



REPUBBLICA ITALIANA

Regione Lombardia

BOLLETTINO UFFICIALE

MILANO - VENERDÌ, 10 OTTOBRE 2008

3° SUPPLEMENTO STRAORDINARIO

Sommario

C) GIUNTA REGIONALE E ASSESSORI

DELIBERAZIONE GIUNTA REGIONALE 1 OTTOBRE 2008 - N. 8/8129	(5.1.0)	
Schema tipo Carta dei servizi del servizio idrico integrato		2

Anno XXXVIII - N. 208 - Poste Italiane - Spedizione in abb. postale - 45% - art. 2, comma 20/b - Legge n. 662/1996 - Filiale di Varese

C) GIUNTA REGIONALE E ASSESSORI

(BUR2008031)

D.g.r. 1 ottobre 2008 - n. 8/8129

(5.1.0)

Schema tipo Carta dei servizi del servizio idrico integrato**LA GIUNTA REGIONALE**

Visti:

– la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici» (cosiddetta Direttiva Ciampi) e tutte le successive modificazioni ed integrazioni normative che hanno fissato i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici;

– il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 che ha definito lo «Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato»;

Richiamati:

– l'ambito 6.3 «Servizi di pubblica Utilità» del documento di programmazione economico-finanziaria regionale 2008/2010 di aggiornamento del Programma Regionale di Sviluppo della VIII legislatura, così come approvato nella d.g.r. 8/2786 del 26 giugno 2007;

– l'obiettivo programmatico 6.3.1.3. «Esercizio delle funzioni del Garante e potenziamento/adequamento dell'Osservatorio Regionale Risorse e Servizi»;

– l'obiettivo programmatico 6.3.1.7. «Attuazione della riforma dei servizi idrici, elaborazione dei piani d'Ambiti e monitoraggio delle infrastrutture»;

Vista la legge regionale 12 dicembre 2003 n. 26 «Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche» che definisce il modello adottato in Regione Lombardia per l'organizzazione dei servizi di pubblica utilità prevedendo la separazione obbligatoria delle attività tra il soggetto gestore ed il soggetto erogatore;

Vista la d.g.r. 8/7450 del 13 giugno 2008 «Schema tipo di contratto e di convenzione per l'organizzazione del servizio idrico integrato con separazione obbligatoria tra attività di gestione delle reti e attività di erogazione dei servizi (art. 49, comma 4, l.r. 26/2003)» che prevede esplicitamente come parte integrante del contratto di servizio la Carta dei Servizi, intesa come strumento imprescindibile per la tutela degli utenti;

Ritenuto opportuno definire lo schema tipo della Carta dei servizi del settore idrico – d'ora in poi schema della Carta dei servizi – che sia di riferimento alle Autorità d'ambito ed ai soggetti Erogatori nella fase di redazione della Carta adottata in ciascun territorio;

Richiamato che lo schema della Carta dei servizi costituisce schema di riferimento sia per le Autorità d'Ambito che hanno adottato modello organizzativo con separazione tra soggetto erogatore e soggetto gestore del servizio, sia per quelle Autorità d'ambito che prevedono un unico soggetto; costituisce altresì schema di riferimento anche per le aziende erogatrici che hanno già adottato la carta dei servizi in occasione della prima revisione utile delle Carte già adottate;

Ritenuto opportuno strutturare lo schema tipo della carta dei servizi in maniera tale da:

– assicurare un sostegno concreto alle aspettative dei cittadini per l'ottenimento di una prestazione del servizio effettuato secondo regola d'arte e con caratteristiche oggettivamente stabilite e misurabili;

– prevedere più canali di accesso alle informazioni del servizio in quanto gli stessi consentono di personalizzare le modalità di accesso a seconda delle caratteristiche e dei bisogni dell'utenza. Lo sviluppo di canali di accesso quali sito internet, posta elettronica, sportelli virtuali, costituiscono un beneficio per le fasce di utenze che utilizzano normalmente le nuove tecnologie; di contro l'utilizzo di modalità più dirette, come lo sportello fisico o il telefono, forniscono canali di accesso maggiormente utilizzati da parte dell'utenza che preferisce modalità più tradizionali;

Atteso che lo schema tipo di Carta dei servizi costituisce il testo base minimale dal quale i soggetti erogatori possono eventualmente derogare in senso migliorativo ovvero prevedendo un maggiore livello di dettaglio o condizioni più vantaggiose per l'utenza;

Considerato che gli uffici competenti della Direzione Reti e

Servizi di pubblica utilità e sviluppo sostenibile hanno presentato lo «Schema tipo della carta dei servizi del settore idrico» in data 23 giugno 2008 sia alle principali rappresentanze delle associazioni di categorie per la tutela dei consumatori e degli utenti sia alle Autorità d'Ambito lombarde: le osservazioni ed i suggerimenti formulati dalle parti sentite, laddove ritenute opportune, sono state recepite dagli uffici competenti, adattando il contenuto al testo complessivo dello schema tipo della Carta dei Servizi;

Richiamata la legge finanziaria 2008, l. 244 del 24 dicembre 2007 che all'art. 2, comma 461, prevede che al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizi gli enti preposti, in questo caso le Autorità d'Ambito, devono tra altro obbligatoriamente adottare la carta dei servizi in conformità ad intese con le associazioni dei consumatori;

Valutato pertanto opportuno che anche le Autorità d'Ambito:

– adottino una specifica strategia per strutturare le relazioni col cittadino attraverso le rappresentanze locali di tutela del cittadino;

– redigano annualmente un rapporto per la valutazione dell'efficacia della carta del servizio adottata in termini di effettiva capacità di tutela del consumatore. Il rapporto dovrà essere oggetto di specifico confronto con le rappresentanze locali dei consumatori individuate al precedente punto e con il soggetto erogatore del servizio. Il rapporto dovrà essere inviato con cadenza annuale al Garante dei Servizi, presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di Pubblica Utilità della Regione Lombardia;

Richiamato l'art. 7 della legge regionale 26/03 che stabilisce:

– al comma 2 che gli erogatori trasmettono la Carta dei Servizi al Garante dei servizi, istituito presso gli uffici delle Direzione Generale Reti e Servizi di Pubblica Utilità;

– al comma 3 che gli erogatori provvedono alla distribuzione capillare della carta dei servizi agli utenti;

Valutate e fatte proprie le predette premesse;

A voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

1. di approvare lo schema tipo della carta dei servizi del settore idrico allegato alla presente delibera come parte integrante e sostanziale;

2. di disporre la redazione annuale da parte di ciascuna delle Autorità d'Ambito di un rapporto teso a valutare l'efficacia della carta del servizio adottata in termini di effettiva capacità di tutela del consumatore. Il rapporto dovrà essere oggetto di specifico confronto con le rappresentanze dei consumatori individuate a livello locale e con il soggetto erogatore del servizio e dovrà essere inviato con cadenza annuale al Garante dei Servizi, presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di Pubblica Utilità della Regione Lombardia;

3. di disporre la pubblicazione del solo allegato della presente delibera con un'edizione speciale del Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia.

Il segretario: Pilloni

SCHEMA TIPO CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE IDRICO

- 1. PRESENTAZIONE**
- 2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI**
- 3. TUTELA DEL CLIENTE**
- 4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**
- 5. QUALITÀ DEL SERVIZIO**
- 6. RECLAMI**
- 7. RESOCONTO ANNUALE**
- 8. RIMBORSI ED INDENNIZZI**
- 9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO**
- 10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI**
- 11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE**
- 12. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI**
- 13. MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI**

LEGENDA:

Con sfondo giallo sono indicate le parti che ogni Azienda deve adattare in base alle caratteristiche del proprio servizio. Possono essere aggiunte altre informazioni per dare maggiore dettaglio all'utente e, se ritenuto opportuno, i singoli paragrafi possono essere spostati in altre sezioni del documento purché mantenuti.

1. PRESENTAZIONE

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra l'azienda XYZ e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e l'azienda XYZ.

Più nello specifico, la carta del servizio idrico integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che l'azienda XYZ s'impegna a rispettare. In Regione Lombardia, in base alla legge di riferimento per il settore (l.r. 26/03), il soggetto gestore della rete è diverso dall'erogatore del servizio che rappresenta l'interlocutore principale con cui si interfaccia l'utente.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una carta dei servizi, la presente è stata concordata con le seguenti associazioni di tutela dei consumatori: (indicare le associazioni).

Gli standard caratteristici del servizio, predeterminati dall'Autorità d'Ambito, sono monitorati e trasmessi con frequenza (indicare) al Garante dei Servizi da parte dell'Autorità d'Ambito (indicare).

La presente carta, avente validità annuale, è stata adottata dall'azienda XYZ in data gg mese anno, secondo le modalità ed i tempi stabiliti al momento dell'affidamento alla stessa da parte dell'Autorità di Ambito Territoriale -----.

È previsto l'aggiornamento (indicare frequenza) della carta, con contestuale revisione degli standard. Anche in tale occasione saranno consultate le associazioni di tutela dei consumatori. Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno preventivamente approvate dall'Autorità d'Ambito di riferimento prima di essere applicate e divulgate dall'azienda XYZ o effettuate a seguito di un processo di analisi svolto dall'Azienda ma promosso dall'Autorità medesima. Le variazioni significative saranno rese note mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avviso pubblicato sulla stampa locale.

La carta dei servizi è inviata a ciascun utente del servizio idrico integrato. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente all'azienda XYZ:

- presso il servizio clienti, telefonando al n° -----;
- scaricandola direttamente dal sito :
 - o del comune [www.-----](#) nella sezione -----;
 - o dell'azienda XYZ [www.-----](#) nella sezione -----;
 - o dell'Autorità d'Ambito [www.-----](#)

Inserire eventuale certificazione UNI EN ISO posseduta dall'Azienda.

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Descrizione dell'azienda ... (storia, indirizzo sede, informazioni sul personale,...)

Informazioni tecniche sulla rete di approvvigionamento idrico ... metri cubi acqua erogata, Km di rete esercita, impianti di potabilizzazione

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

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

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal soggetto erogatore del servizio.

...informazioni rete fognaria... capacità, Km di rete esercita

...informazioni depurazione... numero e tipologia impianti

L'Azienda XYZ nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Continuità

Costituisce impegno prioritario dell'azienda erogatrice del servizio garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurre la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'erogatore del servizio si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

L'erogatore del servizio ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'azienda erogatrice del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Cortesia

L'erogatore del servizio 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

L'erogatore del servizio 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

L'erogatore del servizio pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

3. TUTELA DEL CLIENTE**Accessibilità al servizio**

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, l'Azienda XYZ garantisce le seguenti modalità:

SERVIZIO	ACCESSO
Ufficio relazioni con l'utenza	<ul style="list-style-type: none"> ➤ indirizzo: ➤ denominazione ufficio ➤ giorni e orari di apertura: ➤ telefono:..... (numero gratuito per l'utente) ➤ fax: ➤ e-mail:
Sito internet
Indirizzo e-mail

Sportelli al pubblico

Gli sportelli aperti al pubblico osservano il seguente orario: (garantire almeno un giorno di apertura con orario continuato infrasettimanale e l'apertura al sabato). Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

-
-
-

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente e, in funzione della tipologia di sportello.

Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza

Gli utenti possono chiamare il numero gratuito, dal al dalle ore alle ore (deve essere assicurato un servizio informazioni per via telefonica per un orario di almeno xx ore al giorno nei giorni feriali e di xx ore il sabato). In particolare, telefonicamente è possibile:

-
-
-

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici: medi e massimi risultano essere rispettivamente e, L'azienda XYZ risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro giorni decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (farà fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo all'erogatore) (il tempo di risposta non può essere superiore a 30 giorni).

Facilitazioni particolari

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, l'azienda XYZ fornisce le seguenti facilitazioni:

- tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti del...% (indicare percentuale) per i portatori di handicap e i malati gravi;
- percorsi agevolati e preferenziali (es. rampe, servizi igienici, porte automatiche...) e tempi di attesa ridotti negli uffici per disabili e anziani;
- trascodifica in Braille della presente Carta dei servizi;
- presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS);
-

Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche possono accedere alle seguenti facilitazioni:

-
-

Servizio di consulenza utenti

L'Azienda XYZ svolge anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino può richiedere direttamente all'Azienda. I servizi a pagamento sono:

- risparmio idrico
- analisi chimiche
- (inserire eventuali altri settori)

Il prezzario con il dettaglio dei costi è allegato a questa Carta dei Servizi. È possibile accedere a tale servizio telefonicamente tramite il numero verde o per iscritto all'indirizzo.....

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale dell'azienda XYZ concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente: l'erogatore del servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a ... ore (massimo 4 h).

Continuità del servizio

L'azienda XYZ fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà 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 stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. L'azienda XYZ limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a ... ore (< 48 h), l'azienda XYZ attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. L'azienda XYZ riconosce agli utenti un risarcimento nel caso di mancanza del servizio sostitutivo (dare descrizione dello stesso e quantificare entità e modalità del risarcimento).

(In questo paragrafo potrebbe essere opportuno aggiungere ulteriori elementi tratti dal Regolamento di utenza)

Tempi di preavviso di interventi programmati e durata

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, l'azienda XYZ avviserà gli utenti almeno ... ore (>48 h) prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a ... ore (<= 24 h). L'azienda XYZ riconosce agli utenti un risarcimento nel caso di mancanza del rispetto di tali tempistiche (quantificare entità e modalità del risarcimento).

Pronto intervento

L'azienda XYZ dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, attivo chiamando il numero verde

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dall'azienda XYZ:

- il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è stabilito in ... ore;
- il tempo massimo dalla segnalazione di primo intervento, in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, è stabilito in ... ore;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in ... ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è stabilito in ... ore;
- il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è stabilito in ... ore.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso. Il mancato rispetto di queste scadenze temporali determina il riconoscimento a favore dell'utente di un rimborso forfetario pari a -- € (vedasi paragrafo 8).

Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, l'azienda XYZ informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con l'Autorità di xxxxx, da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

(In questo paragrafo potrebbe essere opportuno aggiungere ulteriori elementi tratti dal Regolamento di utenza)

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte 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 scadenze garantite o già comunicate, XYZ comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto

È il tempo massimo (espresso in giorni di **lavorativi/calendario**) intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: ... giorni dalla richiesta

Il preventivo contiene:

a.

b. Esempio: corrispettivi con componenti di costo, documentazione necessaria per l'attivazione del servizio, schema del contratto di fornitura, ecc.

Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È 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 (**compresa/esclusa** l'installazione del contatore) nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: ... giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Attivazione e riattivazione del servizio

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

Livello di qualità: ... giorni per l'attivazione e ... giorni per la riattivazione (indicare il tempo di riattivazione nel caso di sospensione per morosità se differente da quanto precedentemente indicato).

Cessazione del servizio

È il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità: ... giorni dalla richiesta.

Allacciamento alla fognatura

È il tempo massimo (espresso in giorni di **calendario/lavorativi**) intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: ... giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Eventuali altri standard/elementi che si ritiene opportuno inserire

.....

Rilevazione consumi

La lettura dei contatori avviene con frequenza (indicare frequenza che deve essere almeno 2 volte all'anno). Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. L'autolettura può essere comunicata a XYZ anche per via telefonica al numero o per via telematica al sito

Verifiche funzionalità del contatore

L'utente, in contraddittorio con i tecnici di XYZ, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in ... giorni. L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento. XYZ comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro giorni dalla medesima. Indicare corrispettivo dovuto dall'utente in caso di idoneità del contatore e modalità di sostituzione e risarcimento in caso di superamento dei limiti di tolleranza stabiliti. La ricostruzione dei consumi avviene tramite coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo sino al momento in cui si è prodotta l'irregolarità ove sia determinabile; in caso di indeterminabilità la ricostruzione non può superare i giorni.

Il risultato della verifica deve essere sempre comunicato all'utente.

Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna, tale verifica sarà effettuata entro ... giorni dalla richiesta della stessa. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta al successivo **paragrafo 5**, l'azienda XYZ provvederà a risolvere il problema. In caso contrario, l'azienda XYZ comunicherà all'utente i risultati della verifica entro ... giorni dalla medesima.

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

XYZ, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine raggiungere il soddisfacimento delle aspettative della clientela. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua. L'azienda XYZ è tenuta a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

Parametri	Unità di misura	Valore rilevato	Valori di riferimento
durezza totale	°F		
Na ⁺	mg/l		200
K ⁺	mg/l		-
Se ⁺⁺	mg/l		10
Ca ⁺⁺	mg/l		-
Mg ⁺⁺	mg/l		-
HCO ₃ ⁻	mg/l		-
SO ₄ ⁻⁻	mg/l		250
NO ₃ ⁻	mg/l		50
F ⁻	mg/l		1.5
Cl ⁻	mg/l		250
pH	mg/l		assente
residuo fisso a 180°C	mg/l		1500
nitriti	mg/l		0.50
ammoniaca	mg/l		0.50
cloruri	mg/l		250

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione (indicare luogo) con la seguente frequenza... (indicare), nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere la società XYZ e senza costi per l'utente.

Portata di esercizio

XYZ garantisce non meno di ... l/s per ogni unità abitativa, riferita al punto di consegna.
(specificare cosa si intende per unità abitativa).

Pressioni minima e massima

La pressione minima di esercizio è riferita al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato e risulta pari a ... kg/cm²; la pressione massima al livello del piano stradale e risulta pari a ... kg/cm². (se del caso specificare).

6. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

a) reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso

Ufficio rapporti con l'utenza

Indirizzo

Numero verde

Fax

Indirizzo e-mail

Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

b) reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo, anche via fax o mail: (inserire).

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato alla presente carta dei servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet, (indicare indirizzo web.....) e può essere richiesto al seguente indirizzo di posta elettronica (inserire). I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati all'indirizzo ...inserire e presentati entro xx giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso dell'erogatore in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte dell'Azienda decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, XYZ s'impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico interno aziendale.

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'azienda XYZ erogatrice del servizio possono rivolgersi all'Autorità d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti. Inserirne i riferimenti locali delle associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti⁽¹⁾ validi nel territorio dell'Autorità d'Ambito di riferimento.

L'azienda XYZ si è impegnata ad attivare forme di conciliazioni paritetiche con le rappresentanze degli utenti. In particolare tale obbligo si traduce in

oppure

L'azienda XYZ per agevolare le procedure di conciliazione rispetta quanto definito nell'accordo quadro sottoscritto tra Confservizi Lombardia e le principali associazioni di categoria di tutela dei consumatori. In particolare tale obbligo si traduce in

oppure

Nel caso in cui non sia stata attivata alcuna procedura di conciliazione, l'azienda XYZ si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'utente.

7. RESOCONTO ANNUALE

XYZ predispone annualmente entro 31/3 un resoconto a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori coinvolte in sede di redazione della Carta stessa e con l'Autorità d'Ambito di, Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni; è a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta.

L'azienda XYZ è tenuta a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo
- b) l'autore del reclamo

⁽¹⁾ Le sedi regionali delle associazioni riconosciute dalla Regione Lombardia con Decreto della Direzione Commercio, Fiere e Mercati n. 8692 e pubblicato sul BURL, Serie Ordinaria, n. 33 del 13/8/07 sono le seguenti:

- ACU - MILANO (MI), Via Padre Luigi Monti, 20/c, tel. 02/6615 4112, <http://www.acu.it>;
- ADICONSUM LOMBARDIA - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Viale Fulvio Testi, 42, tel. 02/2442 6292, <http://www.adiconsum.it>;
- A.D.O.C. - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Viale Marelli, 497, tel. 02/2441 6371, <http://www.adoc.org>;
- ADUSBEF - MILANO (MI) - Via Washington, 27, tel. 02/4851 7265, <http://www.adusbef.lombardia.it>;
- ALTROCONSUMO - MILANO (MI) - Via Valassina, 22, tel. 02/668901, <http://www.altroconsumo.it>;
- ASSOUTENTI LOMBARDIA - MILANO (MI) - Via Pinturicchio, 21, tel. 02/8907 2316, <http://www.assoutenti.lombardia.it>;
- CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO - CODICI LOMBARDIA - MILANO (MI) - Via Carlini, 5, tel. 02/3650 3438, <http://www.codici.org>;
- CITTADINANZATTIVA DELLA LOMBARDIA - MILANO (MI) - Via Mecenate, 25, tel. 02/7000 9318, <http://www.cittadinanzattivalombardia.com>;
- CODACONS LOMBARDIA - MILANO (MI) - Viale Abruzzi, 11, tel. 02/2940 8196, <http://www.codacons.it>;
- COMITATO REGIONALE LOMBARDO E PROVINCIALE DI MILANO DELL'UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Ugo Foscolo n. 3, tel. 02/7200 3439, <http://www.consumatorilombardia.it>;
- CONFCONSUMATORI LOMBARDIA - MILANO (MI) - Via E. De Amicis, 17, tel. 02/8324 1893, <http://www.confconsumatori.it>;
- COORDINAMENTO NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI - CO.N.I.A. (CO.N.I.A.C.U.T.) - MILANO (MI) - Via Santa Maria Segreta, 7/9, tel. 02/8051 717, www.coniacut.it;
- FEDERCONSUMATORI - MILANO (MI) - Viale Zara n. 7/9, tel. 02/6083 0081, <http://www.federconsumatori.lombardia.it>;
- LA CASA DEL CONSUMATORE - MILANO (MI) - Via Francesco Sforza, 19, tel. 02/7631 6809; <http://www.casadelconsumatore.it>;
- LEGA CONSUMATORI REGIONE LOMBARDIA - MILANO (MI) - Via delle Orchidee, 4/a, tel. 02/4129 1224; <http://www.legaconsumatori.lombardia.it>;
- MOVIMENTO CONSUMATORI NCRL - MILANO (MI) - Via Morigi, 8, tel. 02/8058 3136; <http://www.movimentoconsumatori.it>;
- MOVIMENTO DIFESA CITTADINO - MILANO (MI) - Via Lorenteggio, 145, tel. 02/8905 5396; <http://www.mdc.it>;

- c) la data di invio della risposta motivata
- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo
- e) la soluzione del problema e la data della stessa
- f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

8. RIMBORSI ED INDENNIZZI

XYZ riconosce agli utenti un risarcimento automatico qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'erogatore, dei seguenti standard:

Standard	Rimborso
Ritardo nella risposta alle richieste scritte€
Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati€
Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati€
Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento€
Ritardo sul tempo di preventivazione€
Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura€
Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio€
Ritardo sul tempo di cessazione del servizio€
Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)€
Errori di fatturazione€

L'importo viene accreditato sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. Per ottenere tale rimborso, l'utente dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento provvede alla sua trasmissione (posta, fax e-mail). Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro **20** giorni da quando l'azienda **XYZ** ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che l'Azienda può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei **20** giorni può essere garantito solo nel caso in cui l'azienda sia in possesso del presente modulo compilato in tutte le sue parti da parte del cliente in o comunque di tutte le informazioni in esso previste. **Se l'azienda non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.**

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, **XYZ** accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna (**indicare quale**). In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

L'azienda **XYZ** non è tenuta a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'azienda **XYZ** per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre l'azienda **XYZ** non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora **l'utente non sia in regola con i pagamenti.**

Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dall'erogatore **XYZ**, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 4 e sono fatturati con periodicità (**individuare periodicità adatta a non determinare su utenza pagamenti "importanti" ravvicinati**). Le fatture emesse possono essere emesse in base a contenere sia i consumi reali i consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate. A seguito di lettura viene emessa una fattura di conguaglio. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore dell'utente. La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, la rettifica avverrà entro giorni (farà fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione), per le modalità di presentazione del reclamo si veda il capitolo 6. Gli eventuali pagamenti in eccesso verranno restituiti entro giorni dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione. La rettifica della fatturazione e il relativo rimborso saranno effettuati con la fattura successiva, salvo espressa richiesta da parte dell'utente.

Descrizione della bolletta

Devono essere presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura dei contatori, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, dettaglio della parte della tariffa di competenza del gestore proprietario della rete e degli impianti e della parte di competenza dell'erogatore, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura.

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato.... (**specificare modalità di calcolo e fonte da cui trovano legittimazione, ad esempio Regolamento utenza**).

Si precisa che tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno **10** giorni di calendario. Trascorsi **...** giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, **XYZ** costituirà il cliente in mora. Trascorsi ulteriori **...** giorni senza che alcun pagamento sia effettuato, il servizio verrà sospeso. Il cliente riceverà il preavviso di sospensione del servizio almeno **xx** giorni prima (garantire preavviso di almeno **xx** giorni). Di tale sospensione deve esserne data comunicazione all'Autorità ed al Sindaco del Comune. Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione. In tal caso la riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

In caso di contestazione relative al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture; in tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.

...indicazione dei costi....

10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti **dall'azienda XYZ**, in conformità alla l. 7 agosto 1990, n. 241 e al d.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto a:

Ufficio rapporti con l'utenza

Indirizzo

Numero verde

Fax

Indirizzo e-mail

XYZ deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta da parte di XYZ devono essere denunciati dall'utente all'Autorità d'Ambito.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO

Pronto intervento	numero.....
Richiesta rimborso	numero.....
Chiarimenti bollette	numero.....
.....	numero.....
.....	numero.....

Glossario

Ogni Azienda in base ai vocaboli utilizzati nella stesura della propria carta, inserisce un glossario con i termini chiave importanti per una corretta comprensione dei contenuti da parte dell'utente.

12. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI**(da compilare nelle parti di interesse)**

Spettabile Azienda XYZ

Indirizzo

fax

indirizzo mail

Io sottoscritto/a nome _____ cognome _____

indirizzo _____

_____ telefono: _____

PARTE PRIMA: RECLAMIDesidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (*barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni*)

A	<input type="radio"/>	Ritardo nella risposta alle richieste scritte
B	<input type="radio"/>	Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
C	<input type="radio"/>	Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati
D	<input type="radio"/>	Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
E	<input type="radio"/>	Ritardo sul tempo di preventivazione
F	<input type="radio"/>	Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
G	<input type="radio"/>	Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
H	<input type="radio"/>	Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
I	<input type="radio"/>	Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
L	<input type="radio"/>	Errori di fatturazione
M	<input type="radio"/>	Altro reclamo:
N	<input type="radio"/>	Note al reclamo:

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (*barrare l'opzione scelta e scrivere numero/indirizzi*): via fax al seguente numero: _____ via e-mail al seguente indirizzo: _____ con lettera al seguente indirizzo: _____

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

- _____
- _____**PARTE SECONDA: RIMBORSI***(Per i reclami della Parte Prima lettere A, B, C, D, E, F, G, H, I e L è previsto un rimborso automatico. Barrare la modalità di pagamento prescelta)*

Per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

 assegno circolare inviato al cliente (dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata) al seguente indirizzo:_____

- bonifico bancario: Banca (nome e sede):

IBAN _____
beneficiario: _____
- bonifico postale:
posta (sede) _____
CAB _____ ABI _____ CIN _____ C/C n. _____
- pagamento allo sportello Banca dell'Azienda XYZ:
indirizzo: _____
orari: _____

NOTE:

PARTE TERZA SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____

Attenzione anche se si compila anche solo una parte del modulo, è necessario firmare per il consenso al trattamento dei dati; altrimenti la richiesta non può essere evasa.

13. MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse all'**Azienda xyz** in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: **inserire indirizzo Azienda xyz;**
- via fax al numero: **inserire numero fax Azienda xyz;**
- via mail al seguente indirizzo: **inserire e-mail Azienda xyz.**

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.ors.regione.lombardia.it, sezione consumatori, e dal sito: www.-----dell'Azienda xyz;

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

13.1. Dati relativi all'intestatario**1. Genere**

<input type="radio"/> Maschio	<input type="radio"/> Femmina
-------------------------------	-------------------------------

2. La preghiamo di indicare la sua età

<input type="radio"/> da 18 a 24	<input type="radio"/> da 25 a 34	<input type="radio"/> da 35 a 44	<input type="radio"/> da 45 a 54	<input type="radio"/> da 55 a 64	<input type="radio"/> oltre 65
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

<input type="radio"/> nessuno	<input type="radio"/> licenza elementare	<input type="radio"/> licenza media inferiore	<input type="radio"/> licenza media superiore	<input type="radio"/> laurea
-------------------------------	--	---	---	------------------------------

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

<input type="radio"/> 1 (da solo)	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> oltre 4
-----------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------------

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

<input type="radio"/> Studente	<input type="radio"/> Casalinga/o	<input type="radio"/> Pensionato/a	<input type="radio"/> Operaio/a
<input type="radio"/> Impiegato/a	<input type="radio"/> Insegnante	<input type="radio"/> Funzionario/Quadro	<input type="radio"/> Dirigente
<input type="radio"/> Libero professionista	<input type="radio"/> Commerciante	<input type="radio"/> Imprenditore	<input type="radio"/> Altro

13.2 Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, ecc.										
Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestimenti:										

13.3 Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestimenti:										

13.4 Rapporto col cliente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto alla Azienda fornitrice di servizi per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center etc.)										
Cortesìa e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)										

13.5 Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde/call center										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

13.6 Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene										

13.7 Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti: (1 = valutazione bassa; 10 = valutazione alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale										
Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dall'Azienda XYZ, all'Autorità d'Ambito competente territorialmente. I dati aggregati saranno trasmessi da parte dell'Autorità al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano, con modalità e tempi di trasmissione dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.