

CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la carta dei servizi?

La presente "Carta dei Servizi" costituisce un patto scritto con i clienti che richiedono i nostri servizi e con coloro che già ne usufruiscono, sulla qualità dei prodotti offerti, sugli impegni che l'Azienda assume nei loro confronti e sui loro diritti.

Con essa Acquambiente Marche Srl si impegna a fornire servizi di qualità, cercando di migliorarli sia sul piano strettamente connesso alla qualità che alla immediatezza di risposta nella evasione delle richieste.

Tale documento permette ai clienti di verificare il rispetto degli impegni assunti dall'Amministrazione, richiamandola eventualmente all'osservanza.

Questo documento è soggetto a revisione in quanto l'Azienda è in evoluzione ed alla continua ricerca di miglioramento dei servizi forniti.

A che cosa serve la Carta dei Servizi?

La Carta è lo strumento per:

- avvicinare i clienti all'Amministrazione;
- acquisire nuovi clienti;
- rendere trasparenti i servizi resi;
- tutelare i clienti dalle inadempienze dell'Amministrazione;
- garantire la qualità dei servizi;
- migliorare la qualità dei prodotti offerti.

A chi si rivolge la Carta dei Servizi?

La Carta si rivolge:

- ai Clienti che chiedono per la prima volta i nostri servizi;
- ai Clienti che usufruiscono già dei nostri servizi.

Che cosa contiene la Carta dei Servizi?

La Carta contiene la descrizione dell'Azienda e dei servizi resi alla collettività, la sua strutturazione, l'ubicazione degli uffici e dei recapiti telefonici utili, i progetti di miglioramento della qualità dei prodotti e del servizio reso. Individua gli strumenti di tutela del cliente.

Definisce le modalità di accesso e le operazioni possibili sui servizi, con l'indicazione dei tempi di evasione nonché il rimborso delle eventuali inadempienze.

Come utilizzare la Carta?

Se i clienti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato presso la sede dell'Amministrazione, anche usufruendo dell'apposito modulo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti del documento si ispirano ai seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994:

UGUAGLIANZA

L'Azienda si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nella offerta dei servizi ai clienti, a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare iniziative per facilitare il cliente all'utilizzo dei servizi offerti.

I servizi erogati sono finalizzati al fabbisogno essenziale dell'utenza.

L'impegno è rivolto a garantire parità di trattamento sia nel rapporto diretto presso gli uffici, nei luoghi di lavoro, presso i clienti, sia con tutti coloro che sono portatori di handicap, anziani e cittadini in difficoltà.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA'

L'Azienda si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di imparzialità, giustizia, regolarità, continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per i clienti in caso di interruzione o disservizi che si verificano per causa di forza maggiore.

DIRITTO DI SCELTA

L'Azienda, nel rispetto della normativa e della regolamentazione vigente, si impegna ad adottare soluzioni di flessibilità nella prestazione dei propri servizi.

PARTECIPAZIONE

L'Azienda garantisce la partecipazione di ogni cliente.

Pertanto il cittadino può accedere nelle forme previste alle informazioni aziendali che lo riguardano, produrre documenti, avanzare reclami o proporre suggerimenti pertinenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Azienda persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

L'Azienda si propone al miglioramento continuo della qualità dei prodotti serviti.

CHIAREZZA

L'Azienda pone la massima attenzione nella semplicità del linguaggio nei rapporti con il cliente.

La Carta dei Servizi è stata, inoltre, realizzata, per quanto riguarda la parte relativa al servizio gas metano, tenendo conto di tutte le normative emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas, alle quali le aziende che operano nel settore del gas metano devono obbligatoriamente attenersi.

PREMESSA

ACQUAMBIENTE MARCHE SRL è nata come società di gestione del servizio idrico integrato e del servizio di distribuzione del gas metano.

Tali attività erano prima svolte dal Consorzio Intercomunale Gas Acqua e Depurazione (CIGAD) fin dalla sua costituzione avvenuta nel 1983 per iniziativa dei comuni di Castelfidardo, Filottrano, Numana e Sirolo.

Come ogni altro consorzio pubblico di servizi il CIGAD ha seguito l'andamento della legislazione in materia: costituito ai sensi del R. D. n. 2578/1925, si è adeguato alla Legge n. 142/1990 divenendo azienda consortile nel novembre 1996 e si è trasformato con contestuale scissione ai sensi del D. Lgs. n. 267/2000 nelle attuali due società CIGAD Spa e Acquambiente Marche Srl.

Nel giugno 1999 è entrato nel CIGAD il Comune di Cingoli, mentre nel giugno 2002 ha operato il recesso il Comune di Castelfidardo.

La scissione aziendale, avvenuta in data 19 luglio 2002 con atto del notaio Ugo Salvatore repertorio n. 162264 e raccolta n. 16049, è stata scelta come attuazione dell'art. 35 della Legge n. 448/2001 per separare la proprietà delle reti e degli impianti, rimasti a CIGAD Spa, dalla gestione ed erogazione dei servizi assunti da Acquambiente Marche Srl.

I soci di Acquambiente Marche Srl sono attualmente quattro Comuni: Numana, Sirolo, Filottrano e Cingoli.

Da CIGAD, Acquambiente Marche Srl ha ereditato una forte propensione aziendale alla gestione del servizio idrico integrato.

In modo particolare ha acquistato negli anni una profonda esperienza nel campo dell'adduzione, potabilizzazione e distribuzione di acqua per uso potabile.

Ciò anche per aver realizzato, attivato e gestito l'impianto di potabilizzazione delle acque sito in Castreccioni di Cingoli e l'omonima condotta adduttrice che si sviluppa dalla diga del luogo fino al comune di Sirolo per oltre cinquanta chilometri.

Da rilevare, inoltre, l'esperienza maturata anche nel settore della distribuzione del gas metano che, attualmente, viene effettuata nel territorio dei comuni di Numana, Sirolo e Filottrano.

NUMERI TELEFONICI

Segnalazione guasti e Pronto Intervento: 800 213911 (Numero verde – Chiamata gratuita)

Centralino 071 782471
Ufficio Clienti 071 7824731 - 7824732
Ufficio Tecnico 071 7824727

Fax 071 7821802

Sito Internet: www.acquambientemarche.it
e-mail: info@acquambientemarche.it

ORARI DI APERTURA SPORTELLI

CASTELFIDARDO: Sede - Via Ho Chi Minh, 8
Lunedì 08,45 – 13,00
Giovedì 08,45 – 13,00
Giovedì 16,00 – 18,00

NUMANA: Piazza del Santuario, 15 (in prossimità dell'Ufficio Postale)
Mercoledì 09,00 – 12,30

FILOTTRANO: Presso il Municipio – Via Roma
Venerdì 09,00 – 12,30

CINGOLI: Presso il Municipio – Piazza Vittorio Emanuele II
Martedì 15,30 – 18,30
Sabato 09,00 – 12,00

STANDARD DI QUALITA' E GUIDA ALLA RICHIESTA DEI SERVIZI

NUOVA FORNITURA ACQUA E GAS METANO

Per quanto riguarda il gas metano, la richiesta potrà essere effettuata direttamente dal Cliente o tramite la società di vendita, mentre per l'acqua ci si dovrà rivolgere direttamente ai nostri uffici preposti.

1. Modalità di richiesta (sopralluogo)

La richiesta di sopralluogo per una nuova fornitura potrà essere effettuata nei seguenti modi:

- Richiesta telefonica;
- Domanda scritta a mezzo posta o fax;
- Presso sportello della sede o degli uffici periferici.

Sono necessari per una completa ed esauriente evasione della richiesta i seguenti dati:

- dati anagrafici del richiedente;
- ubicazione della nuova fornitura;
- potenzialità/portata della fornitura e tipo d'uso;
- recapito telefonico per eventuali contatti.

In mancanza di uno dei dati sopraindicati, l'Azienda non garantisce l'evasione della richiesta nei tempi prefissati.

2. Evasione sopralluogo e conseguente preventivo di spesa.

Il cliente verrà contattato telefonicamente per verificare la fattibilità della richiesta, concordando il punto della consegna (alloggiamento dei contatori) e il tipo di lavoro da effettuare.

Per il gas metano, a seconda del tipo di lavoro, occorre distinguere tra esecuzione di lavori semplici ed esecuzione di lavori complessi.

Esecuzione di lavori semplici è:

- Per i clienti finali allacciati alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento in bassa pressione, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà dell'esercente o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- Per i clienti finali allacciati alla rete di media pressione ed alimentati in bassa pressione e per i quali è prevista l'installazione di un gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, che sia di proprietà dell'esercente o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

Esecuzione di lavori complessi è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento e/o condotte di proprietà dell'esercente o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

Il preventivo, per quanto riguarda il gas metano, verrà comunicato al cliente entro i seguenti tempi massimi dalla richiesta:

- Per l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi.
- Per l'esecuzione di lavori complessi: 40 giorni lavorativi.

Per il servizio idrico i tempi massimi sono pari a 15 giorni lavorativi dalla data di richiesta del sopralluogo.

Per forniture uso antincendio, i tempi di evasione del sopralluogo e preventivo sono estesi a 30 giorni dalla richiesta.

3. Modalità di pagamento.

Il Cliente potrà effettuare il pagamento del preventivo tramite:

- c/c postale n. 37767977 intestato ACQUAMBIENTE MARCHE SRL (munirsi di bollettino con ricevuta e attestazione);
- versamento diretto presso lo sportello dell'istituto di credito autorizzato all'incasso;
- bonifico bancario sul nostro conto corrente bancario;
- Bancomat esclusivamente presso lo sportello clienti della sede di Castelfidardo.

4. Esecuzione ordine di lavoro.

Per il gas metano, sulla base di quanto stabilito dalla delibera n. 47/00 e successive modifiche e integrazioni, dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas, i tempi tecnici massimi previsti sono i seguenti:

- Esecuzione di lavori semplici con installazione di un gruppo di misura fino alla classe G25: 10 giorni lavorativi
- Esecuzione di lavori semplici con installazione di un gruppo di misura dalla classe G40: 15 giorni lavorativi
- Esecuzione di lavori complessi: 60 giorni lavorativi

I tempi indicati sono da considerarsi al netto di quelli necessari per l'ottenimento delle eventuali autorizzazioni, delle eventuali predisposizioni di opere edili da parte del cliente, nonché da qualsiasi causa non direttamente dipendente da Acquambiente Marche Srl, incluse condizioni climatiche che possano influire sull'esecuzione dei lavori. Tali tempi decorrono dall'accettazione del preventivo e dalla comunicazione del pagamento dell'importo stabilito nel preventivo.

Per il servizio idrico i tempi massimi di esecuzione dei lavori sono pari a 15 giorni lavorativi.

In caso di lavori che prevedano interventi di lunghezza superiore a metri 50, per forniture con installazione di contatori di diametro uguale o superiore a 2 pollici e in caso di forniture ad uso antincendio, i tempi sono di 30 giorni.

Si precisa, inoltre, che nel caso in cui i contatori, sia acqua che gas, debbano essere installati in una zona di proprietà condominiale o di terzi, o in cui un tratto dell'allacciamento debba attraversare un terreno di proprietà condominiale o di terzi, occorre l'autorizzazione dell'amministratore del condominio o del proprietario.

5. Stipula del contratto per la fornitura di acqua.

Il cliente può stipulare il contratto di fornitura presso:

- Lo sportello clienti della sede di Castelfidardo.

- Gli sportelli periferici di Filottrano, Numana e Cingoli.

I documenti necessari sono:

- Copia della concessione edilizia o dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio o fotocopia della bolletta ENEL o TELECOM relativa alla stessa unità immobiliare e recante la medesima intestazione del richiedente.
- Attestazione in originale del versamento.
- Marca da bollo
- Documento di riconoscimento (carta d'identità, patente, libretto pensione, ecc.).
- Codice fiscale
- Delega e fotocopia di un documento d'identità dell'intestatario del contratto (ove non potesse presentarsi personalmente)

Inoltre nel caso si tratti di utenza con Partita IVA:

- Fotocopia del certificato di attribuzione della Partita IVA dal quale risulti il legale rappresentante che firmerà il contratto o che delegherà altro soggetto per la stipula o autocertificazione
- Certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A. o autocertificazione.

In mancanza di uno dei documenti richiesti, l'Ufficio non potrà procedere alla stipula del contratto di fornitura.

6. Installazione del contatore e attivazione della fornitura.

Stipulato il contratto con la società di vendita, il contatore gas metano verrà installato, entro 10 giorni lavorativi nel caso di gruppi di misura fino alla classe G25, ed entro 15 giorni lavorativi nel caso di gruppi di misura dalla classe G40.

All'atto dell'installazione del contatore verrà attivata la fornitura di gas metano.

Per poter procedere all'attivazione della fornitura è comunque necessaria la documentazione tecnica prevista dalla Delibera n. 40/04 dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas; i termini massimi previsti per l'attivazione decorrono, comunque, dalla presentazione della documentazione completa.

I tempi di installazione del contatore acqua sono invece di 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto.

Anche in questo caso la fornitura verrà attivata al momento dell'installazione del contatore.

SUBENTRI NEL SERVIZIO ACQUA

1. Modalità di richiesta

La richiesta di subentro e di informazioni potrà essere effettuata nei seguenti modi:

- Richiesta telefonica;
- Domanda scritta a mezzo posta o fax;
- Presso sportello della sede o degli uffici periferici, fornendo il numero di utenza o la matricola del contatore.

2. Stipula del contratto.

Per la stipula del contratto dovrà essere presentata la documentazione prevista al punto 5 precedente con le seguenti eccezioni:

- Non è necessaria la presentazione della copia della concessione edilizia o dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio o fotocopia della bolletta ENEL o TELECOM.
- Occorre presentare la copia dell'ultima fattura emessa e relativa all'utenza su cui si intende subentrare o comunicare il numero di utenza o la matricola del contatore su cui si effettua il subentro.

La stipula del contratto di subentro viene evasa lo stesso giorno in cui il cliente produce la documentazione richiesta.

In mancanza di uno dei documenti richiesti l'Ufficio non potrà procedere alla stipula del contratto.

3. Attivazione della fornitura.

La fornitura verrà attivata entro 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto.

Il subentro non sarà permesso nel caso in cui il richiedente sia una persona convivente del precedente intestatario e non siano state saldate tutte le fatture emesse relative a consumi effettuati fino alla data della richiesta.

SUBENTRI NEL SERVIZIO GAS

Ottenuta la comunicazione della stipula del contratto da parte della società di vendita, Acquambiente Marche Srl provvederà ad attivare la fornitura entro 10 giorni lavorativi nel caso di gruppi di misura fino alla classe G25, ed entro 15 giorni lavorativi nel caso di gruppi di misura dalla classe G40.

Ove necessario, occorrerà presentare la documentazione tecnica prevista dalla delibera n. 40/04 dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas; in questo caso i termini massimi previsti per l'attivazione decorrono dalla presentazione della documentazione completa.

DISDETTA DEL CONTRATTO

Il contratto di somministrazione di acqua potabile ha la durata di anni uno a decorrere dalla data di sottoscrizione e viene rinnovato tacitamente di anno in anno, salvo disdetta scritta da notificarsi almeno 30 giorni prima della scadenza.

Tale termine viene meno nel caso in cui il cliente abbandoni l'immobile in cui viene effettuata la fornitura a seguito di cambio di residenza.

Il contratto cessa automaticamente in caso di subentro dell'utenza.

1. Modalità di richiesta

L'intestatario del contratto potrà disdire la fornitura del servizio:

- A mezzo fax o servizio postale, allegando copia dell'ultima fattura emessa e pagata;
- Presso lo sportello clienti della sede o presso gli uffici periferici, munito di documento di riconoscimento e copia dell'ultima fattura emessa e pagata.

2. Disattivazione della fornitura

La fornitura sarà disattivata entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi.

DISATTIVAZIONE FORNITURA GAS

Su richiesta della società di vendita, la fornitura sarà disattivata entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi nel caso di gruppi di misura fino alla classe G25 ed entro 7 giorni lavorativi nel caso di gruppi di misura dalla classe G40.

MODIFICA ALLACCIAMENTI E SPOSTAMENTI CONTATORI

1. Modalità di richiesta

La richiesta della modifica di un allacciamento e dello spostamento dei contatori potrà essere effettuata nei seguenti modi:

- Richiesta telefonica;
- Domanda scritta a mezzo posta o fax;
- Presso sportello della sede o degli uffici periferici.

Sono necessari per una completa ed esauriente evasione della richiesta i seguenti dati:

- dati anagrafici del richiedente;
- matricola del contatore e/o codice dell'utenza;
- tipo di intervento richiesto;
- recapito telefonico per eventuali contatti.

In mancanza di uno dei dati sopraindicati, l'Azienda non garantisce l'evasione della richiesta nei tempi prefissati.

2. Evasione del sopralluogo e conseguente preventivo di spesa
(vedi punto 2 "Nuova fornitura acqua e gas")

3. Modalità di pagamento
(vedi punto 3 "Nuova fornitura acqua e gas")

4. Esecuzione degli ordini di lavoro
(vedi punto 4 "Nuova fornitura acqua e gas")

Se la modifica riguarda il servizio gas metano e coinvolge anche l'impianto interno dovrà essere presentata la documentazione tecnica prevista dalla delibera n. 40/04 dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas.

APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI

L'azienda si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Cliente per sopralluoghi, verifiche o altro.

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta al Cliente è di 2 ore, mattina o pomeriggio.

TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO

Grazie alla presenza degli sportelli periferici e al fatto che per qualsiasi informazione l'Azienda può essere contattata telefonicamente, i tempi di attesa allo sportello sono alquanto limitati.

Per gli sportelli esterni il tempo medio di attesa si aggira attorno ai quindici minuti, con punte più elevate nei periodi di scadenza delle fatture.

Per lo sportello presso la sede, invece, il tempo medio è inferiore ai cinque minuti.

RILEVAZIONE DEI CONSUMI

La lettura del contatore viene effettuata, nel servizio gas metano, secondo le modalità stabilite dalla società di vendita nel rispetto comunque della delibera n. 229/01 dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas.

Per il servizio idrico la lettura dei contatori viene effettuata due volte all'anno, con cadenza semestrale.

Soltanto per i clienti con consumi annui superiori a 100.000 mc, Acquambiente Marche potrà procedere ad effettuare la lettura ogni mese.

In caso di impossibilità di rilevare la lettura, verrà lasciata all'indirizzo della fornitura del Cliente una cartolina per poter trasmettere l'autolettura.

Acquambiente Marche Srl mette a disposizione del cliente un sistema di trasmissione dell'autolettura da utilizzare in caso di mancata rilevazione della lettura da parte della nostra società e nelle altre due fatturazioni annuali che verrebbero eventualmente effettuate con acconti.

L'autolettura può essere comunicata mediante utilizzo di sistemi informatici (tramite il sito internet www.acquambientemarche.it o tramite e-mail autolettura@acquambientemarche.it) o mediante consegna della cartolina di autolettura, allegata alla fattura o lasciata dai lettori, negli appositi contenitori dislocati nei comuni soci o fatta pervenire direttamente presso i nostri sportelli.

FATTURAZIONE DEI CONSUMI ACQUA

Le fatture vengono emesse con cadenza trimestrale, per un totale di 4 fatture annue.

I clienti ricevono in un anno due fatture con lettura del contatore, (salvo i casi di impossibilità ad eseguire la lettura) e due fatture con autolettura, se trasmessa dal Cliente, o con acconto calcolato sulla base della media storica dei consumi e tenendo in considerazione il periodo di riferimento.

Le medie storiche possono essere modificate dal cliente a seguito del mutamento delle proprie abitudini o comunque dei propri consumi periodici.

Le fatturazioni in acconto saranno quindi, emesse soltanto in caso di mancato invio dell'autolettura o di impossibilità ad eseguire la lettura.

Ad una fattura con lettura fa seguito una con autolettura o acconto.

Le fatture emesse con lettura sono di conguaglio.

Per i clienti con consumo annuo di acqua superiore a 100.000 mc., Acquambiente Marche Srl potrà procedere ad una fatturazione mensile, sulla base di letture effettivamente rilevate.

Le fatture avranno una scadenza non inferiore a 20 giorni dalla data di emissione e potranno essere pagate tramite gli sportelli delle banche convenzionate, che vengono sempre riportate nelle fatture, presso tutti gli sportelli postali sul c/c n. 37767977 intestato ACQUAMBIENTE MARCHE S.R.L. e mediante addebito direttamente sul conto corrente bancario del cliente.

Nel caso in cui il Cliente riscontri un errore nell'emissione della fattura, può richiedere una adeguata rettifica; Acquambiente Marche Srl garantisce la comunicazione sull'esito della verifica e l'eventuale rettifica della fattura entro 15 giorni lavorativi dalla data della richiesta, per la quale farà fede il protocollo aziendale.

CONSEGUENZE DEL RITARDATO PAGAMENTO DELLE FATTURE

Le fatture non pagate interamente entro la data di scadenza comporteranno l'addebito degli interessi di mora calcolati su base annua, ad un tasso pari al TUR (Tasso Ufficiale di Riferimento, così come definito ai sensi dell'art. 2 del Decreto Legislativo 24/06/98 n. 213) aumentato di 3,5 punti percentuali.

Il mancato pagamento di una fattura viene segnalato in quella successiva, dopo la quale, nel caso in cui perduri lo stato di insolvenza, verrà inviato un sollecito con l'invito al pagamento da effettuarsi con le consuete modalità.

Qualora la fattura non venga pagata nei successivi quindici giorni, verrà inviato un nuovo sollecito, mediante raccomandata, con l'avviso di distacco della fornitura.

Trascorsi invano ulteriori sette giorni dal ricevimento della raccomandata, la fornitura potrà essere sospesa e sarà attivata la procedura di recupero del credito.

Il servizio sarà riattivato solo dopo il pagamento dell'insoluto con l'ulteriore addebito dei diritti di riapertura.

VERIFICA RILEVAZIONE CONSUMI

Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento la verifica della lettura e la verifica del misuratore.

Acquambiente Marche Srl provvederà ad eseguire le verifiche richieste.

Per la verifica della lettura verrà incaricato l'addetto alla rilevazione delle letture che effettuerà il controllo e successivamente si provvederà a comunicare l'esito della verifica al Cliente e alla eventuale modifica della fattura emessa se riportante una lettura errata.

La verifica del contatore sarà effettuata, entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta alla presenza del Cliente o di un suo delegato installando un contatore campione e secondo quanto stabilito dalla normativa tecnica vigente.

Per i misuratori di calibro maggiore si potrà procedere all'invio ad un laboratorio certificato per tutte le operazioni di verifica e controllo.

Se dai risultati emerge l'esatto funzionamento del misuratore o una minima differenza rientrante nei limiti di tolleranza stabiliti dalla normativa vigente, le spese di verifica (pari a

€ 25,82 + IVA se la verifica viene effettuata direttamente dall'Azienda, mentre nel caso di verifica effettuata da un laboratorio esterno l'importo sarà quello richiesto dal laboratorio stesso) sono a carico del Cliente. In caso contrario l'Azienda provvederà alla sostituzione del misuratore senza addebito di alcuna spesa al Cliente.

Nel caso di errato funzionamento e nel caso di mancato funzionamento del contatore in un certo periodo, Acquambiente Marche Srl provvederà a ricalcolare i consumi di tale periodo sulla base dei consumi storici (degli ultimi tre anni, se disponibili, o dell'ultimo anno); in mancanza di dati storici si considererà il consumo dello stesso periodo dell'anno successivo all'installazione del nuovo contatore.

RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE

I clienti possono rivolgere richieste di chiarimenti e informazioni o reclami.

Oltre alla semplice modalità telefonica, il Cliente potrà presentare richiesta scritta, anche tramite e-mail, senza particolare forma.

Acquambiente Marche Srl provvederà a rispondere entro il termine di 20 giorni lavorativi che decorreranno dalla data di ricevimento della richiesta o del reclamo.

Per le richieste scritte farà fede, quale data di ricevimento, il protocollo aziendale.

Se l'esame del reclamo si presenta particolarmente complesso o è necessario effettuare sopralluoghi o verifiche particolari tanto da non consentire il rispetto della scadenza massima della risposta, il cliente verrà informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

Prima della risposta definitiva, Acquambiente Marche Srl potrà contattare il Cliente per avere ulteriori informazioni o chiarimenti.

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra il Cliente e Acquambiente Marche Srl, il foro competente è quello di Ancona.

RIMBORSI

Il rimborso dell'anticipo fornitura viene effettuato direttamente nell'ultima fattura emessa.

Qualora questo non sia possibile, l'anticipo verrà rimborsato entro 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di vendita.

Nel caso in cui una o più fatture risulti non pagata, il termine di 30 giorni decorre dall'avvenuta conoscenza del pagamento di tali fatture.

L'anticipo potrà essere compensato con l'importo dell'eventuale morosità.

Il rimborso di somme derivanti da errate fatturazioni o da errati pagamenti del Cliente avverranno entro 60 giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente o dal momento in cui Acquambiente Marche Srl acquisisce la prova dei versamenti errati, salvo i casi in cui il Cliente non abbia pagato una o più fatture precedenti o che il Cliente non richieda espressamente di utilizzare tali somme a copertura delle successive fatture.

RIAPERTURA CONTATORI

Nel caso di apposizione di sigilli ai contatori di utenti morosi, la riapertura dei contatori stessi sarà eseguita entro due giorni feriali dal ricevimento del pagamento del debito e dei diritti di riapertura, pari a € 41,32 + IVA, da parte del Cliente o dalla concessione di una rateizzazione (oltre al pagamento dei diritti di riapertura).

Nel caso in cui il contatore era stato sigillato, su espressa volontà del Cliente, per utenza sfitta, la sua riapertura verrà effettuata a seguito di richiesta da parte del Cliente stesso e del pagamento dei diritti di riapertura di € 41,32 + IVA entro due giorni feriali.

APPARECCHI DI MISURA

I misuratori che vengono installati presso il Cliente non sono di proprietà del Cliente, anche se al momento dell'installazione è stato pagato un apposito contributo.

Il Cliente, tuttavia, è consegnatario di tali apparecchi ed ha l'obbligo della loro conservazione.

Egli è responsabile di qualsiasi manomissione, alterazione o rottura degli apparecchi, dei sigilli e dei contrassegni posti dalla società installatrice.

E' inoltre responsabile e tenuto al risarcimento di qualsiasi danno arrecato anche da ignoti o per fatto derivante da caso fortuito o da forza maggiore.

Nel caso in cui fosse necessaria la sostituzione del contatore per cause imputabili al Cliente, verrà addebitato il costo del nuovo misuratore secondo le tariffe vigenti.

Tutte le perdite per qualsiasi motivo prodottesi dopo il contatore sono ad esclusivo carico del Cliente.

Al personale di Acquambiente Marche Srl, devono essere permessi ed agevolati i controlli, le letture e le manutenzioni degli apparecchi di misura in qualsiasi momento.

SEGNALAZIONE GUASTI SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'

E' disponibile una linea telefonica con numero verde **800 213911** in funzione 24 ore su 24 per la ricezione di tutte le chiamate relative alla segnalazione di guasti e disfunzioni di erogazione.

Il personale addetto provvederà ad eseguire il sopralluogo per verificare il livello di pericolosità, urgenza e valutazione complessiva della segnalazione nonché a fornire al cliente o ad altro soggetto tutte le informazioni riguardanti il ripristino della tubazione o del servizio.

L'intervento del tecnico è previsto entro un tempo massimo di 60 minuti dalla chiamata, in condizioni normali di traffico, viabilità, condizioni meteorologiche.

In relazione alle risultanze del sopralluogo effettuato dal tecnico, verrà programmato l'intervento di ripristino.

I guasti possono riguardare:

- Reti di distribuzione comprese le derivazioni;
- Tubazioni a vista e centraline di distribuzione situate nei vano contatori;
- Gruppi di riduzione della pressione;
- Misuratori (contatori).

Le disfunzioni possono riguardare:

- Mancanza del servizio;
- Diminuzione della portata/pressione;
- Mancanza di energia elettrica nelle centrali;
- Blocco in chiusura dei gruppi di riduzione;
- Manomissioni di valvole e tubazioni;
- Danni provocati da terzi;
- Impianti interni

L'Azienda dispone di un servizio di ricerca programmata delle fughe di gas secondo quanto previsto dalla Delibera n. 236/00 dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas ed è attivo un servizio di manutenzione e prevenzione tale da effettuare una serie di controlli sugli impianti, sulle reti, sugli allacciamenti, ecc.

SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Le tecnologie ed i sistemi gestionali rendono estremamente limitate e brevi le sospensioni del servizio per interventi di manutenzione.

La sospensione programmata viene comunicata ai Clienti con idonee modalità (comunicazione diretta, manifesti, megafono, pubblicazioni su quotidiani locali, ecc.) e con almeno tre giorni di preavviso.

Il ripristino della fornitura viene effettuato entro il limite massimo di 8 ore dalla sospensione, salvo circostanze particolari.

SOSPENSIONI NON PROGRAMMATE

Possono verificarsi sospensioni non programmate per fatti e circostanze non dipendenti dall'Azienda distributrice quali la mancanza di energia elettrica agli impianti, danni causati alle reti o agli impianti da ditte terze, da guasti agli impianti e alle reti.

QUALITA' E CONTINUITA' DI EROGAZIONE

ACQUA

Acquambiente Marche Srl garantisce la qualità dell'acqua che viene fornita ai propri clienti e che proviene dal lago di Castreccioni di Cingoli.

La risorsa idrica è garantita per affidabilità e qualità dall'intervento di un impianto di potabilizzazione di primo ordine e l'acqua che viene distribuita possiede tutti i requisiti di qualità previsti dal D.Lgs 31 del 12/02/01.

La qualità microbiologica dell'acqua viene garantita anche attraverso continui controlli su tutto il territorio effettuati sistematicamente da laboratori di analisi privati incaricati allo scopo e dall'ARPAM, autorità pubblica di controllo che vigila costantemente esaminando campioni di acqua prelevati sulle reti dei comuni serviti.

Acquambiente Marche Srl si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di erogazione dell'acqua, nonché la sua potabilità.

Sospensioni del servizio possono, in casi eccezionali, verificarsi come descritto nei punti precedenti relativi alle sospensioni.

GAS

Acquambiente Marche Srl effettua soltanto il servizio di distribuzione del gas ed è quindi responsabile unicamente della pressione, dell'odorizzazione e di tutte le attività inerenti la rete, gli allacci, le cabine, i contatori e la sicurezza.

La pressione del gas erogata al contatore è tale da evitare qualsiasi pericolo di spegnimento della fiamma.

Le utenze possono essere allacciate su reti in media pressione e su quelle di bassa pressione.

Nelle utenze allacciate su reti in media pressione viene installato un apposito riduttore di pressione.

Per ragioni di sicurezza, al fine di consentire al Cliente di individuare con tempestività a mezzo dell'olfatto eventuali fughe, l'Azienda provvede, come previsto dalle norme, ad immettere in rete una quantità di odorizzante.

L'azienda distributrice si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di erogazione del gas e ad effettuare tutti gli accertamenti previsti dalla normativa vigente.

Sospensioni del servizio possono, in casi eccezionali, verificarsi come descritto nei punti precedenti relativi alle sospensioni.

VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

Il Cliente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete acqua e gas nei pressi del punto di consegna.

L'esito della verifica sarà comunicato al Cliente entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente, o della società di vendita del gas, a cui farà fede il protocollo aziendale.

Qualora sia necessaria la presenza del Cliente il tempo decorre dall'appuntamento concordato con il Cliente stesso.

FACILITAZIONI PER CLIENTI PARTICOLARI

L'azienda garantisce facilitazioni per l'accesso dei Clienti particolari con difficoltà motorie e portatori di handicap.

Oltre ad agevolazioni presso gli sportelli della sede viene offerta la possibilità dell'accesso telefonico per qualsiasi esigenza.

INFORMAZIONI AL CLIENTE

L'Azienda garantisce ai propri clienti una continua informazione relativa ai servizi che vengono offerti.

In particolare assieme alla fattura che il Cliente riceve periodicamente vengono inserite una serie di comunicazioni che riguardano tariffe, modalità di pagamento, modifiche nelle

procedure, iniziative aziendali, modifiche di legge, orari di ricevimento e qualsiasi informazione che il Cliente ha diritto di conoscere per mantenere un rapporto di trasparenza e di efficienza.

L'Azienda, inoltre, fornisce informazioni in maniera continuativa sul proprio sito Internet e sul quale ha in programma di offrire in futuro al Cliente servizi di qualità e a portata di mano in ogni momento e ovunque egli si trovi.

RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

E' previsto il pagamento di rimborsi nei casi di mancato rispetto dei seguenti livelli specifici di qualità per cause imputabili ad Acquambiente Marche Srl:

SERVIZIO GAS METANO	Utenti con gruppo di misura fino alla classe G 6	Utenti con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Utenti con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 36	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi di cui all'articolo 36	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 37	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 39	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente di cui all'articolo 40	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 41	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 47	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00

Per il gas metano, gli indennizzi sono corrisposti automaticamente al cliente mediante invio di un assegno all'indirizzo del Cliente o mediante bonifico bancario sul conto intestato al Cliente entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo della prestazione richiesta o dalla data dell'appuntamento personalizzato.

Il pagamento potrà anche essere effettuato attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile emessa dal venditore.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i suddetti termini, l'indennizzo è dovuto:

- In misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine di 180 giorni;
- In misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre 180 giorni

SERVIZIO IDRICO	INDENNIZZO
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori	€ 30,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori	€ 30,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	€ 30,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	€ 30,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	€ 30,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	€ 30,00

Per il servizio idrico, gli indennizzi vengono corrisposti esclusivamente su richiesta del Cliente, entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta.

Gli importi stabiliti sono indipendenti dal tipo di lavoro effettuato.

Il pagamento potrà essere effettuato attraverso detrazione dell'importo nella prima fatturazione utile, tramite invio di un assegno all'indirizzo del cliente oppure tramite bonifico bancario se il Cliente ha provveduto a comunicare gli estremi del suo conto corrente.