



CARTA DEI SERVIZI IDRICI



Azienda Speciale Regionale

Via A. Depretis, 15 - 86100 - Campobasso

Telefono 0874 4201 - Fax: 0874 420215

eMail: info@moliseacque.com - web: www.moliseacque.com



PREMESSE

La Carta del Servizio Idrico fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto e i relativi standard di qualità che Molise Acque si impegna a rispettare.

La Carta del Servizio Idrico riconosce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni e il giudizio sull'operato di Molise Acque. Le informazioni esposte rilevano i principi fondamentali da rispettare nella fornitura del servizio, le modalità di accesso al servizio stesso, e gli standard di qualità garantiti.

L'utente può verificare quanto scritto e, in determinati casi, chiedere un rimborso per il mancato rispetto delle prestazioni che sono state garantite. Gli aggiornamenti del presente documento saranno resi noti tramite gli strumenti di informazione previsti e, comunque, sarà possibile ottenerne copia presso gli sportelli di Molise Acque e comunque dal sito Web aziendale.

Le procedure aziendali contenute nella Carta del Servizio Idrico sono state approvate dal Consiglio di amministrazione con delibera n°156 del 13.11.2009.

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di “Carte dei servizi pubblici”;
- Legge 11 luglio 1995, n.273 “Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 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 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n. 36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA (piano regolatore generale acquedotti), direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico, i livelli minimi che devono garantirsi agli utenti, nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”;
- Decreto Legislativo 03 aprile 2006, n.152 “Norme in materia ambientale” che nella Parte Terza riporta “Norme in materia di difesa del suolo e lotta alla desertificazione, di tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche”.



PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e imparzialità

I servizi erogati da Molise Acque sono finalizzati al soddisfacimento di bisogni essenziali degli utenti. Tali servizi pertanto sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Molise Acque si impegna a:

- ✓ garantire parità di trattamento a tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza (compresi i cittadini residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà);
- ✓ gestire con particolare attenzione, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto individuale, i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Molise Acque nei comportamenti verso gli utenti, si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità

È impegno di Molise Acque garantire un servizio continuo e regolare. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti e alla qualità dell'erogazione del servizio, cause di forza maggiore. In ogni caso, Molise Acque adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato ai clienti.

Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere e ottenere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami, può verificare la corretta erogazione dei servizi forniti e collaborare con Molise Acque per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con il cliente, viene garantita la riconoscibilità del personale e individuato il responsabile delle strutture; chi opera a contatto con il pubblico è facilmente individuabile grazie al tesserino di riconoscimento, mentre nei contatti telefonici i dipendenti devono declinare le proprie generalità.

Cortesia

Molise Acque si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti fornendo ai dipendenti opportuna formazione e adeguate istruzioni.

Efficienza ed efficacia

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo perseguito da Molise Acque che adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Molise Acque pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.



PRESENTAZIONE DI MOLISE ACQUE

Molise Acque, ente pubblico economico, è stata istituita con LR n°37/1999 – con trasformazione dell'ex-Erim - ma operativa ad ogni effetto di legge dal 02 ottobre 2006 .

La trasformazione ha comportato che le reti e gli impianti rimangano di proprietà della Regione Molise, mentre a Molise Acque vengono assegnati i mezzi operativi, il personale ed i contratti afferenti alle attività del Servizio Idrico già svolta dall'Erim. L'attività fondamentale di Molise Acque è la gestione del Servizio Idrico di grande adduzione nel territorio della Regione Molise anche a beneficio di regioni limitrofe.

L'attività consiste nella progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria, di impianti di captazione, potabilizzazione, accumulo, sollevamento e di reti di adduzione, distribuzione, allacciamento afferenti il servizio d'acquedotto (con esclusione delle reti e degli impianti interni dei comuni).

L'attività comprende lo sfruttamento della risorsa idrica per la produzione di energia elettrica.

Struttura di Molise Acque

Molise Acque è un Ente pubblico economico operativo in base al Decreto del Presidente della Giunta Regionale n°208 del 26/072005 ed ha un capitale di dotazione pari a 1.000.000 €.

Lo scopo sociale è così definito:

L'azienda è costituita per le seguenti attività di gestione e di erogazione:

ricerca, captazione, sollevamento, trasporto, trattamento e distribuzione dell'acqua per qualsiasi uso; tutte le attività anche di natura complementare, di supporto e/o sussidiarie .

In via non prevalente, ma strumentale alla realizzazione dell'oggetto sociale, l'azienda potrà compiere qualsiasi operazione di natura commerciale, industriale ed immobiliare, nonché qualsiasi attività finanziaria e mobiliare, ritenuto dall'organo amministrativo necessaria od utile; potrà inoltre contrarre finanziamenti e mutui con istituti di credito, banche, società o privati, concedendo garanzie, anche reali, anche a favore di terzi, purché nell'interesse dell'azienda, nonché assumere partecipazioni ed interessenze, direttamente od indirettamente, in altre società od imprese costituite o costituende, aventi oggetto analogo od affine o comunque connesso al proprio, fatto salvo il limite di cui all'art. 2361 del C.C. ed esclusa qualsiasi attività di successivo collocamento a terzi od al pubblico, nonché promuovere o partecipare a consorzi ed a raggruppamenti di imprese.

Poiché l'azienda ha una soggettività di diritto pubblico e gestisce un servizio pubblico, resta fermo il principio che la stessa svolge le proprie attività in forma autonoma ad eccezione delle decisioni su:

bilancio, relazione programmatica, piano degli investimenti, piano di sviluppo che sono preventivamente discussi ed adottati dagli organi di Molise Acque e poi approvati dalla Regione Molise.

Il servizio acqua potabile

La fonte di approvvigionamento degli acquedotti di Molise Acque è la falda acquifera. Ogni anno, attraverso 36 opere di captazione, sono prelevati dal sottosuolo circa 80,30 milioni di metri cubi d'acqua. L'esperienza maturata da Molise Acque nella progettazione di pozzi e nei trattamenti di potabilizzazione è la migliore garanzia che l'Azienda offre ai propri utenti. Conoscenze approfondite coprono il trattamento di sostanze inquinanti di origine chimica, naturale



e batteriologica con tecnologie moderne.

Nell'impianto di potabilizzazione gestito vengono eliminate tutte quelle sostanze naturali ed innocue per la salute umana che possono, però, influire sul prodotto in uscita dai rubinetti domestici, quali l'ammoniaca, il ferro, il manganese. L'acqua viene successivamente disinfettata con il biossido di cloro, il quale permette di tutelarne la qualità nel lungo percorso dagli impianti alle abitazioni senza intaccarne il naturale gusto.

L'Azienda Speciale Molise Acque assicura il rifornimento di acqua potabile ai serbatoi di 170 Comuni molisani, pugliesi e campani. Il bacino di utenza è di circa 500.000 abitanti ed il servizio idrico viene garantito attraverso un sistema di circa 2.000 km di condotte, 250 serbatoi e 35 centrali di sollevamento. Le opere acquedottistiche sono di elevato pregio ingegneristico e risultano meta di numerose visite da parte di studiosi provenienti da tutta Europa. Molise Acque rifornisce anche i consorzi di bonifica del Basso Molise per consentire l'irrigazione di circa 14.000 ettari e i consorzi per i nuclei industriali più importanti del Molise.

La verifica della qualità delle acque è estremamente accurata e viene garantita da oltre **4.000 mila prelievi** di laboratorio eseguite ogni anno da Molise Acque. La qualità dell'acqua erogata è del tutto paragonabile a quella delle "acque in bottiglia" più diffuse se non addirittura migliore.

ASPETTI GENERALI

Molise Acque, in un'ottica di trasparenza e miglioramento dei rapporti con l'utenza, fornisce le informazioni necessarie circa le modalità di prestazione dei servizi.

Le comunicazioni rivolte al singolo utente verranno effettuate all'indirizzo indicato in contratto, quelle dirette alla totalità degli utenti verranno effettuate tramite stampa, mezzi di comunicazione di massa o riportate sulle bollette.

Relazioni con il pubblico

Molise Acque fornisce notizie relative ai servizi erogati ed alle modalità di fruizione degli stessi da parte degli utenti (documenti necessari per l'espletamento delle diverse pratiche, tariffe in vigore, tipologie), e in particolare:

- fornisce informazioni sui contratti in vigore, sui consumi fatturati e sulle modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti;
- informa sul meccanismo di composizione e variazione delle tariffe nonché di ogni variazione delle medesime e degli elementi che le hanno determinate;
- rende note, nei locali accessibili ai clienti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predispose procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire ai clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- predispose servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicura un servizio di informazioni relative all'Acquedotto;



- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze del cliente in questo campo.

Sono resi disponibili, presso gli sportelli degli uffici commerciali, opuscoli concernenti i servizi erogati e contenenti consigli e suggerimenti.

Con la fattura vengono fornite comunicazioni di carattere generale.

E' disponibile un sito internet (www.moliseacque.com) su cui sono pubblicate le principali informazioni relative ai servizi erogati.

E' inoltre possibile indirizzare messaggi e richieste di chiarimento mediante posta elettronica; le risposte saranno inviate mediante posta elettronica ai clienti che renderanno disponibile il loro indirizzo e-mail.

Attività di controllo acque

Molise Acque, in particolare, assicura gli utenti della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge, fornisce, a richiesta, i dati analitici dei principali parametri relativi all'acqua distribuita nelle diverse zone.

Per la salvaguardia e tutela dell'ambiente, nonché per garantire la sicurezza del cliente, Molise Acque dispone di un laboratorio di analisi chimiche e microbiologiche interno e si avvale anche di laboratori esterni ed esegue le attività di seguito descritte:

attività di controllo dell'acqua potabile distribuita mediante sensori in campo e prelievi giornalieri.

Tali controlli prendono in considerazione molti parametri chimici e microbiologici (vedi tabella seguente) sui punti più significativi della filiera quali sorgenti captate, impianti di trattamento, serbatoi, vasche di accumulo e punti di rete.

PARAMETRI CHIMICI	PARAMETRI MICROBIOLOGICI
Temperatura	Batteri coliformi a 37°C
Colore	Clostridium perfringens
Odore	Conteggio delle colonie a 22°C
Sapore	Conteggio delle colonie a 37°C
PH	Enterococchi
Conducibilità	Escherichia coli
Ossidabilità	Pseudomonas aeruginosa
Torbidità	
Residuo secco a 180°C	
Alluminio	
Ammonio	
Arsenico	



Cadmio
Calcio
Cloruro
Cromo
Disinfettante residuo
Durezza
Ferro
Fluoruro
Manganese
Nichel
Nitrato (NO₃)
Nitrito (NO₂)
Piombo
Rame
Sodio
Solfato

Telecontrollo

L'azienda si sta dotando di un sistema di telecontrollo con lo scopo, applicando le nuove tecnologie, di gestire con efficienza ed efficacia un sistema idrico con professionalità, eliminando il più possibile gli sprechi.

La mancanza delle necessarie informazioni dalle fonti di approvvigionamento, vasche, impianto potabilizzazione, reti di adduzione e distribuzione, sollevamenti, in tempo reale comporta sovente disfunzioni che ricadono sull'utenza con maggiore impatto ambientale e costi di gestione.

Lo scopo di un monitoraggio in continuo è di creare un sistema informativo, con idonei programmi operativi ed applicativi che gestiscono informazioni e rilevano i dati di funzionamento degli impianti; il tutto visto nella logica di un telecontrollo e telecomando calibrato del singolo impianto.

Un sistema per la gestione di "un sistema idrico" svolge normalmente le seguenti operazioni di controllo e di rilevazione:

- acquisizione dei dati dalle stazioni remote collegate agli impianti con controllo dei valori;
- controllo dei valori analogici mediante soglie di fuori limite con emissione automatica degli allarmi;
- elaborazione delle misure e calcolo dei valori medi giornalieri, mensili ed annuali;
- esecuzione di funzioni matematiche, logiche e calcoli sui dati acquisiti;



- acquisizione ed elaborazione dei valori impostati manualmente dall'operatore;
- acquisizione dei cambiamenti di stato dei dispositivi telecontrollati e loro stampa con data ed ora;
- acquisizione degli allarmi provenienti dalle stazioni remote e loro stampa con data ed ora;
- emissione di comandi impartiti dall'operatore tramite tastiera e dispositivo di puntamento mouse;
- gestione del sistema di sollevamento e di pompaggio per ottimizzare e garantire la continuità del servizio e il risparmio energetico;
- memorizzazione dei tempi di funzionamento delle pompe, livelli, allarmi, ecc.;
- stampe e controllo a video dalle stazioni remote con evidenziazione grafica e dinamica dello stato di funzionamento degli attuatori, delle elettropompe, dei valori delle misure e della presenza di eventuali allarmi. Gli stessi schemi sono utilizzati per l'emissione di comandi da parte dell'operatore;
- visualizzazione sul quadro delle segnalazioni relative alla rete del funzionamento complessivo degli impianti;
- stampe e controllo video dalle stazioni remote con evidenziazione grafica e dinamica dello stato di funzionamento degli attuatori, delle elettropompe, dei valori delle misure e della presenza di eventuali allarmi.

Teleallarme

Per garantire un sufficiente grado di automazione degli impianti, tra i compiti di Molise Acque vi è quello di controllo degli allarmi (tramite la linea telefonica, i messaggi al centro di controllo nel caso d'identificazione d'allarme e di guasto) e telesorveglianza.

Operativamente si devono gestire:

- telesegnalazioni (marcia/arresto, apertura/chiusura);
- telemisure (livelli, pressioni, portata);
- teleconteggi (impulsi, durate, eventi);
- telecomandi (marcia/arresto, apertura/chiusura);
- teleregolazioni (comandi proporzionali)

La ricezione automatica di allarmi con registrazione sul disco rigido e visualizzazione degli stessi in chiaro sul video e/o sulla stampante, avviene mediante installazione di sistemi di telecontrollo.

Ricerca perdite

Nell'ambito di una manutenzione preventiva e di mantenimento, sono effettuate ricerche delle perdite di acqua lungo le condotte della rete di distribuzione al fine del loro progressivo contenimento ed eliminazione.

Servizio Informativo Territoriale (SIT)

L'azienda, nell'ottica di una corretta gestione del servizio idrico e per ottimizzarne la gestione sia dal punto di vista operativo che da quello economico e commerciale, prevede l'attivazione del Sistema Informativo Territoriale (SIT) e l'Anagrafe Estesa, strumenti indispensabili per una corretta ed efficiente gestione del territorio.



Letture e verifica misuratori

I consumi vengono rilevati almeno una volta all'anno da parte del personale di Molise Acque, di terzi regolarmente incaricati muniti di tesserino di riconoscimento, o direttamente dal cliente, se i contatori sono posizionati in proprietà privata.

Ai clienti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

La comunicazione della lettura da parte dell'utente può essere effettuata:

- mediante compilazione della scheda di autolettura.

L'utente può richiedere per iscritto a Molise Acque la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici dell'Azienda.

L'esito della verifica viene comunicato al richiedente per mezzo di risposta scritta. Ricontrato il difetto, le spese delle prove saranno a carico dell'ente Molise Acque e l'eccedenza del consumo contabilizzata verrà detratta in base alle indicazioni del nuovo contatore riferita ad un periodo non superiore ad un anno, tenendo conto delle eventuali modifiche giustificate dei consumi stessi.

Se invece la verifica comprovasse la precisione dell'apparecchio entro i limiti di tolleranza del 5 % in più o in meno con deflusso normale, tutte le spese delle prove saranno a carico dell'utente.

Dichiarazione di impegno di Molise Acque

La presente Carta fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del Servizio Idrico.

Molise Acque assume l'impegno di fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta, al fine di poter aumentare e migliorare la qualità nell'erogazione dei propri Servizi anche tramite la partecipazione degli utenti.

Gli impegni assunti con questo documento rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con gli utenti.

Modalità di esecuzione della gestione

Molise Acque si impegna ad eseguire la gestione con una adeguata organizzazione per far fronte alle esigenze del sistema nel suo complesso e, in particolare, garantendo il controllo continuo delle opere e degli impianti, 24 ore su 24 per l'intero anno.

Molise Acque assicura la messa in atto di tutti gli interventi che fanno parte della buona prassi operativa, per assicurare che il sistema abbia un funzionamento di regime regolare, in modo da ottenere i previsti risultati di soddisfazione dell'utenza e di qualità dell'acqua erogata.

Piano di gestione delle interruzioni dei servizi

Molise Acque si impegna a predisporre piani di emergenza per la gestione delle situazioni di crisi idrica da scarsità e qualità.



Livelli minimi di servizio

Molise Acque si impegna, in conformità a quanto stabilito dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g), della legge n. 36 del 1994, ad assicurare per i consumi domestici:

- una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna di 150 l/giorno per abitante, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;

Per usi civili non domestici e/o per gli usi industriali o agricoli vale quanto stabilito nel contratto di utenza.

Standard di Qualità

Lo "standard" o "livello di servizio promesso" indica il valore prefissato da parte di Molise Acque in relazione a ogni "indicatore di qualità".

"L'indicatore di qualità", descrive il livello del servizio erogato, in corrispondenza a ciascun fattore di qualità.

Il "fattore di qualità" esprime gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Sono fissate tre tipologie di standard degli "indicatori di qualità" relativi a ciascun "fattore" considerato.

- **Standard generale** - quando bisogna valutare un fattore di qualità relativo ad un complesso di prestazioni, quantificabile tramite un opportuno indicatore di qualità misurato come valore medio. E' cioè inteso dall'utente come parametro caratteristico della qualità del servizio offerto nella sua globalità.
- **Standard specifico** - quando bisogna valutare un fattore di qualità relativo ad una specifica prestazione resa da Molise Acque e sia misurabile tramite un opportuno indicatore di qualità espresso come soglia massima o minima. E' quindi un parametro percepito dall'utente in modo immediato e diretto, ed è riferito ad una singola prestazione che può essere direttamente verificata dall'utente.
- **Standard qualitativo** - in corrispondenza di fattori di qualità espressi sotto la forma di assicurazione da parte di Molise Acque al rispetto di specifici impegni assunti

Gli standard rimangono prefissati fino all'approvazione di nuovi standard migliorativi ridefinibili in base ad indagini periodiche condotte sui livelli di soddisfazione dell'utenza, su nuove esigenze emergenti, su possibili miglioramenti dei processi aziendali.

Tempi del rapporto contrattuale

I tempi sono espressi in giorni lavorativi e decorrono, se non diversamente precisato, dalla data della richiesta del servizio da parte dell'utente.

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario:

- per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;
- per superare impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti da Molise Acque, dovuti a



condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori.

Informazioni utili all'utente

Molise Acque garantisce la costante informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessare gli utenti.

Vengono adottati, in particolare, i seguenti strumenti:

- all'atto della stipula del contratto viene consegnato il documento "Condizioni generali di fornitura" e/o regolamenti di servizio, la Carta dei Servizi; tali documenti sono comunque sempre a disposizione presso gli sportelli dell'azienda aperti al pubblico;
- con la pubblicazione di opuscoli, si segnalano iniziative in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi, ecc.;
- mediante la diffusione di avvisi, o tramite altri strumenti di informazione appropriati, vengono comunicate eventuali interruzioni del servizio; qualora l'interruzione coinvolga una vasta area, attraverso i mass-media vengono comunicate modalità di sospensione dell'erogazione, modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria.

Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti negli articoli successivi riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

Opere di acquedotto - preventivi

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti devono pervenire agli appositi uffici aziendali.

A fronte della richiesta Molise Acque elabora, sulla base del prezzo vigente, un preventivo, basandosi sulle informazioni fornite dall'utente stesso e su quelle raccolte nel corso del sopralluogo.

Tempo di preventivazione

- Tempo massimo che decorre dalla richiesta del cliente alla spedizione del preventivo/fattura 20 giorni lavorativi.

Il tempo indicato si riferisce a preventivi forfetari.

Per preventivi complessi (analitici) il tempo massimo è 40 giorni lavorativi.

Esecuzione allacciamento nuova utenza

A seguito della stipula del contratto, da parte dell'utente, Molise Acque procede alle richieste di eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori.

Tempo di realizzazione alloggiamento.

A decorrere dalla data di acquisizione delle dovute autorizzazioni e, dove non necessarie, dalla data di accettazione del preventivo, i lavori per attivare la fornitura, esclusi i giorni utili all'esecuzione dei lavori di intervento, estensione o



adeguamento sulla rete stradale, dovranno rispettare il seguente standard:

- Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di attività a carico del cliente (autorizzazioni, scavi, ecc) 20 giorni lavorativi.

Il tempo indicato si riferisce a preventivi forfetari.

Per preventivi complessi (analitici) il tempo massimo è 60 giorni lavorativi.

I tempi non contemplano eventuali adeguamenti di rete.

Attivazione della fornitura

Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il tempo di attivazione della fornitura, misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione, fermo restando l'avvenuta stipula del contratto, dovrà rispettare il seguente standard:

Tempo di attivazione fornitura

- Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento 10 giorni lavorativi.

Sono compresi tutti i tipi di attivazione.

In caso di subentro contestuale alla disdetta (senza chiusura contatore) l'attivazione è immediata se non sono necessarie modifiche di potenzialità del contatore.

La lettura del contatore è a cura di chi dà la disdetta e di chi subentra.

Riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Il tempo massimo entro cui Molise Acque provvede alla riattivazione della fornitura, nel caso di morosità, dalla data di dimostrazione dell'avvenuto pagamento, è il seguente:

- Tempo massimo tra la data di pagamento degli arretrati da parte del cliente e la riattivazione della fornitura 2 giorni lavorativi;

I costi di riapertura sono a carico del cliente

Cessazione della fornitura

Il tempo massimo entro cui Molise Acque provvede a disattivare la fornitura dell'acqua, misurato in giorni dal ricevimento della richiesta del utente dovrà rispettare il seguente standard:

- Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del cliente e la disattivazione 7 giorni lavorativi.

Fatturazioni

Le fatturazioni sono eseguite in acconto o a conguaglio a seguito di lettura del contatore. Molise Acque effettua la lettura sistematica dei contatori presso gli utenti con una periodicità almeno annuale. Il cliente può effettuare l'autolettura del contatore e comunicare i propri consumi.

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta.

La periodicità di emissione delle fatture, nonché eventuali variazioni dei piani di lettura e fatturazione vengono



tempestivamente comunicati agli utenti.

L'utente può richiedere informazioni e chiarimenti sulle letture e sulle fatturazioni, direttamente agli uffici di Molise Acque o a mezzo telefono.

Per consumi particolarmente elevati può essere concordata una fatturazione infra annuale da concordare e sempre su lettura del contatore.

Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, Molise Acque provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica delle fatture ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti, mediante conguaglio, nella fatturazione successiva dall'accertamento dell'errore o dalla acquisizione del reclamo dell'utente (entro 60 giorni).

Morosità

In caso di morosità, dopo 30 giorni di calendario dalla data di scadenza della fattura, il cliente è preavvertito dell'insolvenza mediante un sollecito di pagamento che riporta gli importi precedentemente fatturati e non pagati. Trascorsi 30 giorni dall'invio del sollecito, Molise Acque provvede alla riduzione/sospensione del servizio (dal 10 giorno successivo alla scadenza della proroga concessa per il pagamento della bolletta insoluta).

I costi di chiusura sono a carico del cliente.

Bollette

Nelle bollette vengono date le seguenti informazioni: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura contatori, meccanismo di composizione e variazione della tariffa, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici.

Verifica del contatore

L'utente può richiedere per iscritto a Molise Acque la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici di parte.

Il tempo massimo di intervento per la sostituzione e verifica del contatore, qualora non sussistano impedimenti tecnici, è fissato in 15 giorni lavorativi a partire dalla richiesta del cliente.

L'esito della verifica viene comunicato al richiedente per mezzo di risposta scritta.

Riscontrato il difetto, le spese delle prove saranno a carico dell'ente Molise Acque e l'eccedenza del consumo contabilizzata verrà detratta in base alle indicazioni del nuovo contatore. Se invece la verifica comprovasse la precisione dell'apparecchio tutte le spese delle prove saranno a carico del cliente.

Verifica della pressione di fornitura

Il cliente può richiedere per iscritto a Molise Acque la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di erogazione (contatore). Tale verifica, verrà effettuata entro **15 giorni lavorativi** a partire dalla richiesta dell'utente.

**ACCESSIBILITA' AL PUBBLICO****Periodo di apertura pubblico degli sportelli**

Gli sportelli sono aperti al pubblico per c.a 40 ore settimanali distribuite su almeno 5 giorni.

mattino da Lunedì a Venerdì : 08.30/14.00

pomeriggio il Lunedì ed il Mercoledì : 15.30/17.30

Svolgimento di pratiche per via telefonica

Lo sportello telefonico, **Numero Verde 800.154300** è disponibile da lunedì a venerdì negli orari di ufficio.

Le pratiche svolte per via telefonica riguardano le istruttorie per :

- Contratto di fornitura: Il cliente può richiedere l'attivazione delle forniture; riceve presso il numero verde tutte le informazioni necessarie in merito alla documentazione da preparare. Al momento della stipula del contratto dovrà recarsi presso lo sportello per la sottoscrizione del contratto stesso.
- Volture / Subentri / Disdette: Il cliente può richiedere l'attivazione delle forniture; riceve presso il numero verde tutte le informazioni necessarie in merito alla documentazione da preparare.
- Informazioni: Il cliente può richiedere informazioni in merito ad aspetti amministrativi e tecnici relativi al ciclo idrico.
- Richieste preventivi: Il cliente può inoltrare una richiesta di preventivo per allacciamento. Sarà in seguito contattato da un tecnico per la raccolta delle informazioni necessarie o per fissare un eventuale sopralluogo.

Facilitazioni per alcune categorie di clienti

Molise Acque riserva una particolare attenzione alle persone anziane con difficoltà motoria e ai portatori di handicap e in particolare provvede ad assicurare procedure più rapide rispetto a quelle standard e facilitazioni di accesso.

Modalità di pagamento delle bollette

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- presso le banche convenzionate, senza ulteriori spese;
- con addebito automatico sul proprio conto corrente bancario;
- presso gli uffici postali, con costo dell'operazione a carico del cliente;

Rispetto degli appuntamenti concordati

Rispetto all'ora fissata per l'appuntamento all'utente è chiesta una disponibilità massima di attesa di 2 ore, salvo cause di forza maggiore.



Tempi di attesa allo sportello

Il numero degli sportelli è stato progettato con l'obiettivo di:

- garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile;
- contenere i costi di gestione.

I tempi medi di attesa agli sportelli, per effettuare operazioni di natura commerciale, amministrativa, o per richiesta di informazioni sono di **15 minuti**.

Risposta alle richieste e ai reclami scritti

Il Servizio si impegna a rispondere alle richieste di informazioni e ai reclami pervenuti per iscritto entro **20 giorni lavorativi** (per la ricezione fa fede la data del timbro dell'ufficio postale). Tutta la corrispondenza riporta l'indicazione del responsabile del procedimento ed il numero telefonico.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente

Tutto il personale di Molise Acque è munito di apposito tesserino di riconoscimento sul quale sono riportate le generalità del dipendente. Il personale in servizio è tenuto ad esporre il proprio cartellino di identificazione e ad esibirlo in caso di richiesta dell'utente.

Il personale di Molise Acque è tenuto a rispettare i principi generali stabiliti nella presente Carta.

Tutto il personale deve trattare gli utenti con rispetto e cortesia ed agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Continuità e servizio di emergenza

Il servizio viene effettuato con continuità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Molise Acque assicura:

- la riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti;
- **entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di diametro, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;**
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

Tempi di preavviso per interventi programmati

L'Azienda provvede ad avvisare tutti gli utenti interessati alla sospensione del servizio per lavori di manutenzione programmata con almeno 48 ore di anticipo. Quanto sopra non si applica a manutenzioni conseguenti a guasto o



comunque impreviste.

Le modalità di comunicazione utilizzate, separatamente o congiuntamente, possono essere:

- avvisi scritti ubicati lungo le vie interessate o presso i singoli edifici;
- comunicazioni porta a porta;
- diffusione per mezzo di quotidiani e Tv locali

Durata delle sospensioni programmate

Molise Acque si impegna a contenere la durata massima delle sospensioni programmate entro le 18 ore.

Pronto intervento

L'Azienda garantisce la disponibilità di un servizio continuo di reperibilità e pronto intervento per tutti i giorni dell'anno e 24 ore su 24 al fine di assicurare un pronto intervento in casi di guasti o situazioni critiche.

L'accesso a tale servizio é per mezzo di centralino telefonico.

A seguito di eventuali segnalazioni di anomalie da parte dell'utenza viene valutato il livello di criticità/pericolosità della situazione.

Molise Acque interviene con modalità coerenti con la valutazione attribuita. Nella tabella seguente si indica la guida per l'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza di base alla tipologia degli eventi comunicati dagli utenti.

L'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza è effettuato dal personale aziendale dopo aver valutato attentamente i dati forniti dall'utente.

L'incaricato aziendale comunica sempre al richiedente il livello attribuito ed i relativi tempi di primo intervento. Provvede quindi ad inviare il personale per l'intervento di "messa in sicurezza".

- Livello di pericolosità/urgenza 1: intervento entro **2 ore** dalla richiesta;
- Livello di pericolosità/urgenza 2: intervento entro **2 giorni** di calendario dalla data della richiesta;
- Livello di pericolosità/urgenza 3: intervento entro **10 giorni** lavorativi dalla data della richiesta.

TABELLA CLASSIFICAZIONE GUASTI		
FUGHE ACQUA	DISSERVIZI e varie	Livello 1
➤ All'interno del fabbricato con discreta fuoriuscita	➤ Manca l'erogazione del servizio acqua a qualsiasi utente	
➤ In prossimità delle pareti esterne e quando vi è la presenza di interrati e/o seminterrati	➤ Servizio discontinuo ad attività produttive e pubbliche	
➤ In strada con rilevante fuoriuscita in qualsiasi	➤ Chiusura e riapertura presa a servizio di allacciamento di utenza	



stagione		
➤ In strada con possibilità di gelate anche con poca fuoriuscita	➤ Misuratore acqua bloccato	
➤ In prossimità di edifici pubblici	➤ Impianti danneggiati da incidenti	
➤ Dove esistono apparecchiature elettriche	➤ Contatore rotto per gelo	
	➤ Acqua con potabilità sospetta	
	➤ Avvallamenti improvvisi in corrispondenza di servizi di Molise Acque	
	➤ Ricontrata grave difformità dell'impianto interno	
FUGHE ACQUA	DISSERVIZI e varie	Livello 2
➤ Fuga da allacciamento in piccola quantità	➤ Controllo tempi di esecuzione e qualità dei ripristini stradali	
➤ Fuga discreta da reti in campagna o cortili interni	➤ Verifica avvallamento stradale	
➤ Fuga in strada con incanalamento dell'acqua in fogna o canaletta	➤ Rubinetti contatori rotti o bloccati	
	➤ Verifica pressione	
	➤ Controllo o verifica di danni agli impianti di Molise Acque ove non esista fuoriuscita	
	➤ Ricontrata lieve difformità dell'impianto interno	
	➤ Piccoli cedimenti del manto stradale	
	➤ Verifica potenzialità impianto	
FUGHE ACQUA	DISSERVIZI e varie	Livello 3
➤ Piccola fuga al misuratore posto all'esterno in pozzetto	➤ Ubicazione condotte/presa	
➤ Fuga acqua in campagna o in luogo tale da non destare pericolo con piccole fughe che non pregiudicano il servizio sia alle reti che agli allacciamenti	➤ Contatore acqua sporco	



➤ Piccole fughe su pezzi speciali (sfiati o valvolame)	➤ Demolizione o sezionamento impianto	
	➤ Sistemazione chiusino o pozzetto	
	➤ Spurgo tubazione	
	➤ Controllo precisione misuratore	
	➤ Richiesta modifiche di reti ed allacciamenti fatti da terzi	
	➤ Diffomità non sostanziali dell'impianto interno	

Crisi idrica per scarsità

In caso di scarsità d'acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali, l'azienda informa i clienti, quando possibile con adeguato anticipo, e propone all'Autorità preposta le misure da adottare per limitare i disagi.

Come primo provvedimento potrà essere emanato un invito al risparmio idrico e potranno essere proibiti o limitati i consumi di acqua non essenziali, utilizzo di risorse destinate ad altri usi, limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete, turnazione delle utenze.

Procedure di reclamo

Qualsiasi violazione ai principi della presente Carta può essere denunciata a Molise Acque attraverso un reclamo scritto o di persona, presso gli sportelli aperti al pubblico, utilizzando l'apposito modulo.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che ha 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.

Entro il termine massimo di **30 giorni** dalla data di ricevimento, Molise Acque riferisce al cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

I reclami possono essere presentati dall'utente:

- direttamente agli sportelli;
- via telefono;
- via fax;
- per posta

Valutazione del grado di soddisfazione

Molise Acque si avvale di diversi strumenti che consentono di valutare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto ai servizi resi e le loro eventuali aspettative; acquisisce secondo le modalità di volta in volta più opportune, i giudizi dell'utenza. A tale scopo effettua con cadenza periodica annuale rilevazioni campionarie con adeguati strumenti che consentano di verificare con la maggiore rispondenza possibile l'effettivo grado di soddisfazione.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, Molise Acque pubblica annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e si impegna a renderlo disponibile agli utenti medesimi e/o alle associazioni dei consumatori attraverso opportune forme di comunicazione.

**Rimborsi per mancato rispetto degli impegni**

In caso di non rispetto degli standard di seguito indicati è previsto un sistema di indennizzo o rimborso agli utenti da richiedere, con le procedure già descritte per il reclamo. Le richieste di rimborso corredate delle informazioni e dei documenti utili per la ricostruzione e l'accertamento dell'accaduto, devono, pena decadenza, essere inviate per iscritto entro 30 giorni di calendario dalla rilevazione del disservizio.

Entro 30 giorni dalla richiesta si procederà agli accertamenti necessari per verificare quanto segnalato e, riconosciuta la validità della richiesta, ad indennizzare l'utente con l'accreditamento nella prima bolletta utile, o con mandato specifico di pagamento.

E' soggetto al sopraddetto rimborso forfetario il mancato rispetto dei seguenti standard:

STANDARD PRESTAZIONE	Tempi della prestazione
Tempo di preventivazione	20 giorni
Tempo di realizzazione allacciamento	20 giorni
Tempo di attivazione fornitura	10 giorni
Tempo di disattivazione fornitura	10 giorni
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni

N.B. I valori massimi (di tempo e di misura) degli indicatori, sono da considerarsi al di fuori dei giorni lavorativi necessari al rilascio, da parte di terzi, di ulteriori autorizzazioni e permessi, sia della predisposizione di opere edili da parte del cliente, nonché di qualsiasi altra causa non direttamente dipendente da Molise Acque, incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'esecuzione dei lavori.



VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta, approvata con delibera di Consiglio di amministrazione n°... del ha validità immediata ed eventuali modifiche e/o integrazioni saranno portate tempestivamente a conoscenza attraverso idonei strumenti informativi.

AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE		
FATTORI	INDICATORI	TEMPI DELLA PRESTAZIONE
Tempo di preventivazione	Tempo massimo che decorre dalla richiesta del cliente alla spedizione del preventivo/fattura	20 giorni lavorativi:
Tempo di realizzazione allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di attività a carico del cliente (autorizzazioni, scavi, ecc)	20 giorni lavorativi:
Tempo di attivazione fornitura	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	10 giorni lavorativi:
Tempo di disattivazione fornitura	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del cliente e la disattivazione	10 giorni lavorativi:
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	Tempo massimo tra la data di pagamento degli arretrati da parte del cliente e la riattivazione della fornitura	2 giorni lavorativi:

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE		
FATTORI	INDICATORI	TEMPI DELLA PRESTAZIONE
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta della rettifica e la data di comunicazione dell'esito delle verifiche effettuate da Molise Acque	20 giorni lavorativi
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta del cliente dalla data di accettazione delle condizioni economiche previste	20 giorni lavorativi
Verifica del livello di pressione dell'acqua in rete	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione su richiesta del cliente dalla data di accettazione delle condizioni economiche previste	15 giorni lavorativi
Fatturazione		Almeno una fattura all'anno
Morosità :		



a) sollecito per mancato pagamento	Tempo di invio del sollecito dalla scadenza della bolletta insoluta	30 giorni
b) proroga di pagamento	Tempo concesso per il pagamento della bolletta insoluta	30 giorni
Sospensione del servizio per morosità	Tempo dopo il quale la fornitura viene sospesa	5 giorni

ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

FATTORI	INDICATORI	TEMPI DELLA PRESTAZIONE
Apertura al pubblico degli sportelli	Giorni e orari di apertura	c.a 8 ore dal lunedì al venerdì
Svolgimento pratiche per via telefonica	Giorni e orari di apertura	c.a 8 ore dal lunedì al venerdì
Informazioni per via telefonica	Giorni e orari di apertura	c.a 8 ore dal lunedì al venerdì
Forme e modalità di pagamento	Punti di pagamento, orari di accesso ed eventuali oneri a carico dell'utente	Banche convenzionate, Uffici postali
Facilitazione per alcune categorie di utenti	Strumenti di supporto per particolari categorie di clienti (ad esempio disabili)	Servizio con sportello telefonico

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI SICUREZZA

FATTORI	INDICATORI	TEMPI DELLA PRESTAZIONE
Interventi programmati con sospensione di fornitura	Durata massima delle sospensioni programmate di fornitura	18 ore
Preavviso per interventi programmati con sospensioni di fornitura	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano la sospensione della fornitura	48 ore
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24 ore su 24 ore: primo intervento in caso di pericolo 2 ore
Riparazione guasti ordinari su impianti		12 ore
Riparazione tubazioni fino a 300 mm di DN		12 ore
Riparazioni tubazione di diametro superiore		24 ore

**REGOLE CHIARE..... PER RISPARMIARE ACQUA**

L'acqua è un elemento indispensabile per ogni forma di vita e ciascuno di noi può cercare di utilizzarla al meglio nei piccoli gesti di tutti i giorni. Ecco alcuni consigli utili a ridurre gli sprechi:

- **L'automobile.** Se si lava a casa propria l'automobile è meglio farlo con secchio e spugna, anziché con manichetta d'acqua corrente. Così facendo si realizza un risparmio d'acqua di circa 130 litri.
- **Il rubinetto.** L'applicazione del frangigetto al rubinetto aiuta a risparmiare poiché l'acqua, miscelata con aria, viene erogata con flusso atomizzato che la rende più voluminosa.
- **Lavatrice e lavastoviglie.** È preferibile far funzionare lavatrice e lavastoviglie solo quando sono a pieno carico.
- **Lo sciaquone.** Quel tremolio dell'acqua nel water significa che lo sciaquone perde, occorre quindi intervenire e controllare la guarnizione di tenuta. È possibile inoltre installare uno sciaquone con rilascio differenziato per evitare, quando non serve, il consumo dell'intero contenuto della cassetta.
- **La doccia.** Per una doccia bastano 40 litri d'acqua, per un bagno ne servono almeno il doppio.
- **In bagno.** Chiudere il rubinetto intanto che ci si spazzola i denti o ci si rade consente di ottenere grandi risparmi senza rinunciare all'igiene e alla pulizia.
- **In cucina.** Lavare le verdure lasciandole a mollo anziché sotto l'acqua corrente è conveniente perché fa risparmiare subito in termini di consumo e poi perché l'acqua di lavaggio raccolta può essere riutilizzata per innaffiare piante e fiori.
- **In vacanza.** È buona norma controllare periodicamente l'efficienza dell'impianto idraulico: basta chiudere tutti i rubinetti e verificare che il contatore non giri. In ogni caso, quando ci si allontana da casa per un certo periodo, è meglio chiudere la valvola centrale dell'acqua.



Modulo per formulazione di reclamo/segnalazione

Spett.le
MOLISE ACQUE
Azienda speciale regionale
Via Depretis 15
86100 CAMPOBASSO

Fax: 0874.420215

OGGETTO: segnalazione : _____

_____ Presso via _____
n° _____ comune di _____ ()

DATI DEL SEGNALANTE

Cognome : _____ Nome: _____

Domiciliato in via _____ comune di _____ ()

Telefono : _____ fax: _____ cell. _____

Data _____

firma leggibile
