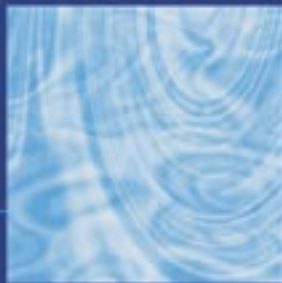
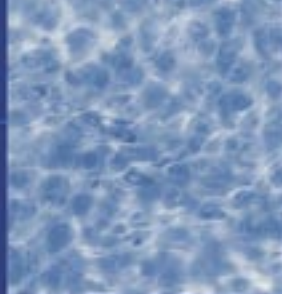


AMAP S.P.A.  
CARTA DEI SERVIZI



**AMAP**  
S.p.A.

RISORSE IN AZIONE PER IL BENE COMUNE

# **AMAP S.P.A**

## **CARTA DEI SERVIZI**

(Approvata con deliberazione del C.d.A. N° 154 del 30/10/2002)

(Trasmessa all'Amministrazione Comunale di Palermo con nota n° 9991 del  
12/11/2002)



## 1. PREMESSA

### 1.1 L'Azienda

L'AMAP è stata costituita il 20/04/1956 dal Comune di Palermo per gestire l'acquedotto cittadino.

Con delibera del Consiglio Comunale di Palermo N° 131 del 03/05/1999 l'AMAP è stata trasformata in Azienda Speciale.

Con delibera del Consiglio Comunale di Palermo N° 231 del 08/09/2000 l'AMAP - Azienda Speciale - è stata in ultimo trasformata in Società per Azioni ed è stata iscritta nel registro delle imprese presso la Camera di Commercio di Palermo a far data dal 03/05/2001. L'AMAP S.p.A., oltre a svolgere il Servizio Idrico Integrato nella città di Palermo, garantisce l'approvvigionamento idrico ed altri servizi a vari Comuni della Provincia di Palermo.

### 1.2 La Carta dei Servizi

La Carta del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, fissa principi e criteri per l'erogazione dei suddetti servizi e costituisce elemento integrante dei contratti di fornitura idrica.

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del seguente quadro normativo di settore:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19/05/1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";
- Legge 11/07/1995 N° 273 "Conversione in Legge con modificazioni del decreto Legge 12/05/1995 N° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04/03/1996, in attuazione dell'art. 4 della Legge N° 36/94;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29/04/1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio idrico integrato";
- Decreto Legislativo 30/07/1999 N° 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15/03/1997 N° 59.

La presente Carta è stata sottoposta al parere delle seguenti organizzazioni dei consumatori nello spirito di un dialogo continuo e per il miglioramento della qualità del servizio:

- ADICONSUM
- FEDERCONSUMATORI
- LEGA CONSUMATORI ACLI
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

La presente Carta, inoltre, è aperta al contributo di tutte le altre Associazioni dei Consumatori legalmente riconosciute.

In essa sono definiti i livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti.

L'obiettivo fondamentale è perciò quello di aggiungere elementi di certezza verso la qualità complessiva del servizio reso.

Si riferisce, per il servizio d'acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- domestico;
- non domestico;

La Carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto d'accesso alle informazioni ed il diritto di giudizio sull'operato dell'AMAP S.p.A.

Essa, inoltre, indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per ottenere risposta.

Gli standard relativi ai livelli minimi di servizio sono da considerarsi come suscettibili di progressivo miglioramento.

L'AMAP S.p.A. si impegna ad operare affinché venga garantito un servizio efficiente ed efficace tramite l'elaborazione di piani per il miglioramento della qualità del servizio

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

### 2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'AMAP S.p.A., a parità di condizioni impiantistico - funzionali, garantisce a tutti gli Utenti lo stesso trattamento.

Si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e si impegna a rendere effettivo questo diritto anche per gli Utenti con difficoltà fisiche.

### 2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario dell'AMAP S.p.A. garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'AMAP S.p.A. si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### 2.3 Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dall'AMAP S.p.A. le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, l'AMAP S.p.A. istituisce l'Ufficio Cortesia, garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

### 2.4 Cortesia

L'AMAP S.p.A. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

### 2.5 Efficacia ed efficienza

L'AMAP S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## 2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'AMAP S.p.A. si impegna ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile nei rapporti con gli Utenti.

## 2.7 Trasparenza e correttezza nei rapporti con gli Utenti

L'AMAP S.p.A. si impegna ad improntare il proprio agire ai principi di trasparenza e di correttezza e a favorire il ricorso a procedure conciliative, secondo le vigenti normative, per la risoluzione di eventuali controversie con gli Utenti.

# 3. FATTORI DI QUALITA'

L'AMAP S.p.A. considera fattori di qualità e quindi aspetti rilevanti del servizio per gli Utenti le seguenti tematiche:

- Avvio del rapporto contrattuale
- Accessibilità del servizio
- Gestione del rapporto contrattuale
- Continuità del servizio

# 4. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

I tempi di prestazione di seguito indicati vanno considerati al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi o per la predisposizione da parte dell'Utente, di opere edili od altri adempimenti.

I giorni indicati nella presente "Carta" devono essere intesi come giorni di calendario. Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, l'AMAP S.p.A. comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

## 4.1 Servizio idrico

Tempo massimo per esecuzione lavori nuovi allacci:

= 20 giorni - senza lavori di scavo;

= 55 giorni - con lavori di scavo;

Tempo massimo per attivazione nuova fornitura:

= 10 giorni - a seguito della avvenuta esecuzione dei lavori;

Tempo massimo per cessazione della fornitura:

= 10 giorni;

Tempo massimo per risposta a richiesta scritta di informazioni:

= 30 giorni;

## 4.2 Servizio fognario

Tempo massimo per esecuzione di razionalizzazione e/o espurgo

= 30 giorni dal pagamento;

Tempo massimo per la costruzione di nuovo allaccio

= 90 giorni dal pagamento.

## 4.3 Pronto intervento

L'AMAP S.p.A. attua un servizio di pronto intervento, 24 ore su 24 ore, sia per giorni

feriali che festivi. I tempi di trasferimento sul posto sono solleciti compatibilmente con altri interventi già in corso della stessa gravità.

#### 4.4 Tempestività in caso di guasto

Tempo massimo per primo intervento in caso di situazione di pubblico pericolo

= 4 ore;

Tempo massimo per primo intervento in caso di guasto

= 24 ore.

## 5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

### 5.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Da Lunedì a Venerdì - Orari di apertura secondo le indicazioni riportate in fattura per un tempo comunque non inferiore a 25 ore settimanali.

Il personale preposto al contatto con gli Utenti è dotato di tesserino di riconoscimento.

Nello svolgimento di pratiche via telefono e via telematica sarà garantita la identificazione dell'operatore.

### 5.2 Servizio informazioni

Funzionante dal lunedì al venerdì con il medesimo orario di apertura degli sportelli.

### 5.3 Possibilità di pagamento bollette e lavori

Presso gli uffici postali;

Presso gli sportelli messi a disposizione dall'Istituto Bancario Cassiere;

Presso gli sportelli della sede AMAP S.p.A. con carta bancaria o carta di credito e con assegni circolari o bancari, senza aggravio di spese;

Tramite incassi bancari domiciliati (RID).

### 5.4 Facilitazioni di accesso al servizio

L'AMAP S.p.A., per i portatori di handicap, ha predisposto facilitazioni di accesso agli sportelli mediante l'abbattimento delle barriere architettoniche.

### 5.5 Tempo di attesa agli sportelli

Tempo massimo 30 minuti.

Il tempo massimo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio.

A fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà dell'AMAP S.p.A., potrà essere data segnalazione preventiva, di inapplicabilità delle condizioni previste dalla seguente "Carta", con avviso posto all'ingresso del Salone Utenti.

### 5.6 Risposta alle richieste e reclami scritti degli Utenti:

Tempo massimo 30 giorni di calendario.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine, verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

Tali termini sono validi nel rapporto AMAP S.p.A./Utenti, mentre non sono da intendersi vincolanti fra l'AMAP S.p.A./Enti.

Tutta la corrispondenza con gli Utenti riporta l'indicazione del referente aziendale ed il relativo numero telefonico interno.

## 6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 6.1 Periodicità della fatturazione

La periodicità della fatturazione è di norma ogni 3 mesi.

L'AMAP S.p.A. si riserva di effettuare fatturazioni anche in acconto.

Qualora la lettura del contatore non fosse stata effettuata si procederà ad una fatturazione in acconto sulla base dei dati storici di consumo.

### 6.2 Errori di lettura

Qualora l'errore sia segnalato o per lettera o direttamente allo sportello dell'AMAP S.p.A., la rettifica avverrà entro 30 giorni dalla data di protocollo, previa verifica d'ufficio.

Qualora sia l'AMAP S.p.A. a rendersi conto di una avvenuta erronea fatturazione si provvederà in automatico alla rettifica e quanto addebitato in eccesso verrà immediatamente calcolato a credito nella fattura successiva.

Eventuali ulteriori differenze saranno rimborsate con le procedure in uso.

### 6.3 Numero letture contatori all'anno

Per normali forniture = almeno 2 volte all'anno

L'AMAP S.p.A. ha attivato la procedura di auto lettura da parte dell'Utente.

### 6.4 Morosità

Allorché si riscontri la morosità dell'Utente, l'AMAP S.p.A. provvede, prima di sospendere l'erogazione, ad inviare al medesimo sollecito di pagamento, con allegato il duplicato della fattura non pagata, assegnando termine ultimativo per adempiere.

In caso di mancato pagamento, entro il termine assegnato, si procederà alla sospensione del servizio.

### 6.5 Riattivazione

La riattivazione avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento ad eccezione dei casi in cui la sospensione sia stata effettuata con eliminazione dell'impianto.

In tale ultimo caso l'Utente dovrà sottoscrivere un nuovo contratto e versare gli oneri di allacciamento.

### 6.6 Verifica del contatore

Può essere richiesta dall'Utente la verifica a pagamento allorché abbia fondato sospetto che il contatore misuri i consumi in modo irregolare.

L'Utente ha facoltà di presenziare alla prova di verifica.

L'esito di tale verifica verrà comunicato all'Utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale, la modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sarà in base alla media dei consumi storici, tenendo anche conto della stagionalità.

In mancanza dei consumi storici si farà riferimento a quelli rilevati dal nuovo misuratore installato.

Qualora la verifica confermi il corretto funzionamento del contatore il costo della stessa verrà addebitato all'Utente.

Nel caso invece di effettiva irregolarità di misurazione il costo della verifica sarà a carico dell'AMAP S.p.A.

Tempo massimo per il ritiro del contatore da verificare

= 30 giorni.

### 6.7 Caratteristica del prodotto

Pressione minima alla consegna 5m H<sub>2</sub>O.

Qualità dell'acqua erogata conforme alla normativa.

### 6.8 Verifica del livello di pressione

Può essere richiesta verifica di pressione al punto di consegna acqua allorché venga riscontrata una erogazione non sufficiente.

## 7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

### 7.1 Servizio segnalazione guasti (attivo 24 ore su 24 sia per giorni feriali che festivi).

Tempo massimo per primo intervento in caso di situazione di pericolo per la incolumità delle persone:

= entro 4 ore dalla segnalazione.

Tempo massimo per ultimazione lavori in caso di guasto alla rete:

= 48 ore dal loro inizio.

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite su rete:

= 75 Km/anno

Sorveglianza grandi perdite con telecontrollo:

= in corso di realizzazione

### 7.2 Sospensioni programmate del servizio

Con la realizzazione delle nuove sottoreti sarà possibile fornire un servizio continuo senza interruzioni. Queste si possono verificare solo per rotture improvvise, carenze idriche, interventi di manutenzione o sospensione programmate del servizio. Per queste ultime, limitatamente alle tubazioni stradali, si garantisce un tempo di preavviso di almeno 48 ore ed un tempo massimo di sospensione che sarà comunicato di volta in volta e che non sarà superiore alle 12 ore in assenza di eventi eccezionali e imprevedibili.

### 7.3 Modalità di informazione alla cittadinanza

= comunicato stampa

### 7.4 Erroneo distacco del servizio

= riattivazione immediata

### 7.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori ambientali non dipendenti dall'attività aziendale, l'AMAP S.p.A., con adeguato preavviso, informa la popolazione proponendo le misure da adottare per superare il periodo di crisi (risparmio idrico, riduzione della pressione in rete, sospensione programmata dell'erogazione ecc.).

## 8. L'INFORMAZIONE

- Al fine di garantire agli Utenti informazioni costanti ed adeguate sugli aspetti normativi, contrattuali, regolamentari ed in generale, l'AMAP S.p.A. utilizza i seguenti strumenti:
- Informazioni allo sportello dell'AMAP S.p.A.
- Telefonicamente al numero verde 800915333
- Tramite fax al numero 091279228
- Sul sito societario <http://www.amapspa.it>
- Per posta elettronica all'indirizzo: [info@amapspa.it](mailto:info@amapspa.it)
- Per posta a: AMAP S.p.A. via Volturmo 2 - CAP 90138 Palermo
- Carta dei servizi
- Appositi spazi nelle bollette

I tempi massimi di risposta alle richieste di informazioni sono i seguenti:

- |  |                 |
|--|-----------------|
| • Risposte verbali dirette e telefoniche | in giornata     |
| • Risposte scritte                       |                 |
| • Senza verifiche esterne                | entro 30 giorni |
| • Con verifiche esterne                  | entro 45 giorni |

L'AMAP S.p.A., con un linguaggio semplice ed efficace e con idonea campagna informativa:

- assicura agli Utenti la corrispondenza dell'acqua erogata ai parametri di qualità previsti dalla legge; in particolare, fornisce su richiesta, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei;
- rende note le condizioni di somministrazione del servizio e le regole intercorrenti nel rapporto fra le due parti;
- informa circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- promuove campagne informative sul corretto utilizzo dell'acqua ai fini di diffondere comportamenti rivolti alla valorizzazione e risparmio della risorsa idrica;
- promuove campagne informative sulle principali attività che essa svolge;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sul calendario di fatturazione;
- pubblicizza le procedure per la presentazione dei reclami e le modalità per la soluzione in via conciliativa delle eventuali controversie;
- effettua periodici sondaggi per verificare l'efficacia delle comunicazioni emesse e per recepire ulteriori esigenze del cittadino in questo campo;
- informa gli Utenti sull'andamento del servizio di fognatura e depurazione.

## 9. LA SODDISFAZIONE

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, l'AMAP S.p.A. svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri Utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e dei messaggi emessi.

I risultati di tali verifiche verranno resi noti ai cittadini e trasmessi alle Autorità competenti ed alle Associazioni dei Consumatori.

## 10. INDAGINI DEMOSCOPICHE SUL LIVELLO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

L'AMAP S.p.A., periodicamente, commissionerà ad istituti di comprovata esperienza una ricerca sul livello di gradimento dei servizi pubblici erogati agli Utenti.

I risultati degli studi e delle ricerche, saranno adeguatamente divulgati e trasmessi agli organismi preposti alla tutela dei consumatori.

Qualora i cittadini intendano far pervenire i propri suggerimenti relativamente al miglioramento del servizio prestato, possono indirizzare i medesimi all'AMAP S.p.A.

## 11. IL RIMBORSO

Gli standard sottoposti a rimborso sono quelli di seguito elencati e fanno sempre riferimento a tempi massimi:

tempo di esecuzione lavori nuovi impianti idrici senza lavori di scavo	= € 26,00
tempo di esecuzione lavori nuovi impianti idrici con lavori di scavo	= € 26,00
tempo per attivazione o riattivazione fornitura	= € 26,00
tempo massimo per la cessazione della fornitura	= € 26,00

### 11.1 Modalità di richiesta del rimborso

Il rimborso sarà erogato previa richiesta scritta che deve pervenire entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito (farà fede la data del protocollo dell'AMAP S.p.A.).

Il rimborso verrà effettuato entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, tramite accredito in bolletta.

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente "Carta", non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità dell'AMAP S.p.A. che di fatto impediscono e condizionano l'attività della stessa.

Qualora non sia possibile da parte dell'AMAP S.p.A., rilevare oggettivamente il sorgere, la durata e l'effetto di tali eventi impeditivi non si potrà dar corso all'applicazione delle penali.

I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono:

- eventi di carattere eccezionale esterni all'AMAP S.p.A. e da questa non dipendenti come catastrofi naturali, eventi franosi e climatici, interruzioni dell'alimentazione di energia elettrica, ecc.;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per la predisposizione di opere edili dell'Utente;
- scioperi.

## 12. LA TUTELA

### 12.1 Ufficio interno di controllo

1) Qualsiasi violazione ai principi contenuti nella presente "Carta" deve essere denunciata all'AMAP S.p.A. - Ufficio Cortesia. Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

2) Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda di rimborso, l'Ufficio Cortesia riferirà all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali l'AMAP S.p.A. provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Qualora l'AMAP S.p.A. non rispetti il termine citato o l'Utente ritenga la risposta insufficiente, quest'ultimo potrà adire la Commissione di Conciliazione istituita per composizione stragiudiziale delle controversie.

3) Semestralmente l'AMAP S.p.A. riferisce al Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito ad essi dato.

4) Una volta all'anno l'AMAP S.p.A. predispone un resoconto, a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta, contenente quanto espresso al punto precedente, l'indice sui tassi di reclamo ed un confronto con i dati precedentemente riscontrati.

### 12.2 Autorità esterna

Qualora fra l'AMAP S.p.A. e l'Utente non si sia raggiunto un accordo neanche in sede di conciliazione interna, rimane ferma la facoltà delle parti di ricorrere ad altra autorità di conciliazione esterna prevista dalle vigenti normative in materia.

## 13. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta entra in vigore dal 1° febbraio 2003, è soggetta a revisione annuale ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio verranno comunicate ai cittadini.

## 14. GLOSSARIO

### Allacciamento

Esecuzione di parte di impianto dell'AMAP S.p.A. costituita da materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'Utente.

### Attacco contatore

Installazione del contatore, quale punto di consegna della fornitura, al termine dell'allacciamento.

### Attivazione fornitura

Apertura del contatore, da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il completamento ed il collegamento dell'impianto dell'Utente.

### Cessazione

Eliminazione dell'impianto per disdetta o per morosità.

### Captazione

Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente).

### Consumi storici

Media dei consumi degli anni precedenti.

### Depurazione

Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque reflue fognarie, al fine di purificarle e renderle compatibili con il corpo idrico recettore.

### Erroneo distacco

Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco del contatore, non richiesta dall'Utente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti o mancato pagamento.

### Morosità

Ritardo o mancato pagamento di una bolletta.

### Parametri chimico-biologici

Si intendono le misure che vengono eseguite per stabilire se l'acqua distribuita risponde ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente. Tali misure sono determinate mediante l'effettuazione di analisi chimiche e microbiologiche.

### Potabilizzazione

Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque naturali (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle idonee al consumo umano.

### Rettifica letture e consumi

Sistemazione/correzione delle letture e consumi.

### Riattivazione

Riapertura della fornitura.

### Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza.

### Sopralluogo

Verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura da personale dell'AMAP S.p.A. al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura sia gli oneri relativi all'intervento richiesto dall'Utente.

### Verifica del contatore

Prova di corretto funzionamento del contatore che l'Utente richiede, con pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondono all'effettivo utilizzo.

## 15. CONDIZIONI DI FORNITURA

Le condizioni di fornitura sono contenute nel vigente regolamento di distribuzione idrica consegnato in copia all'Utente.

## 16. TABELLA RIASSUNTIVA

### A) Standard non soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto

Servizio IDRICO	
INDICATORI SPECIFICI	STANDARD MONITORATI
Tempo di preavviso per sospensione	24 ore
Disponibilità pronto intervento	24 ore su 24 per 360 gg/anno
Tempo di intervento in caso di pericolo	4 ore
Tempo utile ultimazione lavori	48 ore dal loro inizio
Ricerca perdita programmata su rete	75 Km/anno

Servizio FOGNARIO	
INDICATORI SPECIFICI	STANDARD MONITORATI
Tempo esecuzione razionalizzazione e/o espurgo	30 giorni
Tempo costruzione nuovo allaccio	90 giorni dal pagamento

INDICATORI GENERICI	STANDARD MONITORATI
Risposte scritte ai reclami	30 giorni di calendario
Attesa agli sportelli - tempo medio	10 minuti
Attesa agli sportelli - tempo massimo	30 minuti

### B) Standard specifici garantiti soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto

INDICATORI SPECIFICI	STANDARD MONITORATI
Nuovi impianti idrici - senza lavori di scavo	20 giorni - tempo max per esecuzione lavori
Nuovi impianti idrici - con lavori di scavo	55 giorni - tempo max per esecuzione lavori
Attivazione o riattivazione della fornitura	10 giorni - tempo max per esecuzione lavori
Cessazione della fornitura	10 giorni - tempo max per esecuzione lavori

## NUMERI UTILI

Servizio informazioni bollette e contratti, reclami, segnalazioni guasti e pronto intervento - numero verde 800915333

Centralino: Tel. 091279111 - Fax 091279228

Sito internet: [www.amapspa.it](http://www.amapspa.it)

Indirizzo e-mail: [info@amapspa.it](mailto:info@amapspa.it)

# INDICE

<b>1. PREMESSA</b>	pag. 2
1.1 L'Azienda	pag. 2
1.2 La Carta dei Servizi	pag. 2
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	pag. 3
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	pag. 3
2.2 Continuità	pag. 3
2.3 Partecipazione	pag. 3
2.4 Cortesia	pag. 3
2.5 Efficacia ed efficienza	pag. 3
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	pag. 4
2.7 Trasparenza e correttezza nei rapporti con gli Utenti	pag. 4
<b>3. FATTORI DI QUALITA'</b>	pag. 4
<b>4. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>	pag. 4
4.1 Servizio idrico	pag. 4
4.2 Servizio fognario	pag. 4
4.3 Pronto intervento	pag. 4
4.4 Tempestività in caso di guasto	pag. 5
<b>5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO</b>	pag. 5
5.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	pag. 5
5.2 Servizio informazioni	pag. 5
5.3 Possibilità di pagamento bollette e lavori	pag. 5
5.4 Facilitazioni di accesso al servizio	pag. 5
5.5 Tempo di attesa agli sportelli	pag. 5
5.6 Risposta alle richieste e reclami scritti degli Utenti	pag. 5
<b>6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>	pag. 6
6.1 Periodicità della fatturazione	pag. 6
6.2 Errori di lettura	pag. 6
6.3 Numero letture contatori all'anno	pag. 6
6.4 Morosità	pag. 6
6.5 Riattivazione	pag. 6
6.6 Verifica del contatore	pag. 6
6.7 Caratteristica del prodotto	pag. 7
6.8 Verifica del livello di pressione	pag. 7
<b>7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO</b>	pag. 7
7.1 Servizio segnalazione guasti (attivo 24 ore su 24 sia per giorni feriali che festivi)	pag. 7
7.2 Sospensioni programmate del servizio	pag. 7
7.3 Modalità di informazione alla cittadinanza	pag. 7
7.4 Erroneo distacco del servizio	pag. 7
7.5 Crisi idrica da scarsità	pag. 7
<b>8. L'INFORMAZIONE</b>	pag. 8
<b>9. LA SODDISFAZIONE</b>	pag. 8
<b>10. INDAGINI DEMOSCOPICHE SUL LIVELLO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI</b>	pag. 9
<b>11. IL RIMBORSO</b>	pag. 9
11.1 Modalità di richiesta del rimborso	pag. 9
<b>12. LA TUTELA</b>	pag. 9
12.1 Ufficio interno di controllo	pag. 9
12.2 Autorità esterna	pag.10
<b>13. VALIDITA' DELLA CARTA</b>	pag.10
<b>14. GLOSSARIO</b>	pag.10
<b>15. CONDIZIONI DI FORNITURA</b>	pag.11
<b>16. TABELLA RIASSUNTIVA</b>	pag.12
<b>NUMERI UTILI</b>	pag.12



RISORSE IN AZIONE PER IL BENE COMUNE

via Volturmo, 2 - 90138 Palermo - Tel. 091 279111 - Fax 091 279228  
www.amapspa.it - e-mail: info@amapspa.it

Pronto AMAP

Numero Verde

**800 915333**

AMAPTEL (autolettura contatori)

Numero Verde

**800 914348**