

GESESA



Gestione Servizi Sannio SpA

Carta dei Servizi

Approvata dal Consiglio di Amministrazione
nella seduta del 23 febbraio 2000
rev. 2 del 2 aprile 2001

INDICE

<u>PREMESSA.....</u>	<u>4</u>
<u>1. PRINCIPI FONDAMENTALI.....</u>	<u>5</u>
1.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ	5
1.2 CONTINUITÀ DELLE PRESTAZIONI.....	5
1.3 PARTECIPAZIONE	5
1.4 CORTESIA.....	5
1.5 EFFICACIA, EFFICIENZA E QUALITÀ	6
1.6 CHIAREZZA NELLE INFORMAZIONI	6
<u>2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</u>	<u>7</u>
2.1 FATTORI CHE DETERMINANO LA QUALITÀ	7
2.2 SOLUZIONI ORGANIZZATIVE	7
2.3 STANDARD DI QUALITÀ	7
<u>3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....</u>	<u>8</u>
3.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE	8
3.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL' ALLACCIAMENTO DI NUOVA UTENZA IDRICA	8
3.3 TEMPO PER L' ATTIVAZIONE E LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA.....	8
3.4 TEMPO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA	8
3.5 ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA.....	8
<u>4. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO.....</u>	<u>9</u>
4.1 APERTURA AL PUBBLICO DELLO SPORTELLO.....	9
4.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER TELEFONO E/O CORRISPONDENZA – SERVIZIO INFORMAZIONI.....	9
4.3 FORME DI PAGAMENTO	10
4.4 FACILITAZIONI PER CLIENTI PARTICOLARI.....	10
4.5 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	10
4.6 TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO.....	10
4.7 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DAI CLIENTI	10
4.8 RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI	11
<u>5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</u>	<u>12</u>
5.1 FATTURAZIONE	12
5.2 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	12
5.3 MOROSITÀ.....	12
5.4 VERIFICA DEL CONTATORE.....	13
5.5 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	13
<u>6. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</u>	<u>14</u>

6.1 CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA	14
6.2 TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI	14
6.3 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE	14
6.4 PRONTO INTERVENTO	14
6.5 CRISI IDRICA DA SCARSITÀ	15
6.6 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE.....	15
<u>7. INFORMAZIONE DEL CLIENTE</u>	16
<u>8. TUTELA DEL CLIENTE.....</u>	17
8.1 LA GESTIONE DEI RECLAMI.....	17
8.2 ARBITRATO	17
8.3 RECLAMI SPECIFICI SULLA CARTA DEI SERVIZI.....	17
<u>9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA.....</u>	18
<u>10. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI.....</u>	19
<u>11. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO.....</u>	20
<u>ALLEGATO 1 - FAC-SIMILE RICHIESTA ARBITRATO</u>	21

PREMESSA

Scopo della Carta dei Servizi è stabilire e garantire i diritti dei Clienti per il servizio di distribuzione dell'acqua potabile e degli altri servizi ad esso correlati, come fognatura e depurazione. Ciò in attuazione delle normative nazionali sulla trasparenza e sul rapporto tra enti erogatori per i Comuni gestiti. Essa individua una serie di indicatori di qualità dei servizi che la GESESA SpA fornisce ai cittadini e agli utilizzatori in genere.

La GESESA SpA intende avere un rapporto costruttivo con le associazioni ed organismi rappresentanti dei cittadini quali Clienti. Queste saranno informate sull'evoluzione della "Carta" attraverso gli strumenti più idonei.

Obiettivi della GESESA SpA sono l'innalzamento degli standard qualitativi di tutti i suoi servizi e la crescita di una cultura del rispetto delle fonti energetiche, dell'acqua e delle risorse naturali ad essa correlate, nonché la lotta agli sprechi per la salvaguardia del patrimonio idrico e delle sue fonti ed a tal fine promuove, sostiene ed organizza apposite azioni di comunicazione e sensibilizzazione.

Benevento, lì 02 aprile 2001

Ing. Renzo Vittur
Amministratore Delegato
GESESA SpA

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La GESESA SpA adotta, in data 27 gennaio 2000, la Carta del servizio idrico ai sensi della Legge 273 dell'11 luglio 1995, del Decreto del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato"

La presente versione è aggiornata alla data del 2 aprile 2001.

1.1 Eguaglianza ed imparzialità

La GESESA SpA eroga servizi pubblici nei settori del ciclo integrato dell'acqua ispirandosi, nei rapporti con i Clienti, ai principi di eguaglianza sanciti dalla Carta Costituzionale. Pertanto, eroga i servizi a prescindere dalle differenze di sesso, religione, razza, opinioni politiche. Richiamandosi allo spirito e alla lettera della Costituzione la GESESA SpA pone particolare attenzione alle esigenze di Clienti portatori di handicap, anziani o socialmente deboli.

1.2 Continuità delle prestazioni

L'erogazione dei servizi gestiti dalla GESESA SpA è regolare, continua e senza interruzioni. Nel caso di disservizi o interruzioni causati da forza maggiore o da eventi non programmabili, la GESESA SpA adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disservizi stessi e i disagi all'utenza.

1.3 Partecipazione

Con l'obiettivo di ricercare più alti livelli di qualità dei servizi, la GESESA SpA garantisce la partecipazione dei Clienti, sia singoli che associati. A questo fine chiunque interessato può produrre e presentare osservazioni e commenti, formulare suggerimenti per migliorare i servizi stessi.

Il Cliente, anche tramite un suo rappresentante allo scopo, ha diritto all'accesso alle informazioni che lo riguardano.

La GESESA SpA svolge sistematicamente ricerche per la valutazione dei servizi forniti come per migliorare il rapporto con l'utenza.

1.4 Cortesia

La GESESA SpA assicura un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

La GESESA SpA provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione sull'applicazione della Carta dei Servizi.

1.5 Efficacia, efficienza e qualità

La GESESA SpA persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento degli standard di efficienza, efficacia e qualità dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Chiarezza nelle informazioni

La GESESA SpA persegue il fine di essere sempre più chiara nelle informazioni all'Utenza, sia nei rapporti contrattuali che nelle prestazioni. Periodicamente l'Azienda sottopone a verifica di chiarezza gli strumenti con i quali raggiunge l'utenza.

2. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

2.1 Fattori che determinano la qualità

La GESESA SpA individua nei seguenti fattori le condizioni che determinano la qualità del servizio prestato:

- adeguata disponibilità del prodotto acqua
- adeguata qualità del prodotto distribuito
- continuità e regolarità dell'erogazione
- semplicità nella stipula del contratto di chiarezza nelle condizioni
- rapidità nei tempi di allacciamento
- correttezza nelle fatturazioni
- facilità per il pagamento delle bollette
- rapidità del ripristino del servizio in caso di guasto
- sicurezza e risparmio energetico e delle risorse
- completa ed accessibile informazione all'utenza.

2.2 Soluzioni organizzative

La GESESA SpA fissa gli standard qualitativi per i su indicati fattori, perseguendone il raggiungimento in termini di qualità, anche con periodici monitoraggi.

2.3 Standard di qualità

Costituiscono standard di qualità del servizio di erogazione dell'acqua, i livelli che la GESESA SpA garantisce ai Clienti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che essa svolge.

Gli standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dalla GESESA SpA ovvero specifici quando si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente e, pertanto, direttamente verificabile.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio allo scopo di verificare i livelli di qualità del servizio conseguiti.

3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità aziendale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi.

In particolare sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali la GESESA SpA garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione delle opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente.

3.1 Tempo di preventivazione

La GESESA SpA garantisce lo svolgimento della preventivazione di lavori per il Cliente in dieci giorni. Il tempo va calcolato dalla data di ricevimento della richiesta della presentazione alla data della lettera di trasmissione del preventivo di spesa o all'invito a presentarsi in Azienda per l'accettazione del preventivo predisposto.

3.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza idrica

La GESESA SpA garantisce l'esecuzione dei lavori preventivati che non necessitano di estensione o adeguamento della rete entro 2 giorni dalla data di ricevimento del pagamento da parte del Cliente. In caso di lavori che necessitano estensione o adeguamento della rete il tempo per l'esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta al Cliente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

3.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

La GESESA SpA esegue l'attivazione della fornitura idrica in 24 ore; questo tempo che va calcolato dalla data di stipulazione del contratto alla data di posa del contatore senza modifica della portata o dell'allacciamento, in questo ultimo caso i tempi saranno comunicati di volta in volta al Cliente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori necessari.

L'esecuzione dei lavori relativi al solo spostamento del contatore avverrà entro 24 ore dalla data del pagamento dell'importo preventivato.

3.4 Tempo per la cessazione della fornitura

L'intervento tecnico, connesso con la cessazione della fornitura, sarà effettuato entro 24 ore dalla data della disdetta da parte del Cliente salvo particolari esigenze manifestate dallo stesso.

3.5 Allaccio alla pubblica fognatura

La GESESA SpA non esegue i lavori di allacciamento alla pubblica fognatura ma esegue solo i controlli di corretta esecuzione dei lavori; in ogni caso, comunque, la GESESA SpA garantisce la presenza dei propri tecnici incaricati del controllo della corretta esecuzione dei lavori di allacciamento alla pubblica fognatura entro 2 giorni dalla data di richiesta da parte del Cliente.

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1 Apertura al pubblico dello sportello

L'apertura dello sportello al pubblico è garantita in orari compatibili con gli orari di lavoro stabiliti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dall'organizzazione interna della GESESA SpA e nel rispetto della normativa in vigore. L'orario di apertura, comunque, garantisce un agevole rapporto del Cliente con la GESESA SpA. L'orario può variare in funzione delle esigenze di servizio e le variazioni saranno tempestivamente comunicate ai Clienti.

La GESESA SpA garantisce una apertura dello sportello nei seguenti orari:

	Mattina	Pomeriggio
Dal Lunedì al Giovedì	9.00 – 12.00	14.45 – 16.15
Venerdì	9.00 – 12.00	Chiuso
Sabato e Domenica	Chiuso	Chiuso

4.2 Svolgimento di pratiche per telefono e/o corrispondenza – servizio informazioni

Ogni qual volta è possibile le pratiche sono svolte telefonicamente o per corrispondenza salvo conferme e/o perfezionamenti successivi per iscritto o con la presenza del Cliente.

Pratica	Telefono	Corrispondenza
Reclamo	X	X
Rescissione contratto		X
Richiesta chiusura acqua	X	X
Richiesta estratto conto	X	X
Richiesta lettura contatore	X	X
Richiesta nuovo allacciamento acquedotto		X
Richiesta nuovo allacciamento fognatura		X
Richiesta preventivo lavori	X	X
Richiesta sopralluogo	X	X
Richiesta spostamento contatore		X
Sostituzione chiavi d'arresto	X	X
Sostituzione contatore	X	X
Stipula contratto		X
Voltura contratto		X

La GESESA SpA dispone di un servizio informazioni telefonico gratuito al N° verde 800 25 09 81 che è operativo nei seguenti orari:

	Mattina	Pomeriggio
Dal Lunedì al Giovedì	8.00 – 13.00	14.00 – 17.45
Venerdì	8.00 – 14.00	Chiuso
Sabato e Domenica	Chiuso	Chiuso

4.3 Forme di pagamento

Al fine di agevolare il più possibile i Clienti la GESESA SpA utilizza sistemi articolati per la riscossione delle bollette relative ai consumi.

Il pagamento delle bollette è garantito a mezzo:

- contanti
- assegni circolari, bancari e postali
- carta di credito, carta bancaria (bancomat) e carta postale (postamat)
- domiciliazione bancaria
- bollettino di conto corrente postale

Per il pagamento di oneri contrattuali e prestazioni accessori è consentito l'uso del bonifico bancario.

4.4 Facilitazioni per Clienti particolari

La GESESA SpA pone particolare attenzione alle esigenze di Clienti portatori di handicap ed anziani ultra sessantacinquenni.

I Clienti che appartengono a queste categorie possono svolgere tutte le attività direttamente per telefono; è compito della GESESA SpA provvedere alla consegna ed al ritiro presso il domicilio del Cliente dei documenti necessari all'attivazione, trasferimento o chiusura di un contratto.

Tutti i tempi di intervento, per le categorie sopra citati, ove non diversamente concordato, si intendono dimezzati.

4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Per la GESESA SpA il rispetto degli appuntamenti concordati rappresenta un importante standard di qualità del servizio e si impegna a rispettare scrupolosamente gli appuntamenti concordati.

La GESESA SpA concorda con il Cliente il giorno e l'ora dell'appuntamento per l'esecuzione dei lavori richiesti. L'intervallo di tempo concordato con il Cliente è al massimo di un'ora.

4.6 Tempi di attesa allo sportello

- Il tempo medio d'attesa allo sportello è di 20 minuti
- Il tempo massimo d'attesa allo sportello è di 60 minuti

Il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà della GESESA SpA, sarà data segnalazione preventiva dell'inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta. Detta segnalazione sarà fornita in maniera evidente ai Clienti al momento dell'accesso in Azienda.

4.7 Risposta alle richieste scritte dai Clienti

In caso di istanze e richieste di informazioni per iscritto da parte dei Clienti gli uffici della GESESA SpA rispondono per iscritto entro e non oltre trenta giorni dalla richiesta. In caso di risposte complesse, se sono necessari tempi aggiuntivi, il Cliente sarà informato entro i trenta giorni di cui sopra.

4.8 Risposta ai reclami scritti

In caso di reclami scritti da parte dei Clienti l'ufficio interessato della GESESA SpA risponde per iscritto entro e non oltre trenta giorni dalla richiesta.

In caso di risposte complesse, se sono necessari tempi aggiuntivi, il Cliente sarà informato entro i trenta giorni di cui sopra.

La GESESA SpA, in ogni caso, applica la norma UNI 10600 relativamente alla "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici rientranti nell'ambito dell'applicazione della carta dei servizi pubblici".

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1 Fatturazione

La GESESA SpA emette la fattura per il consumo dell'acqua ogni trimestre nei mesi di marzo, giugno, settembre e dicembre. La lettura del contatore è garantita due volte l'anno ed è svolta da personale dipendente o incaricato dalla GESESA SpA.

Il letturista incaricato provvede ad inserire la lettura nel proprio computer portatile il quale provvede immediatamente a segnalare consumi superiori o inferiori del 30% alla media storica degli ultimi due anni.

E' garantita al Cliente la possibilità di comunicare la propria lettura del contatore per telefono negli orari e nei giorni indicati al punto 4.2.

Il letturista incaricato, recatosi per tre volte presso il luogo di ubicazione del contatore senza aver potuto rilevare la lettura, lascia al Cliente una cartolina di autolettura preaffrancata; sarà cura del Cliente provvedere alla corretta compilazione della stessa ed al suo inoltro tramite il servizio postale.

5.2 Rettifiche di fatturazione

Il Sistema Informatico di fatturazione segnala tutti gli scostamenti del consumo in fatturazione superiori o inferiori al 25% del consumo medio degli ultimi due anni. Gli addetti alla fatturazione provvedono ai controlli necessari prima dell'emissione della fattura e correggono d'ufficio eventuali anomalie e/o errori.

Nei casi di non corretta misura dei consumi o di errata fatturazione segnalati dal Cliente e presentati entro 30 giorni dalla data di scadenza della fattura, la GESESA SpA provvede al ritiro della fattura e procede al ricalcolo ed alla riemissione della stessa entro 15 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Nei casi di errata fatturazione segnalati dal Cliente oltre i 30 giorni dalla data di scadenza della fattura, potrebbero insorgere implicazioni di natura tecnico - amministrativa non imputabili alla GESESA SpA che, comunque, si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'Utenza entro 30 giorni dalla richiesta.

Nel caso in cui il Cliente abbia già provveduto al pagamento della fattura errata la GESESA SpA, dopo la correzione ed il ricalcolo della fattura provvede a restituire immediatamente e per contanti la parte di pagamento in eccesso.

5.3 Morosità

In caso di morosità la GESESA SpA provvede:

- a) A comunicare al Cliente l'importo insoluto su tutte le fatture successive
- b) Ad inviare una nuova richiesta di pagamento entro 60 giorni dalla scadenza della fattura insoluta
- c) Alla limitazione della portata idrica o alla sospensione del servizio
- d) Al recupero coatto del credito.

In caso di errate azioni per limitazione della portata idrica o sospensione del servizio per morosità, la GESESA SpA garantisce il ripristino della piena funzionalità del servizio entro 2 ore dalla segnalazione e dispone un rimborso complessivo di lire 100.000 (centomila) al Cliente.

La limitazione o la sospensione del servizio sono sempre preceduti da una comunicazione scritta inviata al domicilio del Cliente almeno 20 giorni prima dell'intervento di riduzione della portata o distacco del contatore.

Il pieno ripristino del servizio, a seguito di limitazione della portata o distacco del servizio per morosità è garantito entro lo stesso giorno del pagamento delle bollette insolute o entro lo stesso giorno della produzione del documento comprovante l'avvenuto pagamento.

5.4 Verifica del contatore

La GESESA SpA:

- a) dispone di un servizio mobile per la verifica dei contatori idrici; la verifica viene effettuata su richiesta del Cliente o su iniziativa dell'Azienda;
- b) garantisce l'esecuzione della verifica dell'apparecchio di misura in un tempo massimo di 5 giorni dalla data di ricevimento della richiesta direttamente presso il luogo di ubicazione del contatore alla presenza del Cliente o di un suo incaricato; il risultato è comunicato per iscritto al Cliente nei due giorni successivi.

Nel caso in cui la verifica confermi che il contatore, l'Azienda provvede alla sostituzione a proprio carico del contatore difettoso ed al ricalcolo della bolletta emessa; in caso contrario, pone a carico del Cliente le spese di verifica previste dal tariffario in vigore;

- c) garantisce, previa comunicazione al Cliente, la sostituzione degli apparecchi di misura entro 5 giorni dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi;

5.5 Verifica del livello di pressione

Il Cliente può chiedere la verifica della pressione della rete al suo punto di consegna. La verifica è effettuata entro le 24 ore successive, salvo diverso appuntamento concordato, ed il risultato è immediatamente comunicato al Cliente.

6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

6.1 Continuità e servizio di emergenza

La GESESA SpA garantisce l'erogazione dell'acqua durante le ventiquattro ore e per tutti i giorni dell'anno.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati.

La GESESA SpA si impegna, comunque, a limitare al massimo i tempi del disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

In caso di guasti la GESESA SpA provvede al ripristino del servizio con le seguenti modalità:

a) Guasto al contatore o altre opere non interrate.

Se la richiesta di intervento perviene durante il normale orario di lavoro la GESESA SpA garantisce l'avvio dei lavori di ripristino dell'erogazione in un tempo massimo di sei ore. Nel caso di richieste dopo il normale orario di lavoro viene garantito l'avvio dei lavori di ripristino entro sedici ore;

b) Guasto di parti interrate o stradali

Il tempo massimo previsto per l'avvio dell'intervento è di otto ore. La riparazione di guasti ordinari è effettuata entro le successive dodici ore per impianti e tubazioni di diametro fino a 300 mm, ed entro 24 ore per tubazioni di diametro superiore.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo superiore alle 48 ore, la GESESA SpA attiva un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

La GESESA SpA per i lavori di manutenzione programmata, che interessano più Clienti, qualora sia necessaria l'interruzione del servizio, assicura un preavviso di almeno 24 ore dall'interruzione mediante annunci sulla stampa locale e, qualora necessario, con affissione ed altri strumenti di informazione.

6.3 Durata delle sospensioni programmate

La GESESA SpA garantisce una durata delle interruzioni del servizio per manutenzione programmata non superiore alle 24 ore.

6.4 Pronto Intervento

La GESESA SpA adotta un servizio di Pronto Intervento con orario continuato nelle 24 ore anche nei giorni festivi al numero telefonico 0348 6016151 con i seguenti tempi di primo intervento:

	Acquedotto	Fognatura	Depurazione
Tempo max primo intervento in caso di situazioni di pericolo per la salute umana	2 ore	2 ore	2 ore
Tempo max primo intervento in caso di guasti di apparecchiature della BS SpA installate fuori terra	12 ore	12 ore	12 ore
	Acquedotto	Fognatura	Depurazione

Tempo max primo intervento in caso di guasto o occlusione tubazione o canalizzazione interrata	12 ore	12 ore	12 ore
Tempo max ripristino servizio interrotto a causa di un guasto	12 ore	12 ore	12 ore
Tempo max per avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti	2 ore	2 ore	2 ore

Nel caso in cui pervenga un numero elevato di segnalazioni contemporanee l'operatore provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

6.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di prevista scarsità idrica, dovuta a fenomeni naturali o a fattori non dipendenti dall'attività di gestione, la GESESA SpA, con un preavviso di almeno 24 ore informa gli Enti interessati ed i Clienti e propone le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Le misure da adottare possono comprendere:

- Invito alla Clientela al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- Limitazione dei consumi mediante riduzioni della pressione in rete;
- Turnazione delle utenze

Gli Enti informati, eventualmente, possono prescrivere misure alternative che ritenessero idonee.

In ogni caso sono assicurate quelle condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni in rete.

6.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

La GESESA SpA ha suddiviso la rete idrica al servizio del Comune di Benevento in aree di piccola estensione (distretti) su cui è stato realizzato un sistema di monitoraggio continuo per l'individuazione dei tratti della rete dove procedere all'esecuzione di campagne mirate di ascolto e correlazione per la ricerca delle perdite.

In ogni distretto sono stati installati strumenti di misura che consentono il monitoraggio, 24 ore su 24 ore, delle portate e delle pressioni in rete e la raccolta dei relativi dati.

Una volta effettuate le misurazioni si eseguono le operazioni di "step test" che consentono di individuare, all'interno dei singoli distretti, i tratti di condotta che prospettano consumi rilevanti ed anomali tali da ipotizzare la presenza di perdite idriche. Una volta individuati i singoli tratti, si procede a rintracciare la perdita tramite uno strumento apposito con il sistema della correlazione; questo metodo è basato sull'analisi del rumore prodotto dalla fuga.

7. INFORMAZIONE DEL CLIENTE

La GESESA SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti circa i servizi, le modalità di prestazione, le procedure e le iniziative aziendali. Allo scopo la GESESA SpA utilizza vari strumenti quali:

- Gli sportelli aziendali
- Le bollette
- Linee telefoniche dedicate e senza oneri per il Cliente (Numero Verde)
- Mezzi di comunicazione di massa
- Manifesti
- Opuscoli informativi
- Visite agli impianti
- Sito web
- Altre metodologie di comunicazione che si riterranno opportune ed appropriate.

In particolare la GESESA SpA si impegna a fornire semestralmente informazioni dettagliate che riguardano:

- Variazioni contrattuali
- Variazioni regolamentari
- Modifiche tariffarie
- Qualità dell'acqua distribuita
 - In particolare sono pubblicati i seguenti parametri
 - o Durezza totale in mg/l
 - o Concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di ph
 - o Residuo fisso a 180° C in mg/l
 - o Nitrati in mg/l di NO in base ₃
 - o Nitriti in mg/l di NO in base ₂
 - o Ammoniaca in mg/l di NH in base ₄
 - o Fluoro in micron/l di F
 - o Cloruri in mg/l di Cl
- Modalità di pagamento delle bollette
- Modalità di lettura dei contatori
- Piano annuale di scadenza della bollette

8. TUTELA DEL CLIENTE

8.1 La gestione dei reclami

La GESESA SpA adotta un sistema interno di gestione dei reclami conforme alla Norma UNI 10600. Ogni Cliente può presentare reclamo sia per iscritto che per telefono; il Sistema Qualità della GESESA SpA prevede un modulo, D08-1 Analisi reclamo Cliente, che deve essere compilato dall'addetto al Servizio Clienti ad ogni reclamo telefonico. Lo stesso modulo è disponibile nello spazio self-service all'interno dell'area ricevimento Clienti.

I reclami sono sempre indirizzati al Servizio Clienti che provvede a richiedere alle singole funzioni interne alla GESESA SpA le informazioni da fornire al Cliente.

Per ciascun reclamo il Servizio Clienti della GESESA SpA, entro 30 giorni dalla ricezione, provvede ad informare il Cliente dell'attività svolta, delle soluzioni adottate e delle possibilità di appello in arbitrato.

8.2 Arbitrato

Per risolvere le controversie con i Clienti, la GESESA SpA accetta il ricorso ad una procedura d'arbitrato irrituale.

Il Cliente che, esperite tutte le procedure normali per arrivare ad una composizione amichevole della controversia, intende utilizzare l'arbitrato irrituale, dovrà presentare un'istanza alla GESESA SpA (vedere facsimile allegato).

Il Collegio Arbitrale sarà composto da un presidente accettato dalle parti e che dovrà essere un avvocato, dal presidente della GESESA SpA o da un suo delegato e da un rappresentante del Cliente che potrà essere un esponente delle Associazioni di Consumatori o di altre associazioni ed enti rappresentanti d'interessi dei cittadini.

La decisione degli arbitri avrà forza di contratto tra le parti.

La GESESA SpA indicherà come presidente, se accettato dalla controparte, il Difensore Civico del Comune, altrimenti il presidente verrà nominato di comune accordo dai rappresentanti delle parti, ovvero, in ulteriore mancanza di accordo, decorsi giorni 20 dalla nomina dell'arbitrato indicato dalla GESESA SpA, dal Presidente del Tribunale di Benevento.

I servizi di segreteria ed i locali per la Commissione d'Arbitrato saranno messi a disposizione della GESESA SpA

Eventuali spese supplementari saranno a carico della parte soccombente.

8.3 Reclami specifici sulla Carta dei Servizi

I Clienti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti dalla presente Carta. Il reclamo può essere presentato verbalmente, per iscritto, via fax o telefonicamente dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegato.

Sarà cura del Cliente produrre tutta la documentazione necessaria per gli accertamenti.

Alla presentazione del reclamo, la GESESA SpA comunica al Cliente il nominativo della persona che seguirà l'indagine e riferirà allo stesso, entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti.

9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La GESESA SpA attua, periodicamente, anche accogliendo eventuali suggerimenti e richieste di organismi rappresentati dagli Clienti ,sondaggi di opinione e ricerche per valutare il grado di soddisfazione dell'Utenza circa i servizi forniti in quanto ad efficienza, modalità e tempestività. Essendoci tra gli obiettivi della GESESA SpA il raggiungimento di standard di qualità sempre più alti, le ricerche saranno indirizzate all'ottimizzazione dei servizi stessi. La GESESA SpA si impegna ad informare l'opinione pubblica circa i risultati dei sondaggi e delle ricerche, comunicando anche eventuali iniziative di provvedimenti correttivi intrapresi alla luce dei risultati.

10. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Qualora il Cliente riscontri un'inadempienza della GESESA SpA rispetto agli impegni presi con la presente "Carta" lo stesso, previo istanza, potrà richiedere l'indennizzo di Lire 50.000 (Cinquantamila) per il mancato rispetto degli standard dei servizi. Qualora la GESESA SpA contestasse il rilievo si procederà con il giudizio arbitrale di cui al punto 8.2

La GESESA SpA procede al rimborso, qualora sia riconosciuto, con accredito nella prima bolletta utile o, qualora questo non sia possibile, entro 60 giorni dalla data di ricevimento della richiesta di rimborso.

11. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

La Carta del Servizio Idrico della GESESA SpA, nella presente versione, entra in vigore dal 2 aprile 2001.

Eventuali revisioni sono comunicate agli Clienti attraverso gli strumenti di informazioni indicati al capitolo 8.

ALLEGATO 1 - Facsimile richiesta arbitrato

Commissione d'Arbitrato
GESESA SpA
Zona Industriale Pezzapiana
82100 BENEVENTO

DOMANDA D'ARBITRATO

Il Sottoscritto nato
a..... il residente a via
..... tel. titolare dell'utenza n° in
conseguenza del mancato accordo per il reclamo presentato il

C H I E D E

che la controversia concernente il reclamo di cui sopra, tuttora pendente tra il sottoscritto e la GESESA SpA, venga composta mediante arbitrato irrituale, con decisione definitiva e vincolante tra le parti.

Ai fini del procedimento di arbitrato, il sottoscritto elegge domicilio presso il quale la Segreteria dovrà inviargli il verbale finale del procedimento:

Via Città Provincia
..... CAP Telefono

per dirimere la controversia di cui sopra, delega il Signor
..... rappresentante de
..... (Associazione di Consumatori o simile) che farà quindi parte
della terna arbitrale.

Alla presente il sottoscritto allega copia della seguente documentazione, riguardante l'oggetto della controversia:

1. memoria difensiva
2. documenti
3. altro eventuale

Per accettazione integrale della presente domanda di arbitrato, da considerarsi quale proposta di accordo compromissorio

....., addì.....

firma
