



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
CSID	Pagina 2 di 18	
Rev. 00 del 01.01.2022		

Sommario

1	PREMESSA.....	4
1.1	La società.....	4
1.2	Il servizio.....	4
1.3	La carta del servizio.....	4
2	PRINCIPI FONDAMENTALI	5
2.1	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	5
2.2	Continuità.....	5
2.3	Partecipazione	5
2.4	Cortesia.....	5
2.5	Efficacia ed efficienza	5
2.6	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	5
2.7	Condizioni principali di fornitura.....	5
3	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	6
3.1	Definizioni	6
3.2	Schema adottato.....	6
3.3	Avvio del rapporto contrattuale	7
3.3.1	<i>Servizio acquedotto</i>	<i>7</i>
3.3.2	<i>Servizio fognatura</i>	<i>7</i>
3.3.3	<i>Riepilogo degli standard</i>	<i>7</i>
3.4	Accessibilità al servizio	9
3.4.1	<i>Periodo di apertura al pubblico degli sportelli.....</i>	<i>9</i>
3.4.2	<i>Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni</i>	<i>9</i>
3.4.3	<i>Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....</i>	<i>9</i>
3.4.4	<i>Facilitazioni per utenti particolari</i>	<i>9</i>
3.4.5	<i>Appuntamenti con l'utente</i>	<i>9</i>
3.4.6	<i>Reclami</i>	<i>9</i>
3.4.7	<i>Riepilogo degli standard</i>	<i>10</i>
3.5	Gestione del rapporto contrattuale	11
3.5.1	<i>Rilevazione dei consumi: lettura contatori e fatturazione periodica dei consumi</i>	<i>11</i>
3.5.2	<i>Fatturazione di prestazioni specifiche</i>	<i>11</i>
3.5.3	<i>Rettifiche di fatturazione</i>	<i>11</i>
3.5.4	<i>Morosità</i>	<i>11</i>
3.5.5	<i>Verifica del contatore</i>	<i>11</i>
3.5.6	<i>Verifica del livello di pressione.....</i>	<i>12</i>
3.5.7	<i>Riepilogo degli standard</i>	<i>12</i>
3.6	Continuità del servizio.....	13
3.6.1	<i>Interventi programmati e avvisi di sospensione.....</i>	<i>13</i>
3.6.2	<i>Pronto intervento</i>	<i>13</i>
3.6.3	<i>Crisi idrica da scarsità.....</i>	<i>13</i>
3.6.4	<i>Riepilogo degli standard</i>	<i>14</i>
4	INFORMAZIONE ALL'UTENZA	15
4.1	Canali di comunicazione con l'utente	15
4.2	Modulistica	15
4.3	Qualità dell'acqua	15
4.4	Monitoraggio della qualità del servizio.....	15
5	TUTELA.....	16
5.1	Controlli interni.....	16

		ALTRI DOCUMENTI	
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO	
CSID	Pagina 3 di 18		
Rev. 00 del 01.01.2022			

5.2	Autorità esterne	16
5.3	Dati personali degli utenti	16
6	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	16
7	SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI.....	16
8	RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI.....	16
9	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	17

REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
00	01.01.2022	Prima emissione del documento	UQSA	RFTP RPAP	DIRG

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
CSID	Pagina 4 di 18	
Rev. 00 del 01.01.2022		

1 PREMESSA

1.1 La società

AmAmbiente S.p.A. (per brevità **AmAmbiente** o **Società**) è una società a capitale interamente pubblico, derivante dalla fusione per incorporazione di AMNU S.p.A. in S.T.E.T. S.p.A.

AmAmbiente gestisce il ciclo idrico (acquedotto e fognatura), l'igiene ambientale (raccolta rifiuti) e le reti di telecalore (teleriscaldamento e teleraffrescamento) nel territorio dei Comuni soci.

Offre servizi di onoranze funebri con personale a disposizione 24 ore su 24.

Per conto dei Comuni gestisce poi impianti di illuminazione pubblica, impianti di produzione energie rinnovabili ed i cimiteri delle municipalità.

Tutti questi settori sono rilevanti per la vita quotidiana e lo sviluppo sociale ed economico del territorio, con cui AmAmbiente mantiene uno stretto legame attraverso un intenso rapporto di collaborazione con gli Enti Locali affidanti.

1.2 Il servizio

AmAmbiente, per conto dei Comuni ed a fronte di specifici contratti di servizio, eroga:

- il servizio pubblico di captazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile, industriale e per altri usi (*servizio **acquedotto***);
- il servizio pubblico di canalizzazione ed allontanamento (trasporto al depuratore provinciale) delle acque meteoriche e delle acque reflue civili ed industriali (*servizio **fognatura***).

Competono ad AmAmbiente l'installazione, la gestione e la manutenzione degli impianti e delle reti occorrenti, all'interno del bacino di propria competenza.

Tutte le attività che riguardano la stipula e la variazione dei contratti di fornitura vengono invece gestite dalla società partecipata Dolomiti Energia S.p.A., ovvero dai Comuni affidatari, che stipulano in nome e per conto propri i contratti di utenza,

1.3 La carta del servizio

La presente Carta costituisce una dichiarazione degli impegni che AmAmbiente assume nei confronti degli utenti de, e fissa i criteri per l'erogazione del servizio, gli standard di qualità, gli aspetti relativi alla tutela degli utenti.

La Carta viene redatta secondo le indicazioni riportate nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici nonché dello specifico D.P.C.M. del 29/04/1999 recante lo "Schema generale per la predisposizione delle Carte dei Servizi nel Settore Idrico".

Recepisce infine le disposizioni della Deliberazione AEEG 586/2012/R/IDR del 28/12/2012.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
CSID	Pagina 5 di 18	
Rev. 00 del 01.01.2022		

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

AmAmbiente applica i principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi, garantendo la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

2.2 Continuità

AmAmbiente si impegna, per quanto possibile, ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora debbano verificarsi disservizi, per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, è premura di AmAmbiente arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

2.3 Partecipazione

AmAmbiente mette a disposizione i canali di comunicazione opportuni affinché gli utenti possano avanzare richieste, proporre suggerimenti o inoltrare reclami. Ciascun utente ha inoltre diritto ad accedere agli atti amministrativi che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n. 241. AmAmbiente, negli aspetti di relazione con l'utente, garantisce l'identificabilità del proprio personale e individua, all'interno dell'organico aziendale, i responsabili delle strutture di riferimento.

2.4 Cortesia

Il personale di AmAmbiente si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dei propri utenti.

2.5 Efficacia ed efficienza

È obiettivo prioritario di AmAmbiente perseguire un progressivo, costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, adottando le misure idonee al suo raggiungimento.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Nel rapporto con la propria utenza, è premura del personale di AmAmbiente utilizzare un linguaggio chiaro, dando il giusto peso al ruolo della cultura e della tradizione del territorio.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono descritte nell'apposito documento consegnato all'utente in occasione della sottoscrizione del contratto (predisposto dalla società Dolomiti Energia o dal Comune, gestori del rapporto contrattuale con gli utenti).

		ALTRI DOCUMENTI
CSID	Pagina 6 di 18	CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
Rev. 00 del 01.01.2022		

3 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1 Definizioni

FATTORE DI QUALITÀ	È l'aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.
INDICATORE DI QUALITÀ	È una variabile quantitativa o un parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità , i livelli prestazionali del servizio erogato.
STANDARD (o livello di servizio promesso)	È il valore prefissato/da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità . Lo standard può essere: <ul style="list-style-type: none"> a) formulato sulla base di indicatori <u>quantitativi</u>, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima; può essere verificato dal singolo utente (es.: nr. di giorni per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (es.: tempo medio di attesa agli sportelli). b) formulato in maniera <u>qualitativa</u>, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (es.: cortesia del personale).

3.2 Schema adottato

Nei paragrafi che seguono, vengono riportati gli standard di qualità adottati da AmAmbiente, in riferimento alle diverse fasi di erogazione dei servizi acquedotto e fognatura.

Gli standard vengono rappresentati e raccolti in opportune schede riepilogative strutturate nella maniera seguente:

N <FATTORE DI QUALITÀ>		
<SERVIZIO IN OGGETTO>		
N.n	<Indicatore>	(S/G)*
	<Descrizione>	<Standard>

- * (S) = **standard specifico**
(G) = **standard generale**

Si precisa che, dove l'unità di misura impiegata per lo standard è il **numero di giorni**, questi vengono intesi come giorni lavorativi (da lunedì a venerdì compresi).

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
CSID	Pagina 7 di 18	
Rev. 00 del 01.01.2022		

3.3 Avvio del rapporto contrattuale

3.3.1 Servizio acquedotto

L'utente che abbia già attivato o che intenda attivare la fornitura si può rivolgere ad AmAmbiente per l'esecuzione di lavori quali allacciamenti o spostamenti del misuratore, che prevedono l'accettazione di un preventivo iniziale dei costi.

La Società, inoltre, svolge le attività che comportano la lettura, sigillatura o desigillatura del misuratore, a seguito di richiesta di variazione contrattuale presentata dall'utente al gestore del rapporto in essere (Dolomiti Energia S.p.A. o il Comune, cfr. paragrafo 1.2 precedente).

3.3.2 Servizio fognatura

Gli utenti possono richiedere ad AmAmbiente:

- il rilascio di autorizzazioni allo scarico per insediamenti civili;
- il controllo di regolare esecuzione dell'allacciamento (collaudo).

Tutte le attività suddette vengono regolate attraverso l'apposita modulistica disponibile sul sito internet aziendale.

Per la realizzazione dei lavori di allacciamento (scavo, posa tubazione, posa pozzetto "Firenze"), direttamente a cura dall'utente, la pratica edilizia ai fini dell'acquisizione del relativo titolo abilitativo rimane in capo agli uffici tecnici comunali.

3.3.3 Riepilogo degli standard

La Scheda 1 seguente raggruppa gli standard di riferimento rilevanti ai fini dell'avvio del rapporto contrattuale, separatamente per servizio di appartenenza.

1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE¹		
SERVIZIO ACQUEDOTTO		
1.1	Tempo di preventivazione	(S) 25 gg
	<i>Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente all'invio del preventivo (compreso sopralluogo)</i>	
1.2	Tempo di esecuzione lavori	(S) 15 gg
	<i>Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione del lavoro (es: allacciamento, spostamento misuratore, ecc.), al netto di eventuali autorizzazioni (senza lavori di adeguamento rete ed al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente, salvo esigenze peculiari)</i>	
1.3	Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	(S) 10 gg
	<i>Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni (senza modifica della potenzialità del contatore)</i>	

¹ I tempi vanno calcolati al netto di sospensioni per mancata attività imputabile al cliente, salvo appuntamenti personalizzati con l'utente oltre i limiti fissati.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
CSID	Pagina 8 di 18	
Rev. 00 del 01.01.2022		


1.4 Tempo per la cessazione della fornitura (S) 5 gg
Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e la cessazione della fornitura

SERVIZIO FOGNATURA

1.1 Tempo di rilascio autorizzazione allo scarico (S) 60 gg
Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e il rilascio dell'autorizzazione, al netto di eventuali autorizzazioni preventive da parte di enti terzi e/o sospensioni dei tempi per richieste di integrazioni o modifiche rispetto all'istanza presentata

1.2 Tempo di esecuzione del collaudo (S) 30 gg
Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e il rilascio della dichiarazione di regolare esecuzione

Scheda 1 – Standard avvio del rapporto contrattuale

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
CSID	Pagina 9 di 18	
Rev. 00 del 01.01.2022		

3.4 Accessibilità al servizio

3.4.1 *Periodo di apertura al pubblico degli sportelli*

Presso la sede di Viale Venezia 2/E a Pergine Valsugana, su appuntamento, sono a disposizione del pubblico:

- Sportello Allacciamenti ed informazioni Acquedotto:
 - Da lunedì a venerdì: 08:00 – 12:00
 - Lunedì: 13:30 – 15:30
- Sportello autorizzazioni fognatura:
 - Martedì 09:00 – 12:00
 - Giovedì: 14:00 – 17:00

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

Qualsiasi pratica può essere svolta per corrispondenza, allegando tutta la documentazione del caso. Richieste di prestazioni possono essere sottoposte tramite compilazione della modulistica disponibile presso gli sportelli al pubblico o sul sito internet aziendale.

Al telefono è possibile:

- richiedere informazioni / supporto;
- fissare un appuntamento.

3.4.3 *Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento*

I pagamenti per i lavori eseguiti da AmAmbiente vanno saldati a mezzo bonifico bancario secondo le tempistiche ed indicazioni riportate sulle fatture emesse.

Le modalità di pagamento delle bollette concernenti la somministrazione, emesse dalla società Trenta S.p.A., sono specificate nell'**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** del presente documento.

3.4.4 *Facilitazioni per utenti particolari*

Gli uffici di AmAmbiente sono accessibili agevolmente da parte di persone con difficoltà motorie o particolari impedimenti fisici.

Laddove ne sorga necessità, sono previste procedure con tempistiche accelerate rispetto a quanto espresso negli standard della presente Carta del Servizio, applicabili alla totalità dell'utenza, per disabili e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza.

3.4.5 *Appuntamenti con l'utente*

Per lo svolgimento di lavori sulla proprietà dell'utente, si rende necessario un sopralluogo da parte del personale tecnico AmAmbiente su appuntamento.

AmAmbiente si impegna ad organizzare gli appuntamenti secondo criteri di imparzialità e tali da massimizzare l'efficienza nei confronti dell'utenza, rispettando le tempistiche previste.

Gli appuntamenti per prestazioni relative al servizio acquedotto vengono fissati a partire da un minimo di due ad un massimo di cinque giorni lavorativi dal momento in cui viene presentata richiesta, domandando all'utente una fascia oraria massima di disponibilità di due ore a partire dall'orario concordato.

Per il servizio fognatura agli appuntamenti viene applicata una fascia oraria della durata di un'ora.

3.4.6 *Reclami*

AmAmbiente assicura una risposta scritta ai reclami, ricevuti tramite l'apposita modulistica disponibile sul sito internet aziendale o presso gli sportelli al pubblico, ed alle richieste scritte provenienti dai propri utenti.

I tempi di risposta ai reclami, assieme agli ulteriori standard di accessibilità, sono raccolti nella Scheda 2.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
CSID	Pagina 10 di 18	
Rev. 00 del 01.01.2022		

3.4.7 Riepilogo degli standard

2 Accessibilità al servizio

SERVIZIO ACQUEDOTTO

2.1 Rispetto degli appuntamenti concordati (S) 0 minuti (nella fascia di 2 ore)
Scostamento massimo rispetto alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente

2.2 Attesa allo sportello (G) 10 minuti
Tempo medio di attesa allo sportello tecnico

2.3 Risposta ai reclami scritti (S) 20 gg
Tempo massimo dal momento della ricezione del reclamo all'invio della prima risposta (fa fede il timbro postale o del protocollo aziendale)

SERVIZIO FOGNATURA

2.1 Rispetto degli appuntamenti concordati (S) 0 minuti (nella fascia di 1 ora)
Scostamento massimo rispetto alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente

2.2 Attesa allo sportello (G) 10 minuti
Tempo medio di attesa allo sportello fognature

2.3 Risposta ai reclami scritti (S) 20 gg
Tempo massimo dal momento della ricezione del reclamo all'invio della prima risposta (fa fede il timbro postale o del protocollo aziendale)

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
CSID	Pagina 11 di 18	
Rev. 00 del 01.01.2022		

3.5 Gestione del rapporto contrattuale

3.5.1 Rilevazione dei consumi: lettura contatori e fatturazione periodica dei consumi

Annualmente, personale addetto munito di tessera identificativa (di norma si tratta di lavoratori di società incaricata da AmAmbiente) effettua un sopralluogo presso il domicilio di ciascuna utenza allacciata alla rete acquedottistica gestita per svolgere la lettura del contatore. In caso di assenza dell'utente, viene recapitata un'apposita cartolina per l'autolettura.

La comunicazione dei dati del misuratore può quindi avvenire attraverso invio della cartolina opportunamente compilata o tramite i canali di comunicazione con l'azienda indicati al paragrafo 4.1.

La rilevazione dei consumi tramite lettura dei contatori si rende necessaria ai fini dell'emissione delle bollette di somministrazione (sia quota acquedotto sia quota fognatura e depurazione) da parte della società incaricata.

3.5.2 Fatturazione di prestazioni specifiche

AmAmbiente, per i casi specificati, emette fattura nelle seguenti tempistiche:

- per esecuzione o modifica di allacciamenti: all'accettazione del preventivo;
- per le prestazioni accessorie (es: verifica funzionamento contatore, controllo livello pressione di rete): al termine dell'esecuzione del lavoro.

3.5.3 Rettifiche di fatturazione

Qualora vengano rilevati, per le prestazioni specificate al paragrafo precedente, degli errori in difetto o in eccesso negli importi già fatturati, AmAmbiente provvede alla rettifica ottemperando ai necessari adempimenti del caso, nel rispetto delle forme di pagamento previste al par.fo 3.4.3. Per eventuali accrediti a favore degli utenti, si procede tramite bonifico bancario.

Gli errori vengono tipicamente rilevati dagli uffici preposti di AmAmbiente, ma possono anche venire segnalati direttamente dagli utenti per iscritto. È compito di AmAmbiente eseguire in entrambi i casi gli opportuni controlli di accertamento in loco.

3.5.4 Morosità

In caso di morosità è prevista la limitazione del flusso d'acqua presso l'utenza al minimo vitale.

Tutte le comunicazioni con l'utenza morosa (preavviso di distacco e riattivazione della fornitura) sono curate dalla società Dolomiti Energia ovvero dal Comune.

A sua volta, AmAmbiente opera per introdurre la limitazione della fornitura presso l'utenza e, successivamente, a ripristinare le normali condizioni di servizio, su comunicazione di Dolomiti Energia, ovvero dal Comune.

3.5.5 Verifica del contatore

L'utente può domandare ad AmAmbiente la verifica della lettura o del corretto funzionamento del misuratore (contatore) installato. La richiesta viene sottoposta tramite compilazione dell'apposito modulo disponibile ai canali indicati alla sezione 4.

La verifica, se gestibile per tipologia del misuratore con il laboratorio mobile certificato in dotazione alla Società, viene effettuata direttamente in loco sul misuratore installato alla presenza dell'utente; diversamente la verifica, alla quale l'utente può chiedere di presenziare, viene svolta presso laboratori esterni.

Il risultato viene comunicato per iscritto all'utente e potrà comportare il ricalcolo dei consumi, con il coinvolgimento della società Dolomiti Energia ovvero del Comune ai fini della bollettazione.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
CSID	Pagina 12 di 18	
Rev. 00 del 01.01.2022		

3.5.6 Verifica del livello di pressione

Su richiesta scritta dell'utente, attraverso compilazione dell'apposita modulistica, viene effettuata la verifica della pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Qualora si renda necessaria la presenza dell'utente durante il controllo, viene fissato un appuntamento nelle modalità riportate al paragrafo 3.4.5.

AmAmbiente provvede quindi a comunicare l'esito dell'attività per iscritto all'utente.

3.5.7 Riepilogo degli standard

3 Gestione del rapporto contrattuale con l'utente ²		
SERVIZIO ACQUEDOTTO		
3.1	Morosità – riattivazione fornitura	(S) 2 gg
	<i>Tempo massimo tra la conferma di ricezione del pagamento e il ripristino della fornitura</i>	
3.2	Rettifiche di fatturazione	(S) 40 gg
	<i>Tempo massimo dal momento della segnalazione dell'errore negli importi fatturati all'emissione della nuova fattura/nota d'accredito.</i>	
3.3	Verifica del contatore	(S) 10 gg
	<i>Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente (al netto di eventuali trasferimenti da/a laboratorio esterno)</i>	
3.4	Comunicazione risultato verifica del contatore	(S) 20 gg
	<i>Tempo massimo dalla data di esecuzione del controllo all'invio del risultato all'utente</i>	
3.5	Verifica del livello di pressione	(S) 10 gg
	<i>Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente</i>	
3.6	Comunicazione risultato verifica del livello pressione	(S) 20 gg
	<i>Tempo massimo dalla data di esecuzione del controllo alla comunicazione del risultato all'utente</i>	

Scheda 3 – Standard gestione del rapporto contrattuale con l'utente

² I tempi vanno calcolati al netto di sospensioni per mancata attività imputabile al cliente.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
CSID	Pagina 13 di 18	
Rev. 00 del 01.01.2022		

3.6 Continuità del servizio

3.6.1 *Interventi programmati e avvisi di sospensione*

Nell'ambito delle attività di manutenzione in capo ad AmAmbiente, può rendersi necessaria la messa fuori servizio di tratte di rete con conseguente sospensione temporanea della fornitura del servizio alle utenze sottese.

In tali circostanze, AmAmbiente provvede:

- ad interrompere tratte il più possibile limitate, in maniera da arrecare il minimo disagio agli utenti interessati;
- in caso di lavori programmati, a segnalare le interruzioni con preavviso, affiggendo sul territorio, nelle aree coinvolte, opportuni cartelli informativi.

3.6.2 *Pronto intervento*

Per la gestione tempestiva di guasti, anomalie o emergenze relativi alle reti di acquedotto e fognatura, AmAmbiente ha organizzato un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24.

Per qualsiasi segnalazione va contattato il numero verde gratuito riportato di seguito:



I tecnici AmAmbiente intervengono sul posto o da remoto, attraverso il sistema di telecontrollo. L'utente viene in tutti i casi informato dai tecnici AmAmbiente in merito al trattamento della segnalazione.

3.6.3 *Crisi idrica da scarsità*

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dalla propria attività, AmAmbiente, con adeguato preavviso, informa l'utenza proponendo all'Autorità competente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Esse possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- impiego di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete e/o opportune manovre sull'acquedotto;
- turnazione delle utenze.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
CSID	Pagina 14 di 18	
Rev. 00 del 01.01.2022		

3.6.4 Riepilogo degli standard

4 Continuità del servizio		
SERVIZIO ACQUEDOTTO		
4.1 Interventi programmati	(G)	2 gg
<i>Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura</i>		
4.2 Sospensioni programmate	(S)	24 ore
<i>Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura</i>		
4.3 Pronto intervento	(S)	3 ore
<i>Tempo massimo di intervento dal momento della chiamata dell'utente</i>		
SERVIZIO FOGNATURA		
4.1 Pronto intervento	(S)	3 ore
<i>Tempo massimo di intervento dal momento della chiamata dell'utente</i>		

Scheda 4 – Standard continuità del servizio

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
CSID	Pagina 15 di 18	
Rev. 00 del 01.01.2022		

4 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

4.1 Canali di comunicazione con l'utente

I canali attraverso i quali gli utenti possono comunicare con AmAmbiente e richiedere informazioni sono:

- sito internet: www.amambiente.it
- posta elettronica: segreteria@amambiente.it e PEC: segreteria@cert.amambiente.it
- posta ordinaria;
- telefono: 0461 1611000
- sportello al pubblico.

Il sito internet aziendale, oltre a contenere le principali informazioni di tipo tecnico e normativo, riporta gli aspetti contrattuali e tariffari che caratterizzano i servizi teleriscaldamento e teleraffrescamento.

4.2 Modulistica

Eccezion fatta per le chiamate di pronto intervento, tutte le prestazioni citate all'interno della presente Carta del Servizio (es.: nuovo allacciamento, verifica del contatore) vanno richieste dall'utente attraverso la modulistica predisposta da AmAmbiente, disponibile sia in formato cartaceo presso lo sportello tecnico sia in formato digitale sul sito internet aziendale.

4.3 Qualità dell'acqua

La qualità dell'acqua distribuita da AmAmbiente è garantita da regolari e costanti controlli dei parametri fisici e chimici che la compongono, svolti da laboratorio specializzato, in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

In apposita area del sito internet aziendale, vengono pubblicati ed aggiornati ogni sei mesi i rapporti delle analisi dell'acqua contenenti le suddette informazioni, raggruppati per acquedotto di appartenenza.

4.4 Monitoraggio della qualità del servizio

Entro il 30 giugno di ogni anno, AmAmbiente pubblica sul proprio sito internet i livelli di qualità raggiunti durante il precedente anno di esercizio, riferiti agli standard delle **Schede** riepilogative riportate alla sezione 3 della presente Carta del Servizio.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
CSID	Pagina 16 di 18	
Rev. 00 del 01.01.2022		

5 TUTELA

5.1 Controlli interni

Qualsiasi violazione ai principi enunciati nella presente Carta del Servizio va denunciata ad AmAmbiente in forma scritta, attraverso i canali di comunicazione di cui al paragrafo 4.1.

5.2 Autorità esterne

Nella Provincia Autonoma di Trento, il servizio idrico è regolamentato da specifica normativa provinciale. Pertanto, AmAmbiente in tale settore è soggetta al controllo delle agenzie provinciali preposte. La Società è inoltre tenuta al rispetto delle disposizioni normative e delle indicazioni, adottate su base volontaria, di cui al paragrafo 1.3 precedente.

5.3 Dati personali degli utenti

AmAmbiente, nel rispetto delle leggi vigenti in materia, mette a conoscenza i propri utenti circa le modalità e le finalità dell'utilizzo di dati personali.

Un'apposita informativa in tal senso è disponibile presso gli sportelli al pubblico e sul sito internet aziendale.

6 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

AmAmbiente provvede a valutare il proprio operato monitorando e misurando periodicamente l'efficacia e l'efficienza dei processi interni.

L'impegno di AmAmbiente nel rispettare i principi e gli standard riportati nella Carta del Servizio va nella direzione di perseguire la soddisfazione dei propri utenti presenti e futuri.

7 SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI

AmAmbiente, attraverso il proprio personale e la propria struttura, è a disposizione dell'utenza per fornire chiarimenti in merito all'interpretazione dei dati sui consumi, sulle analisi dell'acqua distribuita o sugli standard di qualità del servizio, consigli sull'uso razionale dell'acqua, istruzioni per la gestione delle pratiche, o per eventuali altri argomenti specifici attinenti al servizio idrico integrato.

L'assistenza può essere domandata attraverso i canali di comunicazione previsti (cfr. par.fo 4.1).

8 RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI

In caso di mancato rispetto dei livelli di qualità specifici garantiti dalla presente Carta Servizi, AmAmbiente riconosce agli utenti che lo richiedano un rimborso forfettario.

La richiesta va sottoposta per iscritto agli uffici della Società, attraverso la compilazione del modulo *M_CSID_01 Richiesta di rimborso per mancato rispetto standard di qualità* allegato alla presente Carta del Servizio. Gli standard specifici soggetti a rimborso e l'entità dei corrispondenti importi sono indicati direttamente sul modulo.

La richiesta di rimborso deve essere inviata entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o del protocollo aziendale in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, AmAmbiente provvede ad erogare il rimborso.

		ALTRI DOCUMENTI
CSID	Pagina 17 di 18	CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
Rev. 00 del 01.01.2022		

9 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del Servizio è sottoposta a controllo periodico, in occasione del quale viene valutata la necessità di introdurre variazioni a fronte di modifiche agli standard del servizio o del recepimento di novità nell'ambito di un contesto normativo dinamico.

Qualunque aggiornamento viene comunicato tramite pubblicazione dell'ultima versione del documento attraverso i canali previsti (cfr. sezione 4), e reso evidente nella storia delle modifiche a pagina 3.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio indicati nella presente Carta 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.

