



Ambito Territoriale Ottimale UMBRIA 2



S.I.I. SOCIETÀ CONSORTILE PER AZIONI

TERNI, Via I° Maggio n. 65

**CARTA DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO**

PARTE PRIMA.....	5
1.1 <i>Aspetti generali</i>	5
1.2 <i>Principi fondamentali</i>	6
1.3 <i>Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard</i>	7
1.4 <i>Gli aspetti del servizio idrico integrato</i>	8
1.4.1 <i>Avvio del rapporto contrattuale (Scheda n. 1)</i>	8
1.4.2 <i>Accessibilità al servizio (Scheda n. 2)</i>	9
1.4.3 <i>Gestione del rapporto contrattuale (Scheda n. 3)</i>	11
1.4.4 <i>Continuità del servizio (Scheda n. 4)</i>	13
1.5 <i>Informazioni all'utenza</i>	15
1.6 <i>La tutela</i>	17
1.7 <i>Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente</i>	18
1.8 <i>Servizi di consulenza agli utenti</i>	18
1.9 <i>Rimborsi forfettari per il mancato rispetto degli impegni</i>	18
1.10 <i>Validità della carta del servizio idrico integrato</i>	19
Parte seconda.....	21
1.11 <i>SCHEDA n. 1 ASPETTO DEL SERVIZIO: Avvio del rapporto contrattuale</i>	21
1.12 <i>SCHEDA n. 2 ASPETTO DEL SERVIZIO: accessibilità al servizio</i>	22
1.13 <i>SCHEDA n. 3 ASPETTO DEL SERVIZIO: gestione del rapporto contrattuale con l'utente</i> Errorre. Il segnalibro non è definito.	
1.14 <i>SCHEDA n. 4 ASPETTO DEL SERVIZIO: continuità del servizio</i>	25

Definizioni

Nel presente testo s'intendono:

- per **direttiva**, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- per **gestore**, la S.I.I. – società consortile per azioni, con sede a Terni, via ...;
- per **carta**, la presente carta del servizio idrico integrato per l'ATO Umbria 2;
- per **Dipartimento**, il dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- per **Autorità**, il Consorzio d'Ambito Umbria 2.

Riferimenti normativi

Il presente schema s'inserisce nel quadro normativo del servizio idrico, rappresentato:

- dal Testo unico sulle opere idrauliche n. 523/1904;
- dal Testo unico sulle acque n. 1775/1933;
- dalla legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano generale degli acquedotti;
- dal D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616, concernente i trasferimenti e le deleghe alle regioni ed alle province autonome;
- dalla legge n. 349 dell'8 luglio 1986, che ha trasferito al Ministero dell' Ambiente competenze già assegnate al Ministero dei Lavori Pubblici;
- dalla legge 18 maggio 1989, n. 183, relativa alla difesa del suolo che tra l'altro prevede l'istituzione delle Autorità di bacino e il potenziamento dei Servizi tecnici nazionali;
- dalla legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- dalla legge 5 gennaio 1994, n. 36, recante disposizioni in materia di risorse idriche;
- dal T.U. 267;
- dal T.U. 258;
- dalle disposizioni derivanti dall'attuazione di direttive comunitarie relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano;
- dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 4 marzo 1996 di attuazione dell'articolo 4 della legge n. 36 del 5 gennaio 1994;
- dalla legge Regionale dell'Umbria del 5 dicembre 1997, n.43.

PARTE PRIMA

1.1 Aspetti generali

La presente carta del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti in essa contenute si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

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

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

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

La carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

Essa indica, altresì, le modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del gestore.

Il gestore prevede le modalità per rendere disponibile all'utente la carta del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'utente stesso.

I contenuti della carta dei servizi costituiscono elemento di valutazione da parte dell'Autorità concedente del servizio dal momento dell'affidamento.

Il gestore provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione degli utenti e/o delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento

della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla carta medesima.

1.2 Principi fondamentali

Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il gestore:

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi;
- garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio dell'ATO Umbria 2.

Continuità

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare disservizi o ridurre la durata.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il gestore garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

Cortesia

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

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate nella "Convenzione di Gestione" e relativo "Disciplinare".

1.3 Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità i livelli prestazionali del servizio erogato e sono indicati nella Convenzione di Gestione e relativo Disciplinare.

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito dall'Ente d'Ambito, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. Titolo II, paragrafo 1, comma 7, della direttiva);
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è a carico del soggetto erogatore, il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, devono essere pubblicati periodicamente, affinché gli utenti e l'Ente d'Ambito possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

1.4 Gli aspetti del servizio idrico integrato

1.4.1 Avvio del rapporto contrattuale (Scheda n. 1)

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il gestore comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi devono essere espressi in giorni di calendario.

Tempo di preventivazione

E', per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda della necessità o meno del gestore di effettuare il sopralluogo.

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della

fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

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

Tempo per la cessazione della fornitura

E' il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

Allaccio alla pubblica fognatura

E' il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali.

1.4.2 Accessibilità al servizio (Scheda n. 2)

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Il gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti assicurando un orario di apertura non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 7.30-17.30 nei giorni feriali, e non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8.00-13.00 il sabato.

Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni

Il gestore comunica all'utenza quali pratiche possono essere espletate per via telefonica ed in quali giorni ed orari nonché quelle che possono essere espletate per corrispondenza e in via telematica.

Il gestore assicura un servizio informazioni per via telefonica per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore il sabato.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il gestore indica i giorni e le ore nelle quali è possibile effettuare il pagamento delle bollette presso gli sportelli aziendali. I pagamenti possono essere effettuati comunque a mezzo del servizio postale e del servizio bancario.

Facilitazioni per utenti particolari

Il gestore deve facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti ai servizi, quali:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del comune di appartenenza;
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese;
- servizi a domicilio per utenti affetti da inabilità gravi.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente.

Viene, altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità (che comunque non può essere superiore alle 4 ore) richiesta all'utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo. La percentuale annua degli appuntamenti rispettati sul totale degli appuntamenti concordati (ad esclusione di quelli non rispettati per causa dell'utente), deve essere indicata nel rapporto periodico.

Tempi di attesa agli sportelli

Il gestore indica i tempi medi e massimi di attesa agli sportelli, in funzione della tipologia di sportello.

Risposta alle richieste scritte dagli utenti

Il gestore indica un tempo entro il quale si impegnano a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto, che comunque deve essere inferiore a trenta giorni di calendario, decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al gestore) e può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta.

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente dell'utente ed il numero telefonico interno.

Risposta ai reclami scritti

Vengono indicati i tempi entro i quali il gestore si impegna a rispondere ai reclami, a seconda che la risposta stessa richieda o meno un sopralluogo (anche in questo caso fa fede la certificazione postale o la data di protocollo di arrivo al gestore ed il tempo stesso non può superare i trenta giorni di calendario), nella forma più adeguata.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

1.4.3 Gestione del rapporto contrattuale (Scheda n. 3)**Fatturazione**

Il gestore indica, per ogni tipologia di utenza, la periodicità della fatturazione, che deve avere cadenza almeno semestrale, le modalità di rilevazione dei consumi e di svolgimento del procedimento di fatturazione.

La lettura dei contatori deve essere effettuata almeno due volte l'anno.

E' assicurata all'utente, almeno nei casi di collocazione in proprietà privata del contatore, la possibilità di autolettura.

Vengono, altresì, indicate le modalità con le quali l'utente può comunicare i propri consumi.

Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, la individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, sono indicati i tempi massimi di rettifica della fatturazione riconosciuta errata decorrenti dalla data della comunicazione da parte dell'utente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione).

Sono altresì fissati i tempi massimi per la restituzione dei pagamenti in eccesso a partire dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso possono essere effettuati con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente.

Morosità

In caso di morosità, a norma del DPCM 3 marzo 1996, è prevista la sospensione del servizio.

Il gestore indica i mezzi con i quali è preavvisato l'utente di tale sospensione e le modalità per evitare la sospensione stessa. Tale preavviso non potrà comunque essere inferiore a 20 giorni e dovrà essere accompagnato dal duplicato della fattura non pagata.

Il gestore comunica le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura, che dovrà avvenire entro il giorno lavorativo successivo al pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

In quest'ultimo caso, è facoltà del gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente.

Il gestore individua procedure specifiche per i casi di erronea azione per morosità.

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

Verifica del contatore

Vengono indicate le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici del gestore.

Il gestore indica il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione richiesta dall'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica.

Vengono, altresì, indicate le modalità con le quali il gestore comunica all'utente i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.

Verifica del livello di pressione

Vengono indicate le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Il gestore indica il tempo massimo entro il quale provvede ad effettuare tale verifica, a partire dalla richiesta dell'utente.

Qualora sia necessaria la presenza dell'utente, tale tempo coincide invece con il periodo massimo entro il quale il gestore è tenuto a concordare l'appuntamento con l'utente.

1.4.4 Continuità del servizio (Scheda n. 4)

Continuità e servizio di emergenza

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Comunque, il gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite da indicare non superiore alle 24 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

Tempi di preavviso per interventi programmati

Vengono indicate, con un periodo di tempo indicato dal gestore non inferiore a due giorni di anticipo, le modalità di preavviso di lavori da effettuare sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio.

Durata delle sospensioni programmate

Il gestore indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 12 ore.

Pronto intervento

Il gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati sia per servizio di acquedotto che di fognatura:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana: 2 ore;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento: 2 ore;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra: 1 gg.;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata: 8 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto: guasti ordinari, entro 10 ore dalla segnalazione, per gli impianti, entro 10 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore ;
- il tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti :10 ore.

Viene, altresì, indicato il numero telefonico, attraverso il quale l'utente può accedere al servizio.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore, con adeguato preavviso,

deve informare l'utenza, proponendo all'autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il gestore effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, indicando nella relazione periodica, con cadenza almeno semestrale, da trasmettere all'Autorità, i risultati della ricerca.

1.5 Informazioni all'utenza

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore definisce gli strumenti da utilizzare.

Il gestore individua, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

In particolare, il gestore:

- assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, è tenuto a fornire, su richiesta di questo, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita prescritti dalle norme vigenti per zone il più possibile omogenee;
- rende note agli utenti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa

- promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il gestore informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
 - informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
 - informa l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
 - rende note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
 - predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
 - predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
 - assicura inoltre un servizio di informazioni relative al gestore ed alla generalità dei servizi;
 - si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile;
 - effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

Il gestore, inoltre, si impegna:

- a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica;
- a riportare nella carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

Il gestore, infine, rende noti agli utenti i contenuti della relazione periodica sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

1.6 La tutela

La gestione dei reclami

Il gestore per le procedure di reclamo si attiene alle seguenti indicazioni:

- a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al gestore dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal gestore ed il cui indirizzo e numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente;
- b) al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito;
- c) entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il gestore riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- d) almeno una volta all'anno, il gestore predispone un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente, oltre alle informazioni relative al numero ed al tipo di reclami ed il seguito dato ad essi, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzione.

Per la definizione delle procedure di reclamo, può farsi riferimento alla norma UNI 10600; in particolare, il gestore deve prevedere una apposita funzione o procedura che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche. Il reclamo stesso è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia costituito, con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art. 21, comma 5, della legge 5 gennaio 1994, n. 36.

1.7 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il gestore effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Il gestore indica, inoltre, con quali mezzi gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il gestore si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

1.8 Servizi di consulenza agli utenti

Il gestore indica i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

1.9 Rimborsi forfettari per il mancato rispetto degli impegni

Il gestore individua i seguenti indicatori da assoggettare a rimborso, a fronte di documentato rispetto di tali indicatori, riconoscono un rimborso da corrispondere all'Utente su sua richiesta. Il rimborso è da intendersi forfettario, unico per ogni contratto d'Utenza.

Le richieste, corredate delle informazioni e dei documenti che possano servire alle aziende per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto all'indirizzo della S.I.I. s.p.a. entro trenta giorni dalla scadenza del termine temporale massimo relativo all'indicatore considerato (fa fede la data di spedizione o del protocollo dei gestori in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Gestore provvede ad accreditare l'importo sulla prima bolletta utile, o adotta altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo ne danno comunicazione scritta e motivata all'Utente.

Gli standard soggetti a rimborso nel caso di riscontrata inadempienza del Gestore rispetto all'art.4, con i relativi importi sono:

4.3.1	Tempo massimo di preventivazione	Rimborso previsto € 25
4.3.3	Tempo massimo di attivazione della fornitura	Rimborso previsto € 50
4.5.4	Tempo massimo di verifica delle caratteristiche del complesso di misura	Rimborso previsto € 25
4.6.3.4	Tempo di primo intervento	Rimborso previsto € 50
4.7.2	Tempo di durata massima della sospensione programmata della fornitura	Rimborso previsto € 25

1.10 Validità della carta del servizio idrico integrato

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente carta tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo "Informazione all'utenza".

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'autorità pubblica.

ALLEGATO 1

Parte seconda

1.11 SCHEDA n. 1 ASPETTO DEL SERVIZIO: Avvio del rapporto contrattuale

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	15 gg. 20 gg.	Specifico	senza sopralluogo con sopralluogo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	5gg.	Specifico	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente; salvo esigenze peculiari
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	5 gg.	Specifico	
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	2 gg.	Specifico	Senza modifica della potenzialità del contatore
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	5 gg.	Specifico	
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura	20 gg.	Specifico	Al netto di eventuali autorizzazioni

Nota: i gg. Indicati sono giorni lavorativi

ALLEGATO 1

SCHEDA n. 2 ASPETTO DEL SERVIZIO: Accessibilità al servizio

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	Vedi allegato 1 (Progetto Front Office)	Generale	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	Vedi allegato 1 (Progetto Front Office)	Generale	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	A mezzo domiciliazione bancaria o postale. Uffici postali. Sportelli bancari . Sportelli bancari convenzionati senza oneri	Generale	
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	Eliminazione barriere architettoniche. Servizi a domicilio.	Generale	Per tipologia
Rispetto degli appuntamenti concordati	Tempo max. dell'appuntamento dalla richiesta dell'utente. Fascia orario di disponibilità richiesta all'utente per l'appuntamento	8 gg. 2 ore	Specifico	Per tipologia di richiesta
Attesa agli sportelli	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	Generale	Distinzione per tipologia di sportello fisico

ALLEGATO 1

Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	15 gg.	Specifico	Per tipologia di quesiti e richieste
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	10 gg. Senza soprall. 15 gg. Con soprall.	Specifico	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedano o meno un sopralluogo

ALLEGATO 1

1.12 SCHEDA n. 3 ASPETTO DEL SERVIZIO: gestione del rapporto contrattuale con l'utente

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Fatturazione	Periodicità di emissione	Almeno trimestrale	Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Fatturazione	Periodicità max. di emissione con letture dai contatori	Almeno n.2 fatture di congruaglio annue	Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	15 gg. senza soprall. 20 gg. con sopralluogo	Specifico	Salvo diversa richiesta degli utenti i rimborsi verranno portati in detrazione nelle bollette successive
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	8 gg.	Specifico	Nel caso in cui il contatore risultasse idoneo verranno addebitate le relative spese di verifica
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	5 gg.	Specifico	
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	-Temi: procedure e modulistica, fatturazioni, livelli di servizio, controlli qualità acque, lavori. -Strumenti: telefono (+ n° verde), sito web, comunicati stampa, periodici, pubblicazioni.	Generale	

ALLEGATO 1

1.13 SCHEDA n. 4 ASPETTO DEL SERVIZIO: continuità del servizio

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	2 gg.	Generale	
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	12 ore	Specifico	
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio Tempi massimi di intervento	N°verde, internet 2-24 ore	Generale	Tempi massimi in funzione delle diverse situazioni
Ricerca programmata delle perdite	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	20%	Generale	Reti di distribuzione e fognarie



FRONT OFFICE

ALLEGATO 1

INDICE

- **Cap. 1** **Definizione**
- **Cap. 2** **Obiettivi**
- **Cap. 3** **Struttura del front office**
- **Cap. 4** **Comunicazione tra cliente e S.I.I.**
- **Cap. 5** **Modalità Operative**
- **Cap. 6** **Verifica risultati**
- **Cap. 7** **Immagine**

ALLEGATO 1

Cap. 1 Definizione

Per front office si intende tutto il complesso di attività di relazioni con i clienti tali e potenziali, progettate ed attuate in modo da assicurare l'erogazione del servizio con piena soddisfazione del cliente stesso, con modalità operative e gestionali capaci di contenere al minimo i tempi necessari per ogni singola operazione e garantire una veloce risposta a qualunque tipo di richiesta ed esigenza, con degli standards anche migliorativi rispetto a quelli previsti nella Carta dei Servizi e con costi di gestione più possibile contenuti.

Cap. 2 Obiettivi

La procedura di front office elaborata dal SII si prefigge lo scopo di garantire tutti gli aspetti fondamentali della gestione di un servizio pubblico normati o non dalla Carta dei Servizi, garantendo al massimo le esigenze di efficienza, efficacia ed economicità sia per quanto attiene le aspettative e le soddisfazioni del cliente che per la gestione aziendale.

L'architettura del front office che la SII intende attivare, previa approvazione dell'A.A.T.O., utilizzerà come struttura base l'attuale centro di elaborazione dati dell'ASM Terni S.p.A., implementandolo opportunamente con ulteriori installazioni tecniche e sistemistiche, in grado di garantire al massimo le esigenze specifiche di efficienza, efficacia ed economicità, sia per quanto attiene le aspettative e le soddisfazioni del cliente che per la gestione aziendale.

Inoltre il sistema front office proposto è in linea con quanto previsto dall'offerta di gara presentata dal R.T.I. e garantisce il rispetto delle performance stabilite dalla Carta dei Servizi.

Gli obiettivi sono così riassumibili:

- a) Accesso facile ed immediato da parte dei Clienti ai servizi erogati ed alle informazioni richieste, attraverso i vari canali di comunicazione successivamente descritti;
- b) Uniformità di servizio e di trattamento per qualsiasi Cliente, qualunque sia la sua collocazione territoriale;
- c) Riduzione ai valori minimi delle azioni richieste al cliente in termini di tempi di attesa per l'espletamento delle pratiche amministrative;
- d) Contenere al minimo i tempi di attivazione delle nuove utenze;
- e) Ottimizzare le risorse umane, contenendo al minimo il personale del SII preposto a tutte le attività di front office, attraverso la razionalizzazione dei

ALLEGATO 1

tempi e la limitazione delle necessità di spostamento, attraverso metodologie appositamente studiate.

L'attività di front office, inoltre, consente una analisi puntuale della qualità del servizio reso sia in termini commerciali che gestionali, oltre ad un efficace azione di customer satisfaction ed infine può essere un potente mezzo di comunicazione per veicolare sul territorio la migliore immagine aziendale.

Il sistema tecnologico informatico ASM che supporta l'attività di front office dovrà comunque assicurare un'apertura verso il Sistema Informatico Globale della SII di futura realizzazione.

Cap. 3 Struttura del front office

La struttura del front office si basa su strutture per l'interfaccia clienti denominati *punto acqua* costituiti da locali commerciali, posti a piano negozio, facilmente accessibili, ubicati a ridosso del centro e dotati di ampie vetrine.

La struttura concepita è articolata nel modo seguente:

- a) un ufficio centrale, posto nella sede direzionale della SII, ove vengono svolte le funzioni di coordinamento e controllo del sistema "interfaccia clienti" nonché le azioni di analisi e verifica delle attività commerciali. L'Ufficio è collegato tramite PC al server centrale del sistema operativo ubicato presso l'ASM.
- b) 5 punti di interfaccia clienti (Sportelli) ubicati, come previsto dal Piano d'Ambito a Terni, Narni, Amelia, Orvieto, Fabriano, aperti al pubblico, che verranno denominati "punto acqua".
- c) 32 Sportelli on line costituiti da box multimediali da installare presso ogni Comune dell'ATO, in luoghi facilmente accessibili, per le comunicazioni interattive tra cliente e sistema front office;
- d) Un Call Center, a servizio dell'intero ATO, attraverso il quale accedere ai servizi commerciali (Contratti, allacci, distacchi, informazioni, segnalazioni guasti, analisi propri consumi ed altro), operante almeno 8 ore al giorno;
- e) Uno sportello on line e pagine WEB;
- f) Un canale di comunicazione telefonico per la segnalazione di guasti, disservizi e per le richieste di pronto intervento, operante 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, direttamente collegato con la sala centrale del sistema di telecontrollo.

Le strutture di cui ai punti sopracitati saranno successivamente, e comunque non oltre i 4 mesi, integrate tra di loro per costituire un "Contact Center" unico per tutto l'ATO, ove le funzioni virtuali e quelle fisiche costituiranno un sistema di "Interfaccia Cliente" in grado di assicurare una interazione globale 24 ore su 24, sia in maniera automatica ed interattiva che diretta tramite operatore, assicurando la massima customer satisfaction.

ALLEGATO 1

Cap. 4 Comunicazione tra cliente e S.I.I.

La comunicazione tra il cliente e la Soc. S.I.I. è così articolata:

- a) Attraverso il Call-Center, a disposizione per almeno 8 ore al giorno tutti i feriali e 4 ore il sabato, il cliente può ricevere qualunque tipo di informazione, richiedere un servizio, segnalare disfunzioni ed irregolarità, comunicare la lettura del proprio contatore ed altre informazioni;
- b) Attraverso il centro di telecontrollo di Maratta disponibilità 24 ore su 24 per segnalazioni guasti e pronto intervento;
- c) Attraverso il Contact Center, non appena attivato, telefonicamente a mezzo e-mail, sms, fax ed internet;
- d) Direttamente, attraverso i 5 sportelli di Front-Office ubicati presso i comuni di Terni, Narni, Orvieto, Amelia e Fabriano, presidiati da personale S.I.I. aperti secondo la programmazione allegata, collegati tramite PC al server centrale ove sarà possibile fare qualsiasi operazione e ricevere qualsiasi informazione;
- e) Attraverso i 32 box multimediali, installati presso ciascun Comune in un sito di facile accesso, lo sportello on-line e la pagina web dove sarà possibile colloquiare in modo interattivo, anche tramite internet, per avere informazioni sui dati storici e statistici dei consumi, sull'andamento dei pagamenti, sulle tariffe applicate, sull'aspetto qualitativo e quantitativo delle acque potabili e degli scarichi. Sarà inoltre possibile verificare l'anagrafica dell'utenza, comunicare le autoletture, situazione fatture/pagamenti, stipulare contratti di subentro, elaborare preventivi, effettuare pagamenti e verificare l'andamento dei lavori.

Per accedere ai dati per via multimediale il cliente sarà dotato di apposita card personalizzata.

Cap. 5 Modalità operative

Gli obiettivi che il front office si prefigge di raggiungere sono:

- ✓ massima semplificazione della procedura
- ✓ eliminazione di code agli sportelli e degli sportelli stessi favorendo la comunicazione interattiva
- ✓ abbattimento dei tempi necessari per l'attivazione del servizio

ALLEGATO 1

✓ abbattimento dei costi gestionali.

Lo strumento per attivare una utenza rimane il contratto, con la firma del quale da parte del cliente ha inizio il rapporto commerciale che si perpetua con l'installazione del contatore e l'erogazione di acqua.

La cessazione avviene attraverso la disdetta che può essere richiesta anche per via telematica e/o telefonica.

Le modalità operative sono così sviluppate:

a. Attivazione di una derivazione di presa o di una utenza della quale non si dispongono dati.

- Il cliente può rivolgersi al punto di interfaccia clienti che d'ora in poi indicheremo *punto acqua*, ove trova personale del SII che riceve la richiesta e la riporta su una scheda di lavoro con l'indicazione dei dati anagrafici, l'indirizzo ed il numero di telefono. Il cliente può effettuare tale operazione anche telefonicamente, chiamando il numero telefonici all'uopo prefissati, o attraverso la digitazione di dati a richiesta nei punti robotizzati, oppure attraverso internet, e-mail, sms e fax.
- Il SII riceve il foglio di lavoro e programma il sopralluogo che dovrà essere comunque eseguito nei tempi fissati nella Carta dei Servizi.
- Il Tecnico preposto ai sopralluoghi, munito della scheda di lavoro, si reca sul posto ed attraverso un computer portatile compila il preventivo di spesa e, qualora possibile, il contratto, facendolo firmare al richiedente che diventa, di fatto, cliente. Il contratto deve essere corredato di autocertificazione del nucleo familiare e del codice fiscale e di tutte le notizie ed informazioni di rito.
- Il Tecnico sopralluoghista rimette per via informatica il contratto all'Ufficio Lavori per la realizzazione degli eventuali lavori che si dovessero rendere necessari e per la contestuale posa del contatore.
- L'Ufficio Lavori rimette il contratto all'ufficio Commerciale, sempre in via informatica, inserendolo automaticamente in ruolo.

b. Attivazione di una nuova utenza nella situazione in cui la derivazione di presa è già disponibile od in caso di voltura.

- Il cliente può fare la richiesta secondo le modalità di cui al precedente punto a.
- Se si rivolge al *punto acqua*, o lo contatta telefonicamente, l'operatore addetto verifica attraverso il Sistema Informativo Globale la situazione in essere. Ciò può essere fatto con l'introduzione nel Sistema Informativo Globale delle foto digitali di tutti i punti di consegna. Se dall'esame dei

ALLEGATO 1

punti di consegna risulta possibile attivare l'utenza con l'installazione di un contatore in un punto disponibile o si accerta la possibilità di fare una voltura, il cliente può fare immediatamente il contratto.

- Il contratto in forma cartacea ed informatica viene trasmesso all'Ufficio Lavori che provvede con un operatore, in una sola operazione, a recarsi sul posto, far firmare il contratto, prendere le autocertificazioni, verificare il codice fiscale, posare il contatore e successivamente eseguire la foto per aggiornare il catasto punti di consegna.
- Il contratto verrà successivamente rimesso all'Ufficio Commerciale per via informatica, scaricando i dati relativi all'avvenuto allaccio e la foto aggiornata del punto di consegna al Sistema Informativo Globale. Il contratto cartaceo firmato verrà consegnato al Commerciale.

In entrambi i casi le spese di allacciamento, degli anticipi, dei bolli, della spesa di registrazione e di quant'altro, saranno quietanzate con la prima fattura con una apposita fattura.

c. *Pagamento fatture.*

Le fatture relative alle utenze potranno essere pagate:

- Attraverso la tesoreria della S.I.I. e/o veicolazione presso la tesoreria stessa;
- attraverso veicolazione bancaria presso la propria banca;
- attraverso gli uffici postali direttamente o tramite C.C.P.;
- attraverso la SII Card nei punti di accesso (box multimediali) od in qualunque banca;
- attraverso internet.

In ogni caso la cassa interna non è prevista.

Cap. 6 Verifica dei risultati

La Carta dei Servizi obbliga il SII al rispetto di determinati tempi per l'esecuzione delle varie fasi di attività necessarie per l'attivazione delle utenze.

Il sistema proposto fornisce al candidato cliente la massima disponibilità di interfacciamento con il SII, evitando gli spostamenti che, in un contesto territoriale ampio a carattere provinciale, potrebbero creare problemi, limitando l'azione necessaria ad attivare il contratto al minimo indispensabile, addirittura senza muoversi da casa.

La possibilità di stipulare il contratto direttamente presso la propria abitazione e/o sede permette di evitare un passaggio contraendo i tempi in maniera considerevole

ALLEGATO 1

e, d'altro canto, consente al SII di ridurre tempi di personale e costi per i trasferimenti.

Il posticipato incasso delle spese di allacciamento non costituisce un onere finanziario apprezzabile.

L'informatizzazione di tutte le fasi necessarie a chiudere l'operazione, infine, costituisce una verifica dei risultati certa e dimostrabile verso l'A.A.T.O.

Il *punto acqua* diventa un formidabile veicolo di informazione e comunicazione come meglio specificato in avanti.

Cap. 7 Immagine

Il *punto acqua*, oltre a costituire il negozio di vendita del prodotto gestito dal SII, l'acqua potabile, è una efficace vetrina sulla città ove veicolare l'immagine aziendale in termini di qualità del servizio, qualità del prodotto e capacità di gestire il processo stando vicini ai bisogni della propria clientela.

In pratica nel "punto acqua" si verificano le seguenti concomitanze:

- Acquisizione delle esigenze della clientela
- Vendita del prodotto
- Acquisizione di dati gestionali
- Fornitura di informazione al cliente per tutto quanto attiene la gestione del servizio
- Divulgazione di notizie, dati, curiosità, relativi al prodotto distribuito
- Comunicazione Aziendale
- Messaggi promozionali.

Il *punto acqua*, infine, può essere utilizzato anche per offrire prodotti diversi dalla gestione del ciclo delle acque in un'ottica di business aggiuntivi.

AAAAAAAAAAAAAAAA



FRONT OFFICE
FRONT OFFICE

SPECIFICHE DI DETTAGLIO

ALLEGATO 1

1. Dettaglio attività di Front Office:

- a. Richiesta di allacciamento, cessazioni, verifiche;
- b. Stipula contratti per nuove utenze;
- c. Informazioni sulla propria utenza;
- d. Pagamenti bollette;
- e. Segnalazioni guasti, disservizi e pronti interventi.

ALLEGATO 1

2. Punti di interfaccia cliente:

Gli sportelli di interfaccia clienti sono ubicati rispettivamente a Terni, Narni, Amelia, Orvieto, Fabriano, come previsto dal Piano di Ambito, con orari di apertura, indirizzi e numeri telefonici come da tabella allegata. Presso gli sportelli è possibile effettuare tutte le operazioni di cui ai punti a, b, c, e.

Gli sportelli sono operativi dal 02.01.2003.

3. Call Center

Il Call Center è un servizio per i clienti di tutto il territorio dell'ATO, che risponde ai seguenti numeri telefonici:

0744/391329 **800156088 (numero verde)**

Attraverso questa unità operativa è possibile fare tutte le operazioni di cui ai punti "a", "b", "c", ed "e".

Il Call Center è operativo dal 02.01.2003 ed è accessibile tutti i giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00.

4. Segnalazioni guasti

La segnalazione dei guasti, disservizi e le richieste di pronto intervento, come indicate al punto "e" della tabella allegata possono essere inoltrate, da tutto il territorio dell'ATO ai seguenti numeri telefonici:

0744/300868 **329/9012473**

Questa unità operativa è attiva dal 01.01.2003 ed è disponibile 24 ore su 24, festività comprese.

5. Box Multimediale

I box multimediali saranno installati entro 6 mesi dall'avviamento dell'attività ed ubicati presso tutti i Comuni dell'ATO, in posizione da concordare e comunque tale da garantire l'accesso ai clienti in ogni momento. Attraverso i box è possibile fare tutte le operazioni di cui ai punti "a", "b", "c", e "d" in tempo reale.

6. Sportello on line:

ALLEGATO 1

Lo sportello on line è in corso di definizione e sarà attivato entro 4 mesi.

Lo sportello on line è, ovviamente , accessibile 24 ore su 24 , ed attraverso la sua funzione è possibile fare tutte le operazioni di cui ai punti "a", "b", "c", "d", ed "e".

Il Call Center sarà trasformato in tempi rapidi in un Contact Center, integrando tra loro tutte le operazioni sopra descritte.

ALLEGATO 1

ORARIO DEGLI SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO								
COMUNE	INDIRIZZO	TELEFONO	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	TOTALE (ore settimanali)
TERNI	Via B. Capponi, 100	0744/3911	08.30-12.30	08.30-12.30	08.30-12.30	08.30-12.30	08.30-12.30	22,5
ORVIETO	Loc. Fontanelle di Bardano	0763/3 16448	08.30-12.30	14.30 -16.30	08.30-12.30	14.30-16.30	08.30-12.30	16
FABRO	Via Campo sportivo,4/A Fabro Scab	0763/832603	14.30-16.30	08.30 -12.30		08.30-12.30		10
NARNI	Via del Campanile,1	0744/747235	14.30-16.30	08.30-12.30	14.30-16.30		08.30-12.30	12
AMELIA	Piazza Matteotti, 1	0744/976233	08.30-12.30	15.00-17.00		08.30-12.30		10