



CITTA' DI AOSTA • VILLE D'AOSTE



# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELLA CITTÀ DI AOSTA



CITTA' DI AOSTA • CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO  
Via Parigi 196 • 11100 Aosta  
Tel. 0165.300.600 - Fax: 0165.554.961  
[www.comune.aosta.it](http://www.comune.aosta.it)



# SOMMARIO

1.	PREMESSA .....	4
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI .....	5
3.	SERVIZI FORNITI .....	6
4.	IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ .....	7
5.	ASPETTI DEL SERVIZIO E RELATIVI FATTORI DI QUALITÀ .....	8
5.1	AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	8
5.11	TEMPO DI PREVENTIVAZIONE .....	8
5.12	TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA IDRICA .....	8
5.13	TEMPO PER L'ATTIVAZIONE E LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA .....	9
5.14	TEMPO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA .....	9
5.15	TEMPO PER L'ATTESTAZIONE DI AVVENUTO COLLEGAMENTO ALLA RETE IDRICA E FOGNARIA .....	9
5.2	ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO .....	10
5.21	PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI .....	10
5.22	INFORMAZIONI TELEFONICHE .....	10
5.23	MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	11
5.24	FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI CLIENTI .....	11
5.25	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI .....	11
5.26	RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE .....	11
5.27	PROCEDURA DI RECLAMO .....	12
5.3	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	12
5.31	FATTURAZIONE .....	12
5.32	RETTIFICHE DI FATTURAZIONE .....	12
5.33	MOROSITÀ .....	12
5.34	VERIFICA DEL CONTATORE .....	13
5.35	VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE .....	13
5.4	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....	14
5.41	CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA .....	14
5.42	TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI .....	14
5.43	DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE .....	14
5.44	PRONTO INTERVENTO .....	14
5.45	CRISI IDRICA DA SCARSITÀ .....	14
5.5	TABELLE DI SINTESI SUI LIVELLI DI SERVIZIO .....	15
5.6	RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI SUI LIVELLI DI SERVIZIO .....	17
5.7	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE .....	17
5.8	INFORMAZIONE ALL'UTENZA SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	17

# 1. PREMESSA

La **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO** fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce parte integrante del contratto di fornitura.

Definire la **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO** significa esplicitare gli impegni di qualità che l'Amministrazione assume verso i cittadini nell'erogazione del servizio e fornire loro lo strumento per verificare che tali impegni vengano rispettati.

Il cittadino-cliente avrà quindi, grazie alla visibilità su tali impegni, la possibilità di valutare e misurare se l'effettivo andamento della prestazione è realmente in linea rispetto a quanto atteso.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio idrico è gestito nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### A. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

viene garantita la parità di trattamento degli utenti a parità di requisiti da parte degli stessi.

La Direzione del Servizio s'impegna ad operare in modo obiettivo, giusto, imparziale.

### B. CONTINUITÀ

costituisce impegno prioritario dell'Amministrazione garantire un servizio continuo e regolare evitando eventuali disservizi o riducendone quanto più possibile la durata.

### C. PARTECIPAZIONE

il cliente ha diritto di richiedere ed ottenere informazioni sia di tipo generale sia relative alla propria situazione contrattuale o in generale che lo riguardano direttamente.

La Direzione del Servizio inoltre:

- garantisce l'identificabilità del personale;
- definisce una specifica procedura attraverso cui il cliente può inoltrare eventuali reclami.

### D. CORTESIA

l'Amministrazione s'impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del cliente sia nei colloqui telefonici sia nell'espletamento di attività di sportello.

### E. EFFICACIA ED EFFICIENZA

l'Amministrazione persegue l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio attraverso la misurazione dei risultati raggiunti e l'adozione delle più opportune soluzioni organizzative e tecnologiche.

### F. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

l'Amministrazione pone la massima attenzione per far sì che il linguaggio utilizzato in tutti i momenti in cui è previsto uno scambio informativo con i propri clienti, sia semplice e comprensibile.

# 3. SERVIZI FORNITI

Il Comune di Aosta gestisce il servizio idrico integrato nella forma dell'economia diretta per quanto riguarda la captazione, l'eventuale trattamento, la distribuzione dell'acqua potabile.

Nella stessa forma viene assicurato il convogliamento ed il recapito ai collettori consortili dell'acqua reflua la cui depurazione è stata delegata al Consorzio Depurazione Fognature di Saint Christophe-Aosta-Quart.

**GLI UFFICI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO** hanno sede in **VIA PARIGI 196**, presso i quali è possibile espletare ogni pratica amministrativa e tecnica riguardante questo servizio.

I principali dati numerici relativi al servizio sono i seguenti:

- **PERSONALE:** 15 persone tra addetti alle letture, operai, geometri per l'acquedotto, 2 persone per la fognatura
- **ABITANTI:** 34.772 al 31.12.2000
- **TERRITORIO SERVITO DALLA DISTRIBUZIONE:** Comune di Aosta
- **UTENTI SERVITI PER LA DISTRIBUZIONE:** 100% degli abitanti residenti
- **ACQUA POTABILE IMMESSA IN RETE:** 4.432.195 mc/anno

L'acqua potabile distribuita all'utenza dalla rete dell'acquedotto comunale, avente una lunghezza di circa 130 Km, è di origine sotterranea poiché proviene dalla falda freatica profonda da cui viene estratta in sette pozzi ubicati sul territorio cittadino.

Altri apporti sono garantiti, in alcune frazioni collinari, dalla sorgente di Entrebin e dalla Comunità Montana Grand Combin.

La qualità dell'acqua distribuita all'utenza dall'Acquedotto Comunale è conforme alle normative vigenti per l'acqua potabile: tale condizione viene garantita sia dai controlli mensili effettuati mediante il ricorso ad un laboratorio privato che da quelli eseguiti dalla competente A.U.S.L.

La pressione di erogazione dell'acqua al contatore (posto al piano terra) può variare tra 2 e 4 bar.

La rete fognaria, consistente di 90 Km circa di collettori di differenti materiali e diametri, convoglia le acque reflue di origine civile e produttiva e le acque piovane.

## 4. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

La presente Carta dei servizi definisce gli impegni dell'Amministrazione verso i clienti in relazione ai seguenti aspetti del servizio:

- AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
- ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO
- GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
- CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Ciascuno di questi aspetti sarà caratterizzato dalla definizione di specifici **FATTORI DI QUALITÀ** e per ognuno di essi saranno definiti una serie di **INDICATORI DI QUALITÀ** oggettivamente misurabili.

L'Amministrazione fissa, per ciascuno degli indicatori, il **VALORE STANDARD** di riferimento che costituisce il **LIVELLO DI SERVIZIO PROMESSO**, cioè la qualità della prestazione che il cliente deve attendersi in relazione a quello specifico aspetto del servizio.

# 5. ASPETTI DEL SERVIZIO E RELATIVI FATTORI DI QUALITÀ

## 5.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

**R**iguarda le modalità con cui il cliente attiva o disattiva la fornitura attraverso la stipulazione di apposito contratto.

### 5.1.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE

È il tempo massimo che intercorre fra la richiesta documentata del cliente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie valutazioni.

Il cliente può richiedere il preventivo presso gli sportelli.

L'ente s'impegna a rendere disponibile il preventivo in forma scritta **ENTRO 30 GIORNI** lavorativi in tutti i casi in cui non sia necessario effettuare un sopralluogo ed **ENTRO 40 GIORNI** in caso contrario.

Nel caso di situazioni più complesse, la Direzione del Servizio garantisce, entro i termini sopra indicati, risposta scritta precisando i tempi ulteriori, necessari per l'ottenimento dei permessi di terzi e/o la posa di tubazioni stradali.

### 5.1.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA IDRICA

È il tempo massimo che intercorre fra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di particolari interventi di adeguamento sulla rete idrica.

L'ente s'impegna alla completa esecuzione dei lavori **ENTRO 60 GIORNI** dalla data di accettazione formale del preventivo. Nel caso di fornitura che comporti interventi o adeguamenti sulla rete idrica principale l'ente fornirà di volta in volta al cliente indicazione del numero di giorni necessari all'effettuazione dell'allacciamento.

### 5.1.3 TEMPO PER L'ATTIVAZIONE E LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA

È il tempo massimo che intercorre fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nei seguenti casi:

- **ATTIVAZIONE FORNITURA**
- **RIAPERTURA CONTATORE SENZA MODIFICA DELLA PORTATA**
- **RIATTIVAZIONE FORNITURA IN CASO DI SUBENTRO**

L'ente s'impegna ad attivare o riattivare la fornitura **ENTRO 15 GIORNI** dalla data di stipula del contratto.

### 5.1.4 TEMPO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA

È il tempo massimo che intercorre fra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la disattivazione della fornitura idrica. Il cliente può richiedere la cessazione della fornitura facendone richiesta scritta all'ufficio scrivente.

L'ente gestore s'impegna a disattivare la fornitura **ENTRO 7 GIORNI** dalla data di presentazione della richiesta.

### 5.1.5 TEMPO PER L'ATTESTAZIONE DI AVVENUTO COLLEGAMENTO ALLA RETE IDRICA E FOGNARIA

È il tempo massimo che intercorre fra la data di ricevimento della richiesta del cliente e l'attestazione di avvenuto collegamento valida ai fini della pratica di agibilità o di abitabilità.

Il cliente può richiedere la cessazione della fornitura facendone specifica richiesta scritta all'ufficio scrivente.

L'ente s'impegna a eseguire la visita di controllo e a produrre idonea certificazione **ENTRO 90 GIORNI** dalla data di presentazione della richiesta.

## 5.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

**R**iguarda le modalità con cui il cliente accede al servizio per quanto concerne la reperibilità delle informazioni di cui ha necessità, le operazioni che può o deve svolgere presso gli sportelli al pubblico, la sua necessità di comunicare con l'ente.

### 5.2.1 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

L'ente s'impegna a garantire con continuità il seguente orario di apertura degli sportelli dedicati al servizio:

- **8.00 - 12.30 / 14.00 - 16.30 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ**

Presso tali sportelli il cliente potrà effettuare il seguente tipo di operazioni:

- RICHIESTA DI INFORMAZIONI GENERALI
- RICHIESTA DI INFORMAZIONI SPECIFICHE
- STIPULA DI OGNI TIPO DI CONTRATTO (NUOVO UTENTE, SUBENTRO, DISATTIVAZIONE FORNITURA ECC.)
- RICHIESTA/RITIRO DI PREVENTIVO
- PAGAMENTI E RIMBORSI
- INOLTRO RECLAMI SCRITTI

### 5.2.2 INFORMAZIONI TELEFONICHE

L'ente mette a disposizione dei cittadini il seguente numero verde: **800.362.999**

che gli utenti potranno utilizzare nel seguente orario:  
**8.00 - 12.30 / 14.00 - 16.30 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ**

L'ente s'impegna a fornire ai clienti le seguenti tipologie di informazione:

- INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE GESTORE DEL SERVIZIO E SULLA SUA STRUTTURA ORGANIZZATIVA
- INFORMAZIONI SULLA CARTA DEL SERVIZIO
- INFORMAZIONI SUI VALORI CARATTERISTICI INDICATIVI DELL'ACQUA FORNITA NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI
- INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO E SULLE MODALITÀ DI ACCESSO (ORARI, SPORTELLI ECC.)
- INFORMAZIONI SUI CONTRATTI
- INFORMAZIONI SULLE OPERAZIONI DA SVOLGERE E DOCUMENTAZIONE NECESSARIA A SECONDA DELLA NECESSITÀ ESPLICITATA DAL CLIENTE (NUOVO ALLACCIAMENTO, SUBENTRO, CESSAZIONE DI FORNITURA ECC.)

- **INFORMAZIONI SUI MECCANISMI GENERALI DI COMPOSIZIONE DELLA TARIFFA E DEGLI ELEMENTI CHE HANNO EVENTUALMENTE DETERMINATO OGNI SUA VARIAZIONE**
- **INFORMAZIONI SULLE MODALITÀ CON CUI INOLTRE EVENTUALI RECLAMI**
- **INFORMAZIONI SULLA SPECIFICA SITUAZIONE CONTRATTUALE E DEI PAGAMENTI DI UNO SPECIFICO CLIENTE**
- **OGNI ALTRO TIPO DI INFORMAZIONE RIGUARDANTE IL SERVIZIO**

### 5.2.3 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Nell'ottica di agevolare il più possibile il cliente, l'Ente gestore s'impegna a differenziare le modalità con cui il cliente potrà pagare i dovuti importi.

Le modalità in vigore danno la possibilità al cliente di effettuare il pagamento delle bollette presso:

- **UFFICI POSTALI**
- **BANCHE (anche con addebito permanente in conto corrente)**
- **TESORERIA COMUNALE**

### 5.2.4 FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI CLIENTI

L'Ente garantisce l'assenza di barriere architettoniche presso i propri sportelli al pubblico ove è possibile l'accesso ai disabili che fanno uso di sedia a rotelle.

### 5.2.5 TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI

L'Ente gestore s'impegna a far sì che il tempo medio di attesa agli sportelli non superi i **15 MINUTI**.

### 5.2.6 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE

Nel caso di comunicazione scritta da parte del cliente, l'Ente gestore s'impegna a fornire risposta scritta **ENTRO 30 GIORNI** dalla data di ricezione.

Tale risposta conterrà chiaramente indicato il nominativo del funzionario responsabile.

## 5.2.7 PROCEDURA DI RECLAMO

Il cliente può inoltrare reclamo nel modo da esso ritenuto più opportuno, indirizzando una telefonata al numero verde o in forma scritta.

L'Ente gestore s'impegna, nell'ottica di miglioramento continuo del servizio a considerare e gestire ogni singolo reclamo e a fornire risposta a ciascuno di essi.

Nel caso la risposta non richieda sopralluogo di verifica, l'ente gestore s'impegna a fornire risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo ovvero a comunicare i tempi di risposta in caso contrario.

## 5.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Riguarda le modalità con cui vengono gestiti i diversi aspetti del rapporto contrattuale ed in particolare quelli legati alla fatturazione e i pagamenti.

### 5.3.1 FATTURAZIONE

L'ente garantisce le seguenti periodicità di lettura dei contatori e di fatturazione:

- **PERIODICITÀ LETTURA: QUADRIMESTRALE**
- **PERIODICITÀ FATTURAZIONE: QUADRIMESTRALE**

L'utente può comunicare i propri consumi con le seguenti modalità:

- **TELEFONANDO AL NUMERO VERDE: 800.362.999**
- **RECANDOSI PRESSO LO SPORTELLO DELLA SEDE DI *VIA PARIGI 196*.**

### 5.3.2 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Nel caso l'ente gestore rilevi errori in eccesso o in difetto, viene effettuata la correzione d'ufficio.

Il rimborso verrà recuperato mediante compensazione nella prima bolletta successiva.

Nel caso in cui l'errore sia segnalato dal cliente, l'ente s'impegna ad effettuare la rettifica **ENTRO 15 GIORNI** dalla segnalazione.

### 5.3.3 MOROSITÀ

L'ente gestore preavvisa il cliente della sospensione del servizio a seguito di morosità attraverso l'invio di comunicazione scritta. La sospensione del servizio non potrà avvenire prima di **7 GIORNI** dalla data di ricezione della comunicazione da parte del cliente.

Il cliente può evitare la sospensione regolarizzando i pagamenti **ENTRO 7 GIORNI** dalla ricezione della comunicazione da parte dell'ente oppure consegnando agli sportelli la documentazione comprovante la regolarità dei pagamenti contestati.

In caso di errore da parte dell'ente verrà riconosciuto al cliente un **RIMBORSO FORFETTARIO** per il disagio arrecato pari al minimo contrattuale.

### 5.3.4 VERIFICA DEL CONTATORE

Il cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del proprio contatore mediante richiesta scritta.

L'ente gestore s'impegna ad intervenire ed a comunicare l'esito della verifica entro 15 giorni dalla richiesta.

In caso di verifica positiva l'Ente gestore provvederà alle opportune correzioni della bolletta, a sostituire il contatore ed a restituire il deposito versato.

Nel caso opposto, il Comune addebiterà il rimborso delle spese sostenute per la prova.

### 5.3.5 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

Il cliente può richiedere la verifica del livello di pressione del proprio allacciamento mediante telefonata al numero verde. L'ente gestore s'impegna ad intervenire ed a comunicare l'esito della verifica **ENTRO 7 GIORNI** dalla richiesta.

## 5.4 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

**R**iguarda le modalità con cui l'ente erogatore garantisce la continuità del servizio.

### 5.4.1 CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA

Il servizio viene erogato dalle ore 00.00 alle 24.00 di ogni giorno dell'anno.

Il tecnico reperibile inizierà l'intervento entro 30 minuti dalla chiamata.

### 5.4.2 TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI

Gli interventi programmati da effettuare sulla rete idrica vengono resi noti all'utenza con un preavviso di **ALMENO 24 ORE** e vengono comunicati a mezzo radio e Tv locali, stampa locale o annunci stampati.

### 5.4.3 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE

La durata massima delle interruzioni programmate non potrà superare le **12 ORE**.

### 5.4.4 PRONTO INTERVENTO

Interventi di pronto intervento possono essere segnalati **DALLE ORE 00.00 ALLE 24.00** al numero verde.

Al di fuori dell'orario presidiato l'utente sarà guidato da un risponditore automatico che consentirà il trasferimento di chiamata ad un tecnico reperibile.

Il tempo massimo di inizio intervento non potrà superare i **30 MINUTI**.

### 5.4.5 CRISI IDRICA DA SCARSITÀ

In caso di scarsità prevedibile o in atto a seguito di fenomeni naturali o artificiali, l'ente gestore s'impegna ad operare in modo da limitare il più possibile i disagi alla clientela e a preavvisare attraverso l'emissione di comunicazione indicanti le utenze interessate e le misure che saranno adottate (limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione, turnazione delle utenze ecc).

## 5.5 TABELLE DI SINTESI SUI LIVELLI DI SERVIZIO

### Aspetto 1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Prog.	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE STANDARD
1.1	Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	30 giorni
1.2	Tempo esecuzione allacciamento	Tempo massimo fra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento	60 giorni
1.3	Tempo attivazione fornitura	Tempo massimo fra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	15 giorni
1.4	Tempo attivazione o riattivazione fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o riattivazione nei casi di subentro	15 giorni
1.5	Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	7 giorni

### Aspetto 2. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Prog.	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE STANDARD
2.1	Apertura degli sportelli	Giorni di apertura e orario	Lunedì-Venerdì 8.00-12.30; 14.00-16.30
2.2	Informazioni telefoniche	Giorni di apertura e orario	Lunedì-Venerdì 8.00-12.30; 14.00-16.30
2.3	Forme e modalità di pagamento	Punti di pagamento e orari	Uffici postali Banche Tesoreria Comunale
2.4	Facilitazione per utenti particolari	Facilitazioni e tipologia utenti architettoniche	Assenza di barriere
2.5	Rispetto appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento	30 minuti
2.6	Tempo attesa agli sportelli	Tempo medio/massimo di attesa	15 minuti
2.7	Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo fra la richiesta e la risposta	30 giorni
2.8	Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo fra ricezione e risposta	30 giorni

## Aspetto 3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Prog.	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE STANDARD
3.1	Fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Non previste fatturazioni su dati stimati se non in casi di impossibilità di lettura del contatore o di guasto dello stesso
3.2	Fatturazione	Fatturazioni annuali	3
3.3	Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione del cliente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	15 giorni
3.4	Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore dalla richiesta cliente	15 giorni
3.5	Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica dalla richiesta cliente	7 giorni

## Aspetto 4. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Prog.	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE STANDARD
4.1	Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	24 ore
4.2	Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	12 ore
4.3	Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24 ore 30 min. per inizio intervento
4.4	Ricerca programmata delle perdite	Lunghezza della rete sottoposta annualmente a controllo sul totale della rete	10% della lunghezza complessiva della rete

## 5.6 RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI SUI LIVELLI DI SERVIZIO

L'ente gestore riconosce agli utenti un rimborso forfettario pari al 30% del minimo contrattuale da accreditarsi sulla prima bolletta utile, in caso di non raggiungimento dei valori prefissati degli indicatori di qualità nei seguenti casi:

- SUPERAMENTO DEL TEMPO MASSIMO PREVISTO PER LA PREVENTIVAZIONE
- SUPERAMENTO DEL TEMPO MASSIMO PREVISTO PER UN ALLACCIAMENTO
- SUPERAMENTO DEL TEMPO MASSIMO PREVISTO PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

## 5.7 VALUTAZIONE DEL GRADO DI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'ente gestore s'impegna ad effettuare con periodicità non inferiore ai 12 mesi rilevazioni sul grado di soddisfazione della clientela attraverso somministrazione di questionari.

## 5.8 INFORMAZIONE ALL'UTENZA SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'ente gestore s'impegna a pubblicare, con periodicità annuale, un rapporto sul servizio in cui sono compresi i dati consuntivi rilevati negli ultimi dodici mesi ed in particolare i raffronti fra i valori raggiunti dagli indicatori di qualità e quelli prefissati.

Vengono inoltre diffusi i dati relativi alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza rilevata mediante appositi questionari.

Sul sito internet [www.comune.aosta.it](http://www.comune.aosta.it) è possibile consultare tutti i rapporti informativi sulla qualità del servizio, accedere alla Carta dei Servizi e a tutte le informazioni generali sul servizio.

SETTORE AMBIENTE  
SERVIZIO ACQUEDOTTO

CITTÀ DI AOSTA

VIA PARIGI 196, 11100 AOSTA

TEL. 0165.300.600 - FAX 0165.554.961

[www.comune.aosta.it](http://www.comune.aosta.it)

Numero Verde

800.362.999



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



# CAPITOLI DEI SARDEGNI