorda con l'attività dell'Agenzia d'ambito al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza dell'Agenzia d'ambito, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.
- rende pubblici, con cadenza semestrale, i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata analiticamente indicati nell'allegato A del D. Lgs 2 febbraio 2001, n° 31.

1.4 Rapporti con gli utenti

Il Gestore ha istituito appositi sportelli volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura anche nelle ore pomeridiane e nonché l'accesso per via telefonica.

Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti.

2 Gestione dei reclami

2.1 Procedure di reclamo

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto di servizio e dà ad



esse piena pubblicità. Presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore viene resa disponibile la procedura per la presentazione dei reclami.

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo entro un massimo di 20 giorni. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo può essere presentato dall'utente entro 90 giorni dal verificarsi del disservizio in via orale, per iscritto, via fax, telefono, posta elettronica o p.e.c., avvalendosi eventualmente dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente fornisce al Gestore tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione.

Il Gestore si impegna ad agevolare l'esercizio del diritto al reclamo da parte dell'utente, informandolo sulla procedura di reclamo ed assistendolo nelle varie fasi della procedura. In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'utente.

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso la Camera di Commercio ed al Giudice di pace.



Sezione IV – Indicatori e standard di qualità dei Servizi e modalità di verifica

1 Indicatori e standard di qualità dei Servizi

Artianum s.r.l., per realizzare il processo di misurazione e di continuo miglioramento dei livelli di qualità dei servizi offerti, individua i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità.

Lo standard costituisce un obiettivo dinamico, prestabilito annualmente dal gestore, quale rappresentazione sintetica, evidente e misurabile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. Esso, pertanto, costituisce anche un elemento imprescindibile di informazione sul livello di qualità degli stessi servizi nei confronti degli utenti.

Gli standard vengono sottoposti a continuo monitoraggio. La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno) il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse. I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti) rispetto agli obiettivi devono essere pubblicati periodicamente, affinché i Clienti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo utente.

Gli standard relativi a prestazioni erogate dal personale sono, in genere, espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore.

Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili



all'utente o a terzi.

Gli standard definiti per valutare la qualità del servizio sono i tempi indicati per le operazioni di *avvio del rapporto contrattuale* e di *accessibilità al servizio*, nonché i parametri relativi alla *continuità* ed ai *livelli minimi di servizio* e quelli relativi alla qualità dell'acqua distribuita.

2 Valutazione di qualità dei Servizi

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della suddetta qualità del servizio, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'utente e livelli di servizio definiti.

Il Gestore svolge tali verifiche, con cadenza almeno *semestrale*, valutando la qualità e l'efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta.

Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati.

Il Gestore assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a *2 anni* successivi a quello della registrazione.

Con cadenza annuale vengono invece indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi;
- le cause del mancato rispetto degli stessi;
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti;
- la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse;
- la percentuale degli appuntamenti rispettati;
- la percentuale delle perdite sulla rete idrica ed i risultati delle indagini sullo stato di conservazione



della rete fognaria;

- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica;
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti;
- i risultati di tali rilevazioni.

3 Indennizzi

Nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità specificamente indicati nella Carta, l'utente sarà indennizzato con forme e modalità da prevedersi caso per caso.

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore, cause imputabili all'utente o a terzi, qualora quest'ultimo non sia in regola con i pagamenti dovuti al Gestore, infine per i casi di mancato rispetto dei tempi massimi per l'esecuzione delle prestazioni di cui alle successive lettere a), b), c), d), e), f), g), h) qualora l'utente richieda un appuntamento personalizzato fissato, su richiesta dell'utente, in data successiva a quella proposta dal Gestore.

Gli standard la cui mancata osservanza comporta la corresponsione di un indennizzo automatico pari ad € 30,00 sono i seguenti:

- a. tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto;
- b. tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto;
- c. tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica;
- d. tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- e. tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco;
- f. tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- g. tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura;
- h. tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura;
- i. tempo di risposta alle richieste, alle segnalazioni ed ai reclami scritti;
- j. rettifiche di fatturazione;

Sede legale: piazza Raffaele Cimmino (palazzo comunale) – 80022 Arzano (NA)

Sede Operativa: via Ferrara, 28 (edificio del Comando di Polizia Municipale) - 80022 Arzano (NA)

Tel. 081.5733828 – fax 081.19555372

www.artianum.it - e-mail: artianumsrl@libero.it pec : artianum.srl@pec.it



k. puntualità nell'orario di incontro per gli appuntamenti presso gli utenti.

La corresponsione dell'indennizzo sarà effettuata mediante accredito sulla prima fattura utile, ovvero con assegno, a prestazione avvenuta.

4 Tabelle riassuntive degli standard dei Servizi

Di seguito si elencano gli indicatori di qualità del servizio che comportano l'erogazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei relativi valori standard.

INDICATORE	STANDARD
Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per:	
<i>Lavori semplici</i>	7 gg
<i>Lavori standard</i>	15 gg
<i>Lavori complessi</i>	40 gg
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto in caso di:	
rete esistente ed adeguata	30 gg
rete da adeguare/estendere	45 gg
Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica	10 gg
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 gg
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità ovvero in seguito ad erroneo distacco	2 gg
Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura per:	
<i>Lavori standard</i>	15 gg
<i>Lavori complessi</i>	40 gg
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura (lavori standard)	40 gg
Tempo di risposta alle richieste, alle segnalazioni ed ai reclami scritti	20 gg
Rettifiche di fatturazione	60 gg
Puntualità nell'orario di incontro per gli appuntamenti presso gli utenti	2 h