



# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

		ALTRI DOCUMENTI
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 2 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
1.1	La società.....	4
1.2	Il servizio.....	4
1.3	La carta del servizio.....	4
<b>2</b>	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>5</b>
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
<b>3</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....</b>	<b>6</b>
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>11</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>
<b>4</b>	<b>INFORMAZIONE ALL'UTENZA .....</b>	<b>15</b>
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
<b>5</b>	<b>TUTELA.....</b>	<b>16</b>
5.1	Controlli interni.....	16

		ALTRI DOCUMENTI
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 3 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

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

REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
00	01.01.2022	Prima emissione del documento	UQSA	RFTP RPAP	DIRG
01	01.01.2023	Internalizzazione servizi commerciali	RSG	RFTP RPAP	DIRG

		ALTRI DOCUMENTI
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 4 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

## 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 STET 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 da energie rinnovabili, cimiteri e parcheggi pubblici a pagamento 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 con questi, eroga:

- il servizio pubblico di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione di acqua agli utenti finali (*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***).

### 1.3 La carta del servizio

La presente Carta costituisce una dichiarazione degli impegni che AmAmbiente assume nei confronti degli utenti dei servizi acquedotto e fognatura, e fissa i criteri per l'erogazione di ciascun 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".

Il documento, per quanto riguarda in particolare la sezione 3, viene inoltre elaborato prendendo in considerazione le disposizioni contenute nell'Allegato A alla Delibera ARERA 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr ("Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono").

		ALTRI DOCUMENTI
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 5 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

## 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.

		ALTRI DOCUMENTI
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 6 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

### 3 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

#### 3.1 Definizioni

<b>FATTORE DI QUALITÀ</b>	È l'aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.
<b>INDICATORE DI QUALITÀ</b>	È una variabile quantitativa o un parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun <b>fattore di qualità</b> , i livelli prestazionali del servizio erogato.
<b>STANDARD</b> (o livello di servizio promesso)	È il valore prefissato/da prefissare in corrispondenza di ciascun <b>indicatore di qualità</b> . Lo <b>standard</b> può essere: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) formulato sulla base di indicatori <u>quantitativi</u>, cioè direttamente misurabili, e può essere <b>specifico</b> o <b>generale</b>. E' <b>specifico</b> 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' <b>generale</b> quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (es.: tempo medio di attesa agli sportelli).</li> <li>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).</li> </ul>

#### 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 raccolti in diverse schede riepilogative strutturate nella maniera seguente:

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

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

In merito ai contenuti dei prossimi paragrafi, si precisa che:

- i **tempi** indicati sono da intendersi al netto di:
  - tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
  - tempo necessario alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente;
  - tempi di proroga richiesti dall'utente per proprie esigenze e/o impedimenti;
  - insorgenza di cause di forza maggiore, ivi incluse le condizioni climatiche che impediscano il regolare avanzamento dei lavori.
  - impedimenti causati da terzi;
- per stabilire le date di ricezione delle richieste si fa riferimento alla data del timbro postale o del protocollo aziendale o, per le pratiche espletate in presenza dell'utente a sportello, alla data dell'appuntamento;
- i **giorni** (gg) sono lavorativi (da lunedì a venerdì compresi).

		ALTRI DOCUMENTI
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 7 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

### 3.3 Avvio del rapporto contrattuale

#### 3.3.1 Servizio acquedotto

Per poter accedere al servizio, l'utente deve fare richiesta di attivazione della fornitura tramite l'apposita modulistica messa a disposizione da AmAmbiente. Tale richiesta deve essere preceduta dalla domanda di allacciamento alla rete acquedottistica, nella stessa modalità, nel caso in cui l'immobile dell'utente ne risulti provvisto.

#### 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).

Le richieste sono subordinate all'utilizzo dell'apposita modulistica resa disponibile da AmAmbiente..

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 CONTRATTUALE		
SERVIZIO ACQUEDOTTO		
<b>1.1</b>	<b>Tempo di preventivazione</b>	<b>(S) 20 gg</b>
	<i>Tempo massimo tra la richiesta da parte dell'utente e l'invio del preventivo (compreso sopralluogo tecnico)</i>	
<b>1.2</b>	<b>Tempo di esecuzione lavori</b>	<b>(S) 15 gg</b>
	<i>Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione del lavoro (es. allacciamento, spostamento misuratore, ecc.)</i>	
<b>1.3</b>	<b>Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura</b>	<b>(S) 5 gg</b>
	<i>Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro</i>	
<b>1.4</b>	<b>Tempo di disattivazione della fornitura</b>	<b>(S) 7 gg</b>
	<i>Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e la disattivazione della fornitura</i>	
<b>1.5</b>	<b>Tempo di voltura della fornitura</b>	<b>(S) 5 gg</b>
	<i>Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'esecuzione della voltura</i>	

		ALTRI DOCUMENTI
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 8 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

### 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
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 9 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

### 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 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 delle fatture emesse da AmAmbiente vanno effettuati a mezzo bonifico bancario o secondo le altre modalità disponibili (ad es., per le bollette, addebito diretto in conto corrente), nel rispetto delle tempistiche ed indicazioni riportate sulle fatture stesse.

#### 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 ai servizi acquedotto e fognatura vengono fissati domandando all'utente una fascia oraria massima di disponibilità, calcolata a partire dall'orario concordato.

#### 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
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 10 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

### 3.4.7 Riepilogo degli standard

## 2 Accessibilità al servizio

### SERVIZIO ACQUEDOTTO

**2.1 Fascia di puntualità degli appuntamenti** (S) 2 ore  
*Scostamento massimo rispetto all'orario concordato con l'utente*

**2.2 Attesa allo sportello** (G) 20 minuti  
*Tempo medio di attesa prima di essere serviti*


**2.3 Risposta ai reclami scritti** (S) 30 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 Fascia di puntualità degli appuntamenti** (S) 2 ore  
*Scostamento massimo rispetto all'orario concordato con l'utente*

**2.2 Attesa allo sportello** (G) 20 minuti  
*Tempo medio di attesa prima di essere serviti*

**2.3 Risposta ai reclami scritti** (S) 30 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
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 11 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

### 3.5 Gestione del rapporto contrattuale

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

AmAmbiente svolge la lettura dei contatori installati presso ciascuna utenza con frequenza almeno annuale, anche avvalendosi di società terze appositamente incaricate. Il personale addetto deve essere in tutti i casi munito di opportuna tessera di riconoscimento.

In caso di assenza dell'utente, viene recapitata un'apposita cartolina per l'autolettura; seguendo le istruzioni riportate sulla stessa, l'utente può quindi procedere col comunicare ad AmAmbiente la lettura del proprio contatore.

La rilevazione dei consumi tramite lettura dei contatori si rende necessaria ai fini dell'emissione delle bollette di somministrazione.

#### 3.5.2 Fatturazione di prestazioni specifiche

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

- per l'esecuzione o la modifica di allacciamenti: all'accettazione del preventivo;
- per le altre prestazioni accessorie (es. attivazione della fornitura, verifica funzionamento contatore): successivamente all'esecuzione dell'intervento, possibilmente in allegato alla prima bolletta utile.

#### 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 paragrafo 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.

Prima di procedere con l'intervento, AmAmbiente avvisa l'utente mediante comunicazione scritta; provvede quindi a ripristinare le normali condizioni di servizio una volta ricevuta conferma dei pagamenti previsti.

#### 3.5.5 Verifica del contatore

L'utente può domandare ad AmAmbiente la verifica della lettura o del corretto funzionamento del 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 contatore con il laboratorio mobile in dotazione alla Società, viene effettuata direttamente sul posto, alla presenza dell'utente; diversamente, viene svolta presso laboratorio esterno, previo smontaggio del misuratore da parte degli operatori AmAmbiente.

Il risultato viene comunicato per iscritto all'utente e può comportare eventuale ricalcolo dei consumi pregressi.

#### 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 presso il 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 il risultato dell'attività per iscritto all'utente.

		ALTRI DOCUMENTI
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 12 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

### 3.5.7 Riepilogo degli standard

<b>3 Gestione del rapporto contrattuale con l'utente</b>		
<b>SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>		
<b>3.1</b>	<b>Morosità – preavviso di sospensione della fornitura (S)</b>	<b>3 gg</b>
	<i>Tempo minimo tra l'invio della comunicazione di sospensione e l'esecuzione dell'intervento</i>	
<b>3.2</b>	<b>Morosità – riattivazione della fornitura (S)</b>	<b>2 gg</b>
	<i>Tempo massimo tra la conferma di ricezione del pagamento e il ripristino della fornitura</i>	
<b>3.3</b>	<b>Rettifiche di fatturazione (S)</b>	<b>40 gg</b>
	<i>Tempo massimo dal momento della segnalazione dell'errore negli importi fatturati all'emissione della nuova fattura/nota d'accredito.</i>	
<b>3.4</b>	<b>Tempo di intervento per verifica del contatore (S)</b>	<b>10 gg</b>
	<i>Tempo massimo di intervento ai fini della verifica del contatore su richiesta dell'utente</i>	
<b>3.5</b>	<b>Tempo di comunicazione esito verifica del contatore (S)</b>	<b>20 gg</b>
	<i>Tempo massimo intercorrente tra la data di esecuzione della verifica e l'invio del risultato all'utente</i>	
<b>3.6</b>	<b>Tempo di verifica del livello di pressione (S)</b>	<b>10 gg</b>
	<i>Tempo massimo per la verifica del livello di pressione presso il punto di consegna su richiesta dell'utente</i>	
<b>3.7</b>	<b>Tempo di comunicazione esito verifica livello di pressione (S)</b>	<b>10 gg</b>
	<i>Tempo massimo intercorrente tra la data di esecuzione della verifica e l'invio del risultato all'utente</i>	

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

		ALTRI DOCUMENTI
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 13 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

### 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
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 14 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

### 3.6.4 Riepilogo degli standard

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

Scheda 4 – Standard continuità del servizio

		ALTRI DOCUMENTI
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 15 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

## 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](http://www.amambiente.it)
- posta elettronica: [segreteria@amambiente.it](mailto:segreteria@amambiente.it) e PEC: [segreteria@cert.amambiente.it](mailto: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 che caratterizzano il servizio, riporta gli aspetti economici e procedurali ai quali può fare riferimento l'utente

### 4.2 Modulistica

Eccezion fatta per le chiamate di pronto intervento, tutte le prestazioni citate all'interno della presente Carta del Servizio (es.: attivazione fornitura, nuovo allacciamento, verifica del contatore) vanno richieste dall'utente attraverso la modulistica predisposta da AmAmbiente, disponibile sia in formato cartaceo presso gli sportelli 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
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 16 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

## 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. paragrafo 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 del Servizio, 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
		<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO</b>
CSID	Pagina 17 di 18	
Rev. 01 del 01.01.2023		

## 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.

