

	CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DISTRIBUZIONE ACQUA POTABILE IN COMUNE DI POMEZIA			
				TECO Rev. 1
Edison DG	Elaborata da	Approvata da	Data emissione	Pag. 1 di 15 Visto PasQ
	Gaspere Burgio	Antonio Toaldo	11-01-2010	

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO IDRICO

COMUNE DI POMEZIA

Carta dei Servizi servizio idrico Comune di POMEZIA

1 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' e principi fondamentali

- 1.1 Il gestore
- 1.2 Gestione di Pomezia
- 1.3 Scopo della carta

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1 Eguaglianza e Imparzialità di trattamento
- 2.2 Continuità
- 2.3 Partecipazione
- 2.4 Cortesia
- 2.5 Efficacia ed Efficienza
- 2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.7 Condizioni principali di fornitura

3 GLI STRUMENTI E GLI STANDARD

- 3.1 Soluzioni organizzative
- 3.2 Standard di qualità
- 3.3 Standard specifici
 - 3.3.1 Tempo di preventivazione
 - 3.3.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica
 - 3.3.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica
 - 3.3.4 Tempo per la cessazione della fornitura

4 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

- 4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
- 4.2 Svolgimento di pratiche e servizio informazioni
- 4.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
- 4.4 Facilitazioni per clienti particolari
- 4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati
- 4.6 Tempi di attesa agli sportelli
- 4.7 Risposta alle richieste scritte dai Clienti
- 4.8 Risposta ai reclami scritti

5 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- 5.1 Fatturazione
- 5.2 Rettifiche di fatturazione
- 5.3 Morosità
- 5.4 Verifica del contatore
- 5.5 Verifica del livello di pressione

6 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

- 6.1 Continuità e servizio di emergenza
- 6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati
- 6.3 Durata delle sospensioni programmate
- 6.4 Pronto intervento
- 6.5 Crisi idrica di scarsità
- 6.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

7 INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

- 7.1 Tipologia delle informazioni
- 7.2 Corrispondenza acqua erogata agli standard qualitativi vigenti

8 LA TUTELA

9 SERVIZI DI CONSULENZA AL CLIENTE

10 RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD

11 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ALLEGATO 1 - TABELLA INFORMAZIONI UTILI

ALLEGATO 2 - RIASSUNTO DEGLI STANDARD DEL SERVIZIO

1 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' e Principi Fondamentali

1.1 Il gestore

La Edison D.G. S.p.A., società del gruppo Edison, che è uno dei principali operatori privati a livello nazionale nei settori della produzione e distribuzione di energia elettrica e gas, ha incorporato nel 2004 la società Arcalgas Sud S.p.A. alla quale nel 1972 è stato affidato in concessione, per una durata di trenta anni, il servizio di distribuzione dell'acqua potabile nel Comune di Pomezia. Per effetto del rifacimento pressoché integrale della rete acquedotto di primo impianto realizzata tra il 1972 e il 1974, rifacimento completato nel 1989 con la sostituzione delle originarie condotte idriche previste da progetto in acciaio con nuove condotte in materiale plastico, dato che quelle di acciaio erano state interessate da processi corrosivi dovuti al chimismo dell'acqua distribuita (presenza di notevoli concentrazioni di anidride carbonica disciolta), la scadenza della concessione originariamente fissata nel 2002, è stata portata al 2018. Nel 1998, con la costituzione dell'Ambito Territoriale Ottimale Lazio Centrale 2. nel cui territorio il comune di Pomezia è inserito, la gestione dell'acquedotto di Pomezia ha ottenuto dall'Assemblea dei Sindaci dei comuni facenti parte dell'ATO2 suddetto, lo status di gestione "salvaguardata" ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della Legge 36/1994. E' stato cioè concesso al gestore dell'epoca Arcalgas Sud SpA, ed oggi a Edison D.G. SpA, di proseguire la gestione dell'acquedotto di Pomezia fino alla scadenza della relativa concessione fissata al 2018, dal momento che l'ATO 2 ha riconosciuto sussistessero condizioni di economicità della gestione e di solidità finanziaria, nonché anche in virtù del fatto che la gestione stessa era stata a suo tempo affidata dal comune di Pomezia con procedura ad evidenza pubblica.

1.2 Gestione di Pomezia

Il comune di Pomezia è inserito nell'[Agro Romano](#) e si estende a sud di [Roma](#), con ai lati la veduta dei [Castelli romani](#) e del [Mar Tirreno](#), confinando per un largo tratto con la magnifica [tenuta presidenziale di Castel Porziano](#).

La superficie del Comune è di 111 Km² e la popolazione varia dai circa 59.000 residenti (dato al 31-12-2008) ai circa 100.000 / 110.000 del periodo turistico, concentrati prevalentemente nella frazione di Torvajonica che si estende per 7 km. circa lungo il litorale tirrenico.

La morfologia del territorio è caratterizzata da un andamento pianeggiante nella zona costiera di Torvajonica, dove le quote del terreno variano tra 0 e 10 m.s.l.m. Il profilo del terreno risale a partire dal mare per arrivare nell'abitato di Torvajonica Alta, che ha quote variabili tra 25 e 45 m.s.l.m.. Dopodiché risale fino ad arrivare al centro abitato di Pomezia che sorge su un bancone di tufo e presenta quote comprese tra 80 e 90 m.s.l.m. Nella frazione di Santa Palomba, a ridosso del comune di Albano, le quote del terreno si attestano intorno ai 120 – 130 m.s.l.m.

All'interno del territorio comunale sono presenti 3 reti di distribuzione idrica non interconnesse fra loro che sono:

- 1) la rete idrica di Pomezia Capoluogo;
- 2) la rete idrica di Torvajonica – Campo Ascolano – Villaggio Tognazzi
- 3) la rete idrica di Torvajonica Alta – Campo Jemini

Le 3 reti idriche suddette attingono acqua dai seguenti 3 serbatoi pensili:

- 1) serbatoio di via Catilina – Pomezia Centro;
- 2) serbatoio di via Zara – Torvajonica
- 3) serbatoio di Torvajonica Alta – Campo Jemini

I serbatoi suddetti ricevono acqua dalle condotte adduttrici principali facenti parte dell'acquedotto denominato "Pontino Nord" che fu realizzato negli anni '70 dalla Cassa per il Mezzogiorno, affidato in gestione alla Regione Lazio sul finire degli anni '80, dopodiché transitato nel 2005 al gestore dell'Ambito Territoriale Ottimale Lazio 2, la società ACEA ATO2 SpA.

Le condotte adduttrici principali dell'acquedotto "Pontino Nord" che alimentano i serbatoi in questione sono le seguenti:

- 1) condotta idrica in ghisa DN500 da partitore ACEA S.Palomba (alimentato da una propaggine dell'acquedotto dell'Acqua Marcia, che serve anche la città di Roma) a serbatoio Pomezia Capoluogo in via Catilina;
- 2) condotta idrica DN400 che alimenta il serbatoio di Torvajonica – via Zara partendo dal Centro Idrico Laurentino gestito da ACEA ATO2 SPA in via Laurentina km. 29+400, in comune di Ardea;
- 3) condotta in ghisa DN300 che alimenta il serbatoio di Torvajonica Alta partendo dal Centro Idrico Laurentino;
- 4) condotta idrica DN500 che collega il serbatoio di Pomezia via Catilina con il Centro Idrico

Laurentino, consentendo di rifornire il Centro Idrico Laurentino con l'acqua dell'acquedotto dell'Acqua Marcia proveniente dal partitore di S.Palomba.

Il Centro Idrico Laurentino, oltre all'acqua dell'acquedotto dell'Acqua Marcia, riceve anche il contributo di alcuni pozzi posti nelle immediate vicinanze del Centro stesso.

La gestione dei serbatoi e delle condotte adduttrici principali dei serbatoi stessi è affidata ad ACEA ATO 2 SPA, ad eccezione della condotta adduttrice dal Centro Idrico Laurentino al serbatoio di Torvajonica Alta e di quest'ultimo serbatoio, che sono svolte direttamente dal Comune di Pomezia. Edison DG SpA svolge a Pomezia la sola gestione del servizio di distribuzione idrica, mentre la gestione dei servizi di fognatura e di depurazione sono affidati dal 2008 al gestore dell'ATO 2 Lazio Centrale, la società ACEA ATO 2 SpA, mentre prima erano svolti direttamente dal Comune di Pomezia.

Edison D.G. S.p.A. effettua comunque la riscossione dei contributi di fognatura e di depurazione degli utenti acquedotto di Pomezia con le bollette relative ai consumi idrici, dal momento che i contributi predetti devono essere calcolati sulla base dell'effettivo consumo idrico, contributi che Edison DG SpA ha provveduto a versare fino al 2007 al Comune di Pomezia e, dal 2008, ad ACEA ATO 2 SpA.

Edison DG SpA effettua inoltre la riscossione dei contributi per fognatura e depurazione da parte degli utenti sprovvisti di allacciamento alla rete acquedotto comunale (perché ricadenti in zone del territorio attualmente non raggiunte dalla rete acquedotto predetta), provvedendo a versarli al gestore delle reti fognarie e dei depuratori comunali.

La riscossione dei contributi in questione avviene tramite emissione di bollette particolari con scadenza annuale.

1.3 Scopo della carta

La finalità è quella di definire e garantire i diritti della clientela del servizio di fornitura di acqua potabile distinguendo tra i seguenti usi: - uso civile domestico; - uso civile non domestico - altri usi, relativi ai settori agricolo e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo. La presente Carta dei Servizi è disponibile presso tutti gli uffici della società aperti al pubblico e nel nostro sito Internet consultabile all'indirizzo: www.edisondg.it

Eventuali revisioni della Carta dei Servizi verranno portate a conoscenza della clientela tramite gli strumenti informativi indicati nell'Allegato 1 "Tabella Informazioni Utili"

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza e Imparzialità' di trattamento

Edison D.G. S.p.A. eroga il servizio idrico, ispirandosi al principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti e di pari dignità tra Edison D.G. S.p.A. ed i Clienti. Edison D.G. S.p.A., nei limiti definiti dalla legislazione, garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di presupposti tecnici, tra diverse aree geografiche di competenza e tra diverse categorie o fasce di Clienti.

2.2 Continuità

L'erogazione dei servizi gestiti da Edison D.G. S.p.A. è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, Edison D.G. S.p.A. adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare ai Clienti il minor disagio possibile, attivando, dove i presupposti tecnici lo permettano, servizi sostitutivi di emergenza.

2.3 Partecipazione

Il Cliente ha diritto di richiedere ad Edison D.G. S.p.A. tutte le informazioni sul servizio che lo riguardano. I comuni concedenti il servizio, in collaborazione con Edison D.G. S.p.A., garantiscono la partecipazione dei Clienti, sia singolarmente che attraverso le associazioni, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio. A questo fine ciascun Cliente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti e inoltrare reclami per migliorare l'erogazione del servizio. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche. Essi sono muniti di tesserino di riconoscimento, riportante nominativo, qualifica, fotografia e numero matricola, che (oppure)viene tenuto in evidenza)il Cliente può richiedere in occasione di visite a domicilio.

2.4 Cortesia

Edison D.G. S.p.A. è impegnata ad assicurare un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti, che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta inerente l'erogazione del servizio, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste. Edison D.G. S.p.A. provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione sulla applicazione della Carta dei Servizi.

2.5 Efficacia ed Efficienza

L'Edison D.G. S.p.A. si pone come obiettivo strategico aziendale il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio. Per raggiungere questo obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Edison DG SpA è azienda certificata secondo ISO 9001-2008, ISO 14001-2004 e BS OHSAS 18001-2007.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Edison D.G. S.p.A. pone massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con la clientela.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono descritte nel "Regolamento di fornitura" distribuito ai Clienti in occasione delle richieste di contratto e/o disponibile presso gli sportelli aziendali e/o presso gli uffici comunali.

3 GLI STRUMENTI E GLI STANDARD

3.1 Soluzioni organizzative

Edison D.G. S.p.A.:

- a) si impegna ad utilizzare un sistema distributivo, con possibilità di interscambio delle disponibilità idriche delle fonti di approvvigionamento, per garantire l'alimentazione alle utenze anche nel caso di fuori servizio di una delle fonti primarie, nei limiti delle caratteristiche tecniche delle reti;
- b) dispone di un servizio di ricerca perdite di acqua con apparecchiature elettroniche rilevanti anche danni non evidenti in superficie;
- c) esegue le letture dei contatori con periodicità costante;
- d) esegue la fatturazione delle forniture con periodicità costante.

3.2 Standard di qualità

Costituiscono "standard" di qualità del servizio di erogazione dell'acqua e fognatura e depurazione, laddove in concessione, i livelli di qualità che Edison D.G. S.p.A. garantisce ai Clienti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che essa svolge. Gli standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Edison D.G. S.p.A. ovvero specifici quando si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente e, pertanto, direttamente verificabile.

3.3 Standard specifici

3.3.1 Tempo di preventivazione

E' l'intervallo di tempo che trascorre tra la richiesta documentata (nel caso in cui la richiesta avvenga telefonicamente farà fede la data riportata sulla modulistica aziendale) del Cliente e la data di spedizione, del protocollo aziendale, del preventivo stesso. Include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione congiunta delle modalità di allaccio, fatte salve le esigenze tecniche e/o giuridiche, e la spedizione dal protocollo aziendale. Tempo medio 15 gg Tempo massimo garantito 30 gg Nel caso si verifichino situazioni complesse inerenti l'effettuazione di più sopralluoghi e/o la posa su strada di condotte e/o la richiesta di autorizzazioni a terzi (vedi pag.18 DPCM) Edison D.G. S.p.A. sospende la preventivazione e invia, entro i termini sopra indicati, risposta scritta al Cliente precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

3.3.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

E' l'intervallo di tempo che trascorre tra la data di accettazione scritta e pagamento del preventivo da parte del Cliente e la data di esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, con installazione del contatore, esclusa la durata delle attività di competenza del Cliente. Vengono esclusi i casi che necessitino di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, per i quali si devono ricevere permessi e/o autorizzazioni da terzi Tempo medio 20 gg Tempo massimo garantito 30 gg Per i casi nei quali Edison D.G. S.p.A. deve ricevere permessi e/o autorizzazioni da terzi, dai tempi sopra indicati si escludono i tempi necessari per l'ottenimento delle autorizzazioni, conteggiati dalla data di presentazione della richiesta e di autorizzazione e la data di ricevimento, nel protocollo aziendale, del permesso e/o autorizzazione.

3.3.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

E' l'intervallo di tempo che trascorre tra la data di stipula del contratto e l'avvio della relativa fornitura, sia nel caso di prima attivazione che di riattivazione per subentro e/o per morosità, senza modifica di portata, esclusa la durata delle attività di competenza del Cliente. Tempo medio 2 gg Tempo massimo garantito 5 gg Nel caso di invio del contratto tramite posta, i tempi suindicati si calcolano dal momento del ricevimento del contratto firmato (data del protocollo aziendale).

3.3.4 Tempo per la cessazione della fornitura

E' l'intervallo di tempo che trascorre tra la data del ricevimento (protocollo aziendale) della domanda scritta del Cliente per disattivare la fornitura d'acqua e l'effettiva cessazione del servizio, calcolato dalla data di disponibilità del Cliente a interrompere la fornitura, indicata nella domanda di cessazione, Tempo medio 4 gg Tempo massimo garantito 7 gg.

4 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

L'orario di apertura al pubblico degli sportelli è il seguente: tutti i lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8,30 alle ore 11,30.

4.2 Svolgimento di pratiche e servizio informazioni

Per l'espletamento delle pratiche relative alla fornitura del servizio è possibile rivolgersi all'ufficio clientela negli orari di apertura al pubblico (si veda allegato 1 tabella informazioni utili), oppure per corrispondenza a seguito di richiesta telefonica e/o scritta all'indirizzo seguente: Ufficio Clientela Via Giamaica, 8 - Pomezia (Roma). Inoltre è possibile ottenere informazioni sull'espletamento delle pratiche nei seguenti modi:

- telefonando al numero 0691800831 durante l'orario di apertura al pubblico.

4.3 Forme e modalità di pagamento

Qualsiasi forma di pagamento per consumo dell'acqua a seguito emissione di bolletta e versamenti per contributi di allacciamento potrà essere effettuata esclusivamente con versamento presso gli sportelli della Banca Antonveneta sul conto corrente avente le seguente coordinate bancarie: IT27V0504062891000000159808.

4.4 Facilitazioni per clienti particolari

Edison D.G. S.p.A. prevede che il personale aziendale possa recarsi presso l'abitazione di quei Clienti che si trovino in particolari condizioni di difficoltà di spostamento (quali persone anziane con difficoltà motoria, portatori di handicap e pazienti soggetti a trattamenti con supporti e/o macchinari elettromeccanici) per lo svolgimento di tutte le pratiche relative alla fornitura del servizio.

4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Edison D.G. S.p.A. si impegna a rispettare gli appuntamenti presi con i Clienti. Gli appuntamenti per preventivi, attivazione e riattivazione fornitura, cessazioni, allacci e verifiche sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione (si veda allegato 2 "Riassunto degli standard di servizio"), o entro tempi più elevati se specificatamente richiesto dal Cliente. Viene richiesta una fascia di disponibilità del Cliente non superiore alle due ore.

4.6 Tempi di attesa agli sportelli

Edison D.G. S.p.A. si impegna a ridurre i tempi di attesa agli sportelli per effettuare operazioni di carattere commerciale e/o amministrativo. Il tempo medio di attesa è attualmente di 10 minuti, quello massimo di 25 minuti.

4.7 Risposta alle richieste scritte dai Clienti

Edison D.G. S.p.A. assicura una risposta scritta alle richieste della clientela pervenute per iscritto. Il tempo entro cui Edison D.G. S.p.A. provvede a rispondere per iscritto, con indicazione del referente, al Cliente è di 20 giorni. Il tempo viene conteggiato facendo riferimento alle date del protocollo aziendale. Nel caso di richieste complesse, entro il tempo indicato, Edison D.G. S.p.A. informa per iscritto il Cliente dello stato di avanzamento della sua richiesta, e comunica il nuovo termine garantito. Le richieste vanno indirizzate a: Edison D.G. S.p.A. S.p.A. Ufficio Clientela Via Giamaica , 8 – Pomezia (Roma)

4.8 Risposta ai reclami scritti

Edison D.G. S.p.A. assicura una risposta scritta ai reclami della clientela pervenuti per iscritto. Il tempo entro cui Edison D.G. S.p.A. provvede a rispondere per iscritto, con indicazione del referente, al Cliente è di 20 giorni. Il tempo viene conteggiato facendo riferimento alle date del protocollo aziendale. Nel caso di richieste complesse, entro il tempo indicato, Edison D.G. S.p.A. informa per iscritto il Cliente dello stato di avanzamento della sua richiesta, e comunica il nuovo termine garantito. Le richieste vanno indirizzate a: Edison D.G. S.p.A. S.p.A. Ufficio Clientela Via Giamaica, 8 - Pomezia (Roma)

5 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1 Fatturazione

La fatturazione avviene ogni tre mesi per tutte le tipologie contrattuali. I consumi vengono rilevati sulla base di una lettura dei contatori ogni tre mesi. Il processo di fatturazione è effettuato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche. Nel caso in cui l'assenza del Cliente, o comunque nei casi di collocazione del contatore in proprietà privata, allo stesso è data la possibilità di effettuare un'autolettura, comunicandola telefonicamente, durante gli orari di ufficio, al numero 0691800831.

5.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio dopo aver eseguito verifiche e controlli presso il luogo di fornitura, a cui segue l'emissione di corrispondenti addebiti o accrediti. Nel caso di addebiti il Cliente dovrà provvedere al pagamento secondo quanto indicato nel punto "4.3 *Differenziazione delle modalità di pagamento*", mentre nel caso di accrediti, il Cliente riceverà il rimborso presso gli sportelli aziendali (si veda allegato 1) oppure, dietro sua richiesta scritta, tramite assegno bancario inviato per posta. Nei casi in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, viene sospeso il pagamento della fattura, se non già effettuato. Eseguiti i controlli e le verifiche del caso, qualora la fatturazione risulti effettivamente erronea, la stessa viene corretta mediante l'emissione di corrispondenti accrediti o addebiti nel caso in cui sia stato effettuato il pagamento. Qualora il pagamento debba ancora avvenire, il Cliente potrà recarsi presso gli sportelli aziendali (si veda allegato 1) al fine di regolarizzare la posizione amministrativa oppure potrà effettuare il pagamento rettificato secondo quanto indicato nel punto "4.3 *Differenziazione delle modalità di pagamento*". Il tempo massimo entro cui effettuare la correzione dell'errata fatturazione è di 20 giorni, dalla data di ricevimento della comunicazione scritta del Cliente (nel caso in cui la richiesta avvenga telefonicamente farà fede la data riportata sulla modulistica aziendale).

5.3 Morosità

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato entro il trentesimo giorno successivo alla data di emissione della stessa. Se il pagamento delle bollette avviene oltre i termini prescritti, viene applicata un'indennità di mora che viene addebitata nella prima fattura successiva al pagamento. In caso di ritardato pagamento è prevista una penale fissa nella misura del 3% **annuo** sull'importo da pagare, con interessi calcolati al tasso legale a decorrere dal 3° giorno successivo alla scadenza della fattura, trascorsi 30 gg il tasso viene aumentato **di 5 punti percentuali annui** così come indicato nel Regolamento di Fornitura. Nel caso in cui perduri il mancato pagamento oltre 30 giorni dalla data di scadenza prescritta, viene inviato al cliente a mezzo raccomandata R.R. un sollecito di pagamento, con un nuovo termine di scadenza di 7 giorni dalla data del suo ricevimento. Perdurando ancora il mancato pagamento viene lasciato presso il domicilio del Cliente un avviso di sospensione della fornitura con indicazione dello stato di morosità avvertendo che nel secondo giorno successivo alla data dell'avviso si procederà alla sospensione della fornitura con la chiusura del contatore. Trascorsi 30 giorni dalla sospensione, nel caso in cui il Cliente non abbia ancora provveduto al pagamento, Edison D.G. S.p.A. procede alla risoluzione del contratto di fornitura, con la rimozione del contatore promuovendo nel contempo le azioni necessarie per il recupero coattivo del proprio credito. Qualora invece, entro il termine di 30 giorni dalla data di sospensione per morosità, il Cliente provveda al pagamento dell'arretrato e delle spese di riattivazione la fornitura viene ripristinata nei tempi indicati al punto "3.3.3 *Tempo per l'attivazione e la riattivazione fornitura*".

5.4 Verifica del contatore

Nel caso in cui il cliente non sia certo del funzionamento del contatore relativo alla sua utenza può, in qualsiasi momento, richiedere la verifica dello stesso in contraddittorio con i tecnici di Edison D.G. S.p.A., rivolgendosi direttamente agli sportelli aziendali (si veda allegato 1) o dando comunicazione scritta ad Edison D.G. S.p.A. della sua volontà. Il tempo di esecuzione della verifica viene calcolato a partire dalla data della richiesta del cliente e rappresenta il tempo necessario per prenotare la verifica presso il laboratorio specializzato, lo smontaggio del contatore effettuato in contraddittorio con il cliente, il trasporto del contatore presso il laboratorio e l'esecuzione della prova di verifica alla quale potrà partecipare anche il Cliente. Tempo medio 15 gg Tempo massimo 21 gg I tempi indicati non sono da considerarsi validi qualora lo smontaggio del contatore comporti l'esecuzione di lavori di adeguamento e modifica della sede stradale. Nell'eventualità che all'ufficio di Edison D.G. S.p.A. pervengano un numero di richieste superiore a 5 al giorno e quindi ci siano delle difficoltà a

rispettare i tempi indicati Edison D.G. S.p.A. comunicherà per iscritto al Cliente il nuovo termine garantito. Lo scopo della verifica del contatore è quello di accertare se le misurazioni del contatore, relativamente al periodo in corso, rientrano nelle tolleranze definite al punto II dell'allegato I del DPR 23 agosto 1982, n 854 (errore massimo tollerato: +/- 5% alla portata minima e +/- il 2% alla portata massima). Se il funzionamento del contatore risulta regolare cioè rispetta le tolleranze previste, le spese di verifica sono a carico del cliente e il consumo rimane quello addebitato. In caso contrario Edison D.G. S.p.A. provvede alla sostituzione gratuita del contatore ed al ricalcolo del consumo del periodo in scadenza, tenendo in considerazione tutti gli elementi utili ed idonei al calcolo, sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni nei due anni precedenti.

5.5 Verifica del livello di pressione

Il cliente può chiedere la verifica del valore di pressione nel punto di consegna, telefonicamente oppure rivolgendosi direttamente agli sportelli aziendali (si veda allegato 1). Il tempo di intervento per l'effettuazione della verifica viene calcolato a partire dalla data di richiesta del Cliente e rappresenta il tempo necessario per l'installazione della strumentazione di controllo, il monitoraggio della pressione nel tempo ed è pari a : Tempo medio 6 gg Tempo massimo 12 gg Qualora, per l'effettuazione della verifica sia necessaria la presenza del Cliente, il tempo di intervento coincide con il periodo massimo entro il quale Edison D.G. S.p.A. è tenuta a concordare l'appuntamento con lo stesso.

6 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

6.1 Continuità e servizio di emergenza

Edison D.G. S.p.A. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti, fornendo adeguate e tempestive informazioni ai Clienti. Edison D.G. S.p.A. si impegna comunque, qualora si dovesse verificare interruzione del servizio, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente ai problemi tecnici insorti. Qualora per i motivi sovraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, Edison D.G. S.p.A. si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Qualora per lavori programmati sia necessario interrompere l'erogazione del servizio, il personale di Edison D.G. S.p.A. avverte direttamente i clienti interessati tramite affissione di volantini in corrispondenza delle porte dei fabbricati, presso gli esercizi commerciali e tramite avvisi stampa 48 ore prima dell'esecuzione dell'intervento.

6.3 Durata delle sospensioni programmate

Edison D.G. S.p.A. è impegnata a mantenere il tempo delle interruzioni programmate entro le 24 ore compatibilmente ai problemi tecnici insorti. Al fine comunque di evitare interruzione nell'erogazione o limitare i disagi derivanti, Edison D.G. S.p.A. adotta tutti gli accorgimenti possibili come interventi notturni e/o posa di tubazioni provvisorie.

6.4 Pronto intervento

Edison D.G. S.p.A. garantisce un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno per guasti, disfunzioni o situazioni di pericolo su impianti e reti. Il servizio di pronto intervento può essere attivato telefonando al Numero Telefonico 335316646 attivo 24 ore su 24. Comunque durante il normale orario di lavoro (si veda allegato 1), per la segnalazione di guasti o disfunzioni è possibile telefonare anche ai centralini aziendali. Si prevedono i seguenti tempi dalla segnalazione ricevuta dal personale di pronto intervento:

Tempo massimo, per l'esecuzione del sopralluogo ed avvio del primo intervento in caso di situazioni di pericolo: 2 ore

Tempo massimo per l'esecuzione del sopralluogo e/o primo intervento in caso di guasto del contatore o altri apparecchi di proprietà del gestore installati fuori terra: 2 ore

Tempo massimo per l'esecuzione del sopralluogo e/o primo intervento in caso di guasto, occlusione di tubazioni o canalizzazioni interrato: 4 ore

Tempo massimo per il ripristino del servizio in seguito al guasto: 72 ore

Tempo massimo per avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni o rigurgiti: 24 ore. Nel caso di più segnalazioni di pericolo contemporanee e di un conseguente aumento del tempo di intervento Edison D.G. S.p.A. si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali per affrontare l'emergenza.

6.5 Crisi idrica di scarsità

In caso di scarsità di acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o fattori non dipendenti dall'attività di gestione, Edison D.G. S.p.A., con adeguato preavviso, si impegna di informare i clienti proponendo alle autorità concedenti le misure necessarie da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- Invito al risparmio idrico
- Limitazione dei consumi non essenziali
- Utilizzo di risorse destinate ad altri usi
- Limitazione dei consumi mediante riduzioni di pressione e turnazione delle utenze.

6.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Edison D.G. S.p.A. effettua un servizio di ricerca perdite programmato mediante controllo permanente della portata minima notturna di ogni distretto della rete. L'insorgenza di valori anormali, di questo parametro, segnalano un aumento di consumo imputabile a perdita. Questa viene successivamente localizzata e riparata.

7 INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

7.1 Tipologia delle informazioni

Al fine di garantire alla clientela una costante informazione sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio, nonché sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possano riguardarla, Edison D.G. S.p.A. ha individuato i seguenti strumenti:

- numero 0691800825
- Pagina Internet al sito www.edisondg.it
- Sportello aziendale in via Giamaica, Pomezia
- Tramite compilazione di un riquadro della fattura appositamente riservato per comunicazioni alla clientela
- Per corrispondenza (nel caso di richiesta scritta del Cliente)
 - Regolamento di fornitura
 - Opuscoli informativi disponibili presso gli sportelli aziendali
 - Carta dei servizi disponibile presso gli sportelli aziendali

7.2 Corrispondenza acqua erogata agli standard qualitativi vigenti

Edison D.G. S.p.A. si impegna a fornire acqua conforme ai vigenti standard di legge. Al Cliente che ne faccia richiesta scritta, Edison D.G. S.p.A. fornisce i valori caratteristici dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

- durezza totale in gradi idrometrici (°F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ione idrogeno in unità e decimi di pH;
- residuo fisso a 180° in mg/l;
- nitrati in mg/l di NO₃;
- nitriti in mg/l di NO₂;
- ammoniaca in mg/l di NH₄;
- fluoro in micron/l di F;
- cloruri mg/l Cl;

8 LA TUTELA

Il controllo di quanto previsto dalla Carta dei Servizi viene effettuato dal Responsabile Assicurazione Qualità di Edison D.G. S.p.A. S.p.A. che ha fra le missioni assegnategli quella di verificare il rispetto degli impegni presi dall'azienda con la presente Carta dei Servizi. Le violazioni ai principi della Carta possono essere denunciate al responsabile Assicurazione Qualità di Edison D.G. S.p.A. S.p.A. verbalmente, per iscritto, via fax, telefonicamente o per posta elettronica (Responsabile Assicurazione Qualità – Via Pelosa, 20- 35030 Selvazzano Dentro PD – tel 0498739433 - fax 0498976033 e-mail: info@edisondg.it) Al momento dell'inoltro del reclamo, il Cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente all'accaduto in modo che Edison D.G. S.p.A. S.p.A. possa provvedere alla ricostruzione dei fatti o del percorso seguito dalla pratica. Le segnalazioni del Cliente e tutte le informazioni raccolte per l'evasione delle stesse vengono registrate dal Responsabile Assicurazione Qualità. E' prevista la sottoscrizione del Cliente qualora il reclamo venga inoltrato di persona dallo stesso. Entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento il Responsabile Assicurazione dà un riscontro al Cliente che il suo reclamo è stato preso in conto ed entro 20 giorni lavorativi riferisce al cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

9 SERVIZI DI CONSULENZA AL CLIENTE

Allo scopo di aiutare il Cliente a meglio adoperare gli impianti vengono forniti i seguenti servizi: - il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti od ai Responsabili Operativi di Zona che forniscono gratuitamente consulenze sulle soluzioni possibili; - vengono divulgate informazioni sull'utilizzo degli impianti di distribuzione dell'acqua e degli accessori mediante opuscoli, inserzioni specifiche su quotidiani locali, messaggi nelle fatture; - si forniscono gratuitamente consulenze agli installatori esterni.

10 RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD

In caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti di cui al punto 3.3 (Standard Specifici) e riepilogati nell'allegato 2 tabella 3, Edison D.G. S.p.A. prevede un rimborso fisso di € 25,00.- Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento - corredata delle informazioni e documentazioni che possono servire ad Edison D.G. S.p.A. S.p.A. per ricostruire ed accertare l'accaduto - che deve essere inviata al Responsabile Assicurazione Qualità di Edison D.G. S.p.A. (Responsabile Assicurazione Qualità - Via Pelosa, 20 tel. 0498739433 – fax 0498976033 e-mail: info@edisondg.it) entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito. Fa fede la data di spedizione, o del protocollo aziendale in caso di recapito diretto.

11 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità e nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 Aprile 1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato". La carta è soggetta a revisione ed i Clienti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nel cap. 7 (Informazioni alla Clientela). Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e Atti dell'Autorità Pubblica.

ALLEGATO 1 - TABELLA INFORMAZIONI UTILI

OPERAZIONI DA EFFETTUARE	A CHI RIVOLGERSI	ORARIO DI APERTURA	NUMERI TEL. E FAX
Informazioni generali alla clientela	Sito Internet Posta elettronica	24 ore su 24	http://www.edisondg.it info@edisondg.it
Qualsiasi informazione	Centralino Aziendale	Tutti i giorni dalle 8.30 alle 12.30	Tel. 0691800825 Fax 069104312
Segnalazione situazioni di emergenza	Numero Tel.	24 ore su 24 - 365 giorni all'anno	Tel. 335316646
Richiesta informazioni specifiche su preventivi e contratti	Ufficio Clienti Via Giamaica, 8 - Pomezia	Lunedì-Mercoledì e venerdì dalle ore 8,30 alle ore 11,30	Tel. 0691800825 Fax 069104312
Richiesta informazioni generali	Centralino Aziendale	Tutti i giorni dalle 0 alle 24	Tel. 0691800825
Operazioni contrattuali	Ufficio Clienti Via Giamaica, 8 - Pomezia	Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 11,30	Tel. 06 91800825 Fax 06 9104312
Richiesta di preventivi			
Richiesta verifica funzionalità contatore			
Richiesta verifica pressione di fornitura			
Stipulazione del contratto (per telefono o per corrispondenza)			
Pagamento bollette			
Denuncia violazione Carta dei Servizi			
Inoltro richiesta di rimborso per il Mancato rispetto degli impegni			
Inoltro reclamo scritto			

ALLEGATO 2 - RIASSUNTO DEGLI STANDARD DEL SERVIZIO

Tabella 2

Standard specifici non soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto

ATTIVITA'	STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Cessazione delle forniture	Tempo massimo = 7 gg	3.3.4
Risposte alle richieste scritte dei Clienti	Tempo massimo = 20 gg	4.4.7
Risposte ai reclami scritti	Tempo massimo = 20 gg	4.4.8
Richieste di fatturazione	Tempo massimo = 20 gg	5.5.2
Verifica del contatore eseguita presso il laboratorio specializzato	Tempo medio = 15 gg Tempo massimo = 21 gg	5.5.4
Verifica del livello di pressione	Tempo medio = 6 gg Tempo massimo = 12 gg	5.5.5
Durata delle sospensioni programmate	Durata massima = 24 ore	6.6.3

Tabella 3*Standard specifici soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto*

ATTIVITA'	STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Tempi di preventivazione	Tempo medio = 15 gg Tempo massimo garantito = 30 gg	3.3.1
Tempi di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	Tempo medio = 20 gg Tempo massimo garantito = 30 gg	3.3.2
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo medio = 2 gg Tempo massimo garantito = 5 gg	3.3.3
Tempo per la riattivazione della fornitura	Tempo medio = 2 gg Tempo massimo garantito = 5 gg	3.3.3

Tabella 4*Standard generali di qualità del servizio*

ATTIVITA'	STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Rispetto degli appuntamenti concordati: fascia di disponibilità del cliente	2 ore	4.4.5
Attesa agli sportelli	Tempo medio = 10 min.	4.4.6
Tempo di preavviso per interventi programmati per i casi in cui sia prevista una sospensione di durata superiore alle 2 ore	Tempo minimo = 48 ore	6.6.2
Tempo di intervento per situazioni di pericolo	Tempo massimo = 2 ore	6.6.4
Tempo di intervento in caso di guasto del contatore o altri apparecchi di proprietà del gestore installati fuori terra	Tempo massimo = 2 ore	6.6.4
Tempo di intervento in caso di guasto o occlusione di tubazioni o canalizzazioni interrato	Tempo massimo = 4 ore	6.6.4
Tempo di intervento per il ripristino del servizio in seguito al guasto	Tempo massimo = 72 ore	6.6.4
Tempo per avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni o rigurgiti	Tempo massimo = 24 ore	6.6.4
Ricerca programmata delle perdite	Controllo permanente	6.6.6