

SCHEMA TIPO

Comune di

Provincia di Sondrio

AREA TECNICA

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

*** ***** ***

CARTA DEI SERVIZI

*** ***** ***

1. PRESENTAZIONE
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI
3. TUTELA DEL CLIENTE
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
5. QUALITÀ DEL SERVIZIO
6. RECLAMI
7. RESOCONTO ANNUALE
8. RIMBORSI ED INDENNIZZI
9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO
10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI
11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE
12. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI
13. MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

I. PRESENTAZIONE

La Carta del Servizio idrico Integrato (SII) costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore S.EC.AM. e gli utenti; permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Gestore S.EC.AM..

Più nello specifico, la presente Carta fissa i principi, ed i relativi standard di qualità che il Gestore s'impegna a rispettare, per l'espletamento del SII, inteso quale insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, nonché di fognatura e depurazione di acque reflue.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una carta dei servizi, la presente Carta dei Servizi dovrà essere concordata con le associazioni di tutela dei consumatori indicate nell'elenco di cui alla D.d.s. Regione Lombardia 5 giugno 2013 - n. 4775 "Primo provvedimento di aggiornamento per l'anno 2013 dell'elenco delle associazioni dei consumatori e utenti ai sensi dell'art. 5 del regolamento regionale 1 ottobre 2003, n. 21.

Gli standard caratteristici del servizio sono monitorati e trasmessi con frequenza semestrale all'Ufficio d'Ambito di Sondrio, nonché posti a disposizione dei Comuni ove opera il Gestore.

Restano fermi gli obblighi informativi nei confronti dell'utenza, del Garante dei servizi d'interesse economico e generale della Regione Lombardia e dell'Osservatorio regionale dei servizi di pubblica utilità, di cui agli artt. 3, 4, 7 e 8 della l.r. 26/2003.

La presente Carta è stata adottata in data gg mese anno ed ha validità coincidente con la durata dell'affidamento al Gestore, disposto dall'Ufficio d'Ambito di Sondrio, con deliberazione n. 15, dell'8.5.2013, del Consiglio di Amministrazione, su parere conforme della Conferenza dei Sindaci, di cui alla delibera n. ..., del, ed approvata dal Consiglio provinciale di Sondrio, con delibera n. ... del

La presente Carta del SII si applica nel territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale della provincia di Sondrio, relativamente ai Comuni ove il Gestore è stato immesso nella gestione del SII o di taluno dei servizi che lo compongono.

È previsto l'aggiornamento della Carta ogni volta che un Comune affida al Gestore Secam il SII, con contestuale revisione degli standard. Anche in tale occasione saranno consultate le associazioni di tutela dei consumatori.

Eventuali variazioni e/o integrazioni, qualora non direttamente conseguenti a vincoli introdotti da atti aventi forza di legge o da regolamenti ovvero da provvedimenti regolatori cogenti emanati dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas naturale (Aeeg), saranno preventivamente approvate dall'Ufficio d'Ambito prima di essere applicate e divulgate dal Gestore o, comunque, effettuate a seguito di un processo di analisi svolto d'intesa tra Ufficio d'Ambito e Gestore.

Le variazioni significative saranno rese note mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avviso pubblicato sulla stampa locale.

La Carta dei servizi è inviata a ciascun utente del SII. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente al Gestore:

- presso il servizio clienti, telefonando al n° 0342-215338;
- scaricandola direttamente dal sito :
 - o del comune www..... nella sezione -----;
 - o del Gestore www.secam.net nella sezione "Aree cittadini".
 - o dell'Ufficio d'Ambito www.provincia.so.it/ambiente/ufficio_ambito

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Costituita nel 1995, Secam è una società per azioni a capitale interamente pubblico, detenuto dai 78 Comuni della provincia di Sondrio, dalle cinque Comunità Montane e dall'Amministrazione Provinciale di Sondrio. Subentrata nelle attività fino ad allora svolte dal Consorzio Rifiuti Solidi Valtellina-Alto Lario, Secam ha allargato progressivamente il suo raggio d'azione, sia a livello tecnico sia dal punto di vista territoriale.

Da gennaio 2011 ha incorporato le società ASM Sondrio, SPL Tirano e SCA Morbegno.

Oggi conta su circa 200 collaboratori ed è attiva nei servizi di igiene urbana e nel servizio idrico integrato.

Il servizio di acquedotto erogato da SECAM è certificato ISO 9001 (cert. n. 5733/0)

Al momento SECAM gestisce direttamente gli acquedotti di Sondrio, Tirano, Morbegno, Talamona, Traona, Civo e Cedrasco per un totale di circa 50.000 abitanti serviti.

La quantità d'acqua distribuita in un anno è di circa 7 milioni di metri cubi, mentre la lunghezza totale delle tubature gestite è di circa 315 km.

Sono presenti impianti di potabilizzazione a raggi UV.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- a) uso civile domestico;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal soggetto erogatore del servizio.

Secam possiede anche un laboratorio di analisi interno dedicato esclusivamente al SII; tale laboratorio esegue circa 3.500 analisi l'anno condotte in parallelo a quelle effettuate per legge dall'ASL per le acque potabili.

SECAM gestisce i depuratori dei Comuni di:

Chiuro – Ponte Valtellina – Castello dell'Acqua – Unione della Valmalenco – Aprica – Sondrio – Civo – Dazio – Morbegno - Talamona – Rogolo.

I depuratori gestiti da SECAM trattano i reflui secondo il procedimento chimico cosiddetto a "fanghi attivi". I mc/annui trattati sono circa 14.150.000.

Il Gestore S.EC.AM. nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Continuità

Costituisce impegno prioritario dell'azienda erogatrice del servizio 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'erogatore del servizio si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

L'erogatore del servizio ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'azienda erogatrice del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Cortesia

L'erogatore del servizio si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

L'erogatore del servizio 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.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'erogatore del servizio pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

3. TUTELA DEL CLIENTE

Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore S.EC.AM. garantisce le seguenti modalità:

Tabella 1

SERVIZIO	ACCESSO
Ufficio relazioni con l'utenza	<p>via Caïmi n. 42 a SONDRIO, aperto da lunedì a venerdì nei seguenti orari: Mattino 8.30 - 12.15 Pomeriggio (martedì e giovedì) 14.00 - 15.00</p> <p>Via Morelli 14 MORBEGNO Mattino da lunedì a venerdì 8.30 - 12.30 Pomeriggio mercoledì 14.30 - 17.00</p> <p>c/o Comune Piazza IV Novembre 6 TALAMONA Mattino martedì 9.00 - 12.00 Pomeriggio giovedì 14.30 - 17.30</p> <p>Via S.Agostino, 13 TIRANO Mattino lunedì-mercoledì-venerdì 8.30-12.15 Pomeriggio martedì e giovedì 14.00-15.00</p>
Sito internet	www.secam.net
Indirizzo e-mail	segreteria@secam.net

Sportelli al pubblico

Gli sportelli aperti al pubblico osservano l'orario riportato nella tabella 1. Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

- richiesta allacciamenti;
- subentri/volture;
- segnalazioni;
- richieste letture contatori;
- richieste rettifiche di fatturazione.

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente 5 min e 15 min , in funzione della tipologia di sportello.

Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza

Gli utenti possono chiamare il numero 0342-215338, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00. In particolare, telefonicamente è possibile:

- segnalazioni;
- richieste letture contatori;
- richieste rettifiche di fatturazione.

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici: medi risultano essere rispettivamente 5 minuti. Il Gestore S.EC.AM. risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 10 giorni decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (farà fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo all'erogatore).

Facilitazioni particolari

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, il Gestore S.EC.AM. fornisce le seguenti facilitazioni:

- tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti del...% (indicare percentuale) per i portatori di handicap e i malati gravi;
- percorsi agevolati e preferenziali (es. rampe, servizi igienici, porte automatiche...) e tempi di attesa ridotti negli uffici per disabili e anziani non previsto al momento;
- trascodifica in Braille della presente Carta dei servizi;
- presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS).

Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche possono accedere alle seguenti facilitazioni:

-
-

Servizio di consulenza utenti

Il Gestore S.EC.AM. svolge anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino può richiedere direttamente all'Azienda. I servizi a pagamento sono:

- risparmio idrico;
- analisi batteriologiche e chimiche.

Il prezzario con il dettaglio dei costi non è allegato a questa Carta dei Servizi. È possibile richiedere informazioni per tale servizio telefonicamente tramite il numero 0342-215338 o per iscritto all'indirizzo segreteria@secam.net.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore S.EC.AM. concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente: l'erogatore del servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a 2 ore.

Continuità del servizio

Il Gestore S.EC.AM. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà 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 stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Il Gestore S.EC.AM. limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 12 ore il Gestore S.EC.AM. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Il ritardo o la mancata messa in opera del servizio sostitutivo comporteranno il riconoscimento dell'indennizzo di cui al paragrafo 8 della presente Carta.

Tempi di preavviso di interventi programmati e durata

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore S.EC.AM. avviserà gli utenti almeno 48 ore prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 12 ore.

Il mancato rispetto dei predetti termini darà luogo alla corresponsione dell'indennizzo di cui al paragrafo 8 della presente Carta.

Pronto intervento

Il Gestore S.EC.AM. dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, attivo chiamando i numeri indicati nella tabella 2

Tabella 2

Zona	Servizio	Orari	Numero telefono
Area Sondrio	Guasti relativi al servizio acquedotto	Tutti i giorni, festivi compresi, 24 ore su 24	337 397135
Area Morbegno	Guasti relativi al servizio acquedotto	Dal lunedì alle 8.00 al venerdì alle 17.00	0342 615904
		Tutti i giorni, festivi compresi, 24 ore su 24	329 3636715
Area Tirano	Guasti relativi al Servizio acquedotto	Tutti i giorni, festivi compresi, 24 ore su 24	348 7734729 392 0504047
Centralino Secam: 0342 215338			

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dal Gestore S.EC.AM.:

- il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è stabilito in 2 ore;
- il tempo massimo dalla segnalazione di primo intervento, in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, è stabilito in 2 ore;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in 2 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è stabilito in 4 ore;
- il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è stabilito in 4 ore.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.

Il mancato rispetto degli anzidetti termini comporta il riconoscimento a favore dell'utente dell'indennizzo di cui al paragrafo 8 della presente Carta.

Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il Gestore S.EC.AM. informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con l'Ufficio d'Ambito di Sondrio, da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

S'intendono comunque richiamate le previsioni di cui agli artt. 4.17, 4.18 e 4.19 del Regolamento del SII.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sono considerati standard relativi al rapporto contrattuale i tempi stabili per l'erogazione delle prestazioni di competenza del Gestore.

I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto

È il tempo massimo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: 8 giorni dalla richiesta

- a. Il preventivo contiene: corrispettivi con componenti di costo, documentazione necessaria per l'attivazione del servizio, schema del contratto di fornitura.

Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (compresa l'installazione del contatore) nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: 8 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Attivazione e riattivazione del servizio

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della stessa nel caso di attivazione del servizio, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione nei casi di subentro.

Livello di qualità: 3 giorni per l'attivazione e 3 giorni per la riattivazione (indicare il tempo di riattivazione nel caso di sospensione per morosità se differente da quanto precedentemente indicato).

Cessazione del servizio

È il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità: 3 giorni dalla richiesta.

Allacciamento alla fognatura

È il tempo massimo (espresso in giorni di lavorativi) intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: 8 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Rilevazione consumi

La lettura dei contatori avviene con frequenza semestrale.

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. L'autolettura può essere comunicata al Gestore anche per via telefonica al numero 0342-215338 o per via telematica al sito www.secam.net.

Verifiche funzionalità del contatore

L'utente, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 8 giorni.

L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento.

Il Gestore comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 3 giorni dalla medesima.

Se dalla verifica il contatore risulta funzionare correttamente, l'utente è tenuto, a titolo di contributo alle spese di verifica, al pagamento di un corrispettivo, che è addebitato nella prima fattura utile.

Quanto fosse, invece, riscontrato l'irregolare funzionamento del contatore di cui era stata richiesta la verifica, lo stesso è sostituito a spese del Gestore, su cui gravano anche tutte le altre spese.

La ricostruzione dei consumi avviene tramite coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo sino al momento in cui si è prodotta l'irregolarità ove sia determinabile; in caso di indeterminabilità la ricostruzione non può superare i giorni.

Il risultato della verifica deve essere sempre comunicato all'utente.

Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna, tale verifica sarà effettuata entro 4 ore dalla richiesta della stessa.

Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta al successivo paragrafo 5, il Gestore provvederà a risolvere il problema.

In caso contrario, il Gestore comunicherà all'utente i risultati della verifica dalla medesima.

La risposta scritta è effettuata entro 3 giorni, il tempo decorre sempre a far data dal sopralluogo tecnico.

I risultati del controllo effettuato sono comunicati all'utente direttamente o a mezzo lettera, a seconda della richiesta.

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Gestore S.EC.AM., coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine raggiungere il soddisfacimento delle aspettative della clientela. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua. Il gestore S.EC.AM. è tenuta a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei (verranno definiti in relazione agli affidamenti SII assunti da Secam in via transitoria):

Parametri	Unità di misura	Valore rilevato	Valori di riferimento
durezza totale	°F		1,5-50
Na+	mg/l		200
K+	mg/l		-
Se++	mg/l		10

Ca ⁺⁺	mg/l		-
Mg ⁺⁺	mg/l		-
HCO ₃	mg/l		-
SO ₄	mg/l		250
NO ₃	mg/l		50
F	mg/l		1.5
Cl	mg/l		250
pH	mg/l		assente
residuo fisso a 180°	mg/l		1500
nitriti	mg/l		0.50
ammoniacca	mg/l		0.50
cloruri	mg/l		250

Le verifiche di potabilità delle acque, senza costi per l'utenza, avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione, nei luoghi e con la periodicità riportati nelle tabelle consultabili sul sito internet del Gestore (www.secam.net) e dell'Ufficio d'Ambito di Sondrio (www.provincia.so.it/ambiente/ufficio_ambito).

I valori effettivi dei parametri variano in funzione delle fonti di approvvigionamento. I dati analitici dell'acqua distribuita nei Comuni serviti da SECAM vengono pubblicati ed aggiornati sul sito internet www.secam.net e inoltrati agli utenti che ne effettuano richiesta.

Portata di esercizio

SECAM garantisce non meno di 0,1 l/s per ogni utenza domestica (od unità abitativa, nel caso di utenze condominiali), riferita al punto di consegna, conformemente all'art. 4.3 del regolamento del SII.

Pressioni minima e massima

La pressione minima di esercizio è pari a un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

6. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio.

Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

a) reclamo verbale

SECAM ha predisposto una Procedura di gestione reclami nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Qualità.

L'utente può sporgere reclamo sia verbalmente che per iscritto, utilizzando la modulistica disponibile presso l'Ufficio Clienti, in particolare scrivendo a SECAM o chiedendo al personale di sportello dell'Ufficio Clienti di compilare il modulo reclami.

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso gli Uffici Clienti, il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione

in suo possesso affinerà l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

b) reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo, anche via fax o mail: 0342212181 o segreteria@secam.net.

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato alla presente carta dei servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet, (indicare indirizzo web www.secam.net.) e può essere richiesto al seguente indirizzo di posta elettronica (segreteria@secam.net). I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati all'indirizzo segreteria@secam.net e presentati entro **xx giorni** dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso dell'erogatore in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte dell'Azienda decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, SECAM s'impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. 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. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico interno aziendale.

I clienti, che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Gestore, possono rivolgersi al Comune di residenza, all'Ufficio d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti. I riferimenti delle associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti validi nel territorio dell'ambito territoriale ottimale di Sondrio sono indicati nella D.d.s. Regione Lombardia 5 giugno 2013 - n. 4775 e successive integrazioni.

Il Gestore s'impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'utente.

7. RESOCONTO ANNUALE

Il Gestore predisponde annualmente, entro la scadenza del 31 marzo, un resoconto a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori coinvolte in sede di redazione della Carta stessa e con l'Ufficio d'Ambito di Sondrio.

Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni; è a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta.

Il Gestore è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo
- b) l'autore del reclamo
- c) la data di invio della risposta motivata

- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo
- e) la soluzione del problema e la data della stessa
- f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

8. RIMBORSI ED INDENNIZZI

SECAM, a fronte di proprie documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard:

- tempo per l'attivazione/riattivazione della fornitura.
- tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti;
- tempo di verifica del contatore di utenza (verifica interna);

riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfettario pari a €

Standard	Rimborso
Ritardo nella risposta alle richieste scritte€
Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati€
Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati€
Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento€
Ritardo sul tempo di preventivazione€
Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura€
Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio€
Ritardo sul tempo di cessazione del servizio€
Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)€
Errori di fatturazione€

L'importo viene accreditato sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna.

Per ottenere tale rimborso, l'utente dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento provvede alla sua trasmissione (posta, fax e-mail).

Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro 20 giorni da quando il Gestore abbia verificato l'irregolarità descritta nel reclamo.

A tal proposito si ricorda che SECAM può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso.

Il rispetto dei 20 giorni può essere garantito solo nel caso in cui il Gestore sia in possesso del presente modulo compilato in tutte le sue parti da parte del cliente in o comunque di tutte le informazioni in esso previste.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, SECAM accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile. Se il Gestore non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.

In caso di mancato accoglimento del reclamo o, comunque, di sussistenza di cause d'esclusione dell'obbligo d'indennizzo, sarà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

SECAM non è tenuta a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;

- b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 4 e sono fatturati con periodicità semestrale.

Le fatture emesse possono essere emesse in base a contenere sia i consumi reali i consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate. A seguito di lettura viene emessa una fattura di conguaglio.

Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore dell'utente.

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi; l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, la rettifica avverrà entro 15 giorni (farà fede il rimborsamento postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione), per le modalità di presentazione del reclamo si veda il capitolo 6.

Gli eventuali pagamenti in eccesso verranno restituiti entro 60 giorni dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

La rettifica della fatturazione e il relativo rimborso saranno effettuati con la fattura successiva, salvo espressa richiesta da parte dell'utente.

Descrizione della bolletta

Oltre a quanto prescritto dalla normativa fiscale, nella bolletta sono riportate le seguenti informazioni:

- a) nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita iva dell'intestatario del contratto di fornitura
- b) indirizzo di fornitura e, se diverso, indirizzo di recapito;
- c) dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo dell'utente finale, nel caso di utenze condominiali, il numero di unità immobiliari servite);
- d) tipologia d'utenza;
- e) tipologia e composizione della tariffa applicata e relativa spiegazione;
- f) eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche;
- g) matricola e tipologia di misuratore installato;
- h) periodo di riferimento della fatturazione, data di emissione e scadenza del pagamento (ed eventuale rateizzabilità dell'importo dovuto);
- i) precisazione se la bolletta è di conguaglio, basata su consumi stimati o mista;
- l) le letture rilevate e/o eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura, e/o le letture stimate e la relativa data;
- m) i consumi effettivi e/o stimati;
- n) i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
- o) le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura;

- p) in caso di bollette di conguaglio, l'indicazione del periodo di riferimento e dei consumi già contabilizzati nelle precedenti bollette;
- q) le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dall'utente;
- r) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, con la precisazione dell'eventuale esistenza di precedenti bollette che non risultino pagate al momento dell'emissione della bolletta ove è riportata tale informazione;
- s) il tasso d'interesse di mora in caso di ritardo nei pagamenti, ai sensi delle condizioni generali di fornitura;
- t) l'illustrazione delle procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'utente;
- u) l'entità del deposito cauzionale eventualmente versato dall'utente;
- v) i recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti;
- z) il recapito per la presentazione, anche in forma scritta, di reclami o richieste d'informazioni.

I contenuti della bolletta sono in ogni caso conformati alla preserzioni fissate dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, ai sensi dell'art. 21, commi 13 e 19, D.L. 201/2011, convertito in legge 214/2011; a tal proposito si fa riferimento alla Delibera AEEG n 586/2012/R/idr del 28 dicembre 2012 "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato").

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati gli indennizzi e gli interessi calcolati secondo quanto indicato dall'art. 5.4 del regolamento del SII.

Si precisa che tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario.

Trascorsi 30 giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, SECAM invia un sollecito di pagamento, a valere quale costituzione in mora.

In caso di morosità persistente per 30 giorni dal predetto sollecito di pagamento, il Gestore, tramite lettera raccomandata, comunica al cliente che trascorsi altri 15 giorni dalla ricezione del preavviso, in assenza di pagamento, il servizio viene sospeso sino al saldo del debito maturato, senza che tale sospensione liberi l'utente dai suoi obblighi contrattuali, o gli dia diritto ad alcun abbuono, rimborso, risarcimento od indennità.

Di tale sospensione deve esserne data comunicazione all'Ufficio d'Ambito ed al Sindaco del Comune ove si trova l'utenza.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione; in tal caso la riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento.

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

In caso di contestazione relative al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture; in tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.

Nei casi in cui la contestazione del pagamento non venga accolta, l'utente è tenuto al pagamento delle spese di accertamento sostenute dal Gestore.

10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Gestore, in conformità alla l. 7 agosto 1990, n. 241 e al d.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto presso gli uffici clienti.

SECAM deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta devono essere denunciati dall'utente all'Ufficio d'Ambito di Sondrio, fermi restando i rimedi previsti dagli artt. 22 e seguenti della legge 241/1990 e ss.mm.ii..

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

II. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO

Pronto intervento	0342-215338
Richiesta rimborso	
Chiarimenti bollette	

Glossario

Acquedotto -- È il servizio tramite il quale l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai metri cubi consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

Autolettura -- È il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al Gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione.

Causa di forza maggiore -- Sono le circostanze impeditive dell'adempimento degli impegni assunti dal Gestore dovute ad atti autoritativi, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato rilascio di atti od espletamento di procedure da parte terzi, o comunque fatti non imputabili al Gestore.

Consumi fatturati -- Sono i consumi d'acqua, in metri cubi fatturati nella bolletta per il periodo di competenza.

Consumi rilevati -- Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture, pari alla differenza tra i dati rilevati, rispettivamente, all'ultima ed alla penultima lettura.

Consumi stimati -- Sono i consumi d'acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al Gestore.

Data di ricevimento -- È la data di protocollo di arrivo al Gestore o la data di richiesta delle prestazione presentata allo sportello o formulata per via telefonica o telematica.

Depurazione -- È il servizio tramite il quale le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai metri cubi di acqua consumata.

Fognatura – È il servizio tramite il quale le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai metri cubi di acqua consumata.

Gestore – È il soggetto che gestisce il servizio idrico integrato; nel caso specifico è la Società SECAM SpA a seguito della Delibera del Consiglio di Amministrazione dell'08/05/2013 n.15 "Atto di indirizzo dell'ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio – Individuazione di SECAM S.p.A. quale gestore transitorio del Servizio Idrico Integrato di riferimento per l'intero ambito territoriale ottimale di Sondrio".

Metro cubo – Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Morosità – È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo di pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora, nonché, persistendo tale condizione, la sospensione della fornitura.

Servizio Idrico Integrato – È l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Standard generale di qualità – È il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

Standard specifico di qualità – È il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.

Ufficio d'Ambito – È l'ente, costituito in forma di azienda speciale, attraverso cui la Provincia esercita le funzioni di organizzazione dei servizi idrico integrato.

Utente – È l'utilizzatore finale o consumatore allacciato alla rete dei servizi in esso compresi, in forza dell'affidamento deliberato dalla competente autorità amministrativa, in particolare per