



ASIPAVIA

La CARTA dei

SERVIZI

Idrici Integrati

1. PREMESSA	pag. 03
1.1 Riferimenti normativi	03
2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	04
2.1 Evoluzione storica	04
2.2 ASM Pavia Oggi	05
2.3 I servizi offerti	06
2.4 Il servizio acqua	06
2.5 Aspetti generali della Carta dei Servizi	06
2.6 Scopo della Carta dei Servizi	07
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	07
4. SERVIZIO IDROPOTABILE	09
4.1 Notizie generali	09
4.1.1 Caratteristiche della rete di distribuzione dell'acqua (Topologia e impianti)	09
4.1.2 Interventi di pulizia, disinfezione e spurgo della rete idrica	09
4.1.3 Dotazione pro- capite giornaliera per usi domestici	09
4.1.4 Dotazione pro- capite giornaliera per usi non domestici ed altri usi	09
4.1.5 Portata minima garantita per usi domestici	09
4.1.6 Portata minima garantita per usi non domestici ed altri usi	09
4.2 Indicatori di qualità e standard	10
4.2.1 Dichiarazione di impegno della società	10
4.2.1.1 Livelli minimi di servizi	10
4.2.1.2 Analisi sulla qualità dell'acqua distribuita	10
4.2.1.3 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	10
4.2.1.4 Crisi idrica da scarsità	10
4.2.1.5 Sistema di qualità	10
4.2.2 Indicatori di qualità di servizio e standard	10
4.2.2.1 Avvio del rapporto contrattuale	11
4.2.2.2 Accessibilità al servizio	12
4.2.2.3 Gestione del rapporto contrattuale	13
4.2.2.4 Continuità del servizio	14

5. SERVIZIO DI RACCOLTA E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE	pag.	15
5.1 Notizie generali		15
5.1.1 Il servizio fognatura		15
5.1.2 La depurazione delle acque reflue		16
5.1.3 Il servizio oggi		16
5.2 Indicatori di qualità e standard		17
5.2.1 Dichiarazione di impegno della Società		17
5.2.2 Standard di qualità		17
5.2.2.1 Avvio del rapporto contrattuale		17
5.2.2.2 Sicurezza del servizio		18
6. INFORMAZIONI AL CLIENTE		18
6.1 I mezzi di informazioni verso i clienti		18
6.2 Tipologia di informazioni		19
7. LA TUTELA		19
7.1 La procedura di reclamo		19
8. COMPORTAMENTI DEL PERSONALE		20
9. LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI		20
10. SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI		21
11. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI		21
11.1 Casi particolari		22
12. VALIDITA' DELLA CARTA		22
13. DATI SOGGETTI A VARIAZIONE TEMPORALE		23
14. APPENDICE		24
14.1 Sintesi della carta		24
14.2 Modulistica		28
14.2.1 Reclamo		28
14.2.2 Segnalazioni		28
14.2.3 Richieste		29
14.2.4 Richiesta preventivo		29
14.3 Glossario		30

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta è predisposta in riferimento a:

- 1) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";¹
- 2) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici";²
- 3) Legge n° 273 del 11 luglio 1995 "Conversione in legge, con modificazione del decreto legge del 12 maggio 1995, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";³
- 4) Legge n° 36 del 5 gennaio del 1994 "Disposizioni in materia di risorse idriche - Acque pubbliche e impianti elettrici"
- 5) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n° 36/94, con cui si disciplinano 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, direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico Integrato, i livelli minimi che devono garantirsi nell'ATO, nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;
- 6) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";⁴
- 7) Decreto Legislativo n° 286 del 30 luglio 1999 "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 n° 59 del 15 marzo 1997";⁵
- 8) Decreto Legislativo n° 152 del 11 maggio 1999 "Disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della Direttiva 91/271/CEE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della Direttiva 91/676/CEE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole.

Costituiscono inoltre un importante riferimento per la presente Carta la legge n.281/98 sulla nuova disciplina in materia di diritti dei consumatori e la legge 196/03 sulla tutela dei dati personali.

¹ Gazzetta Ufficiale n°43 del 22.04.1994

² Gazzetta Ufficiale n°123 del 29.05.1995

³ Gazzetta Ufficiale n°160 del 11.07.1995

⁴ Gazzetta Ufficiale n°126 del 01.06.1999

⁵ Gazzetta Ufficiale n°63 del 17.03.1997

2 Presentazione dell'azienda

2.1 EVOLUZIONE STORICA

ASM Pavia S.p.A. è un'azienda, ormai centenaria, che con la sua forte presenza sul territorio è riuscita a rispondere a tutte le esigenze dei propri clienti. I principali clienti a cui l'ASM dedica le proprie attenzioni sono il comune di Pavia, i comuni soci, i cittadini e le aziende.

La presenza ormai capillare è resa tale dagli innumerevoli servizi che l'azienda consapevole del ruolo giocato nella provincia pavese ha pensato di offrire ai propri cittadini.

Per agevolare il cliente ASM ha pensato di utilizzare dei canali di facile accesso come il sito internet ed il tradizionale sportello.

A tutto ciò si aggiunge il sempre costante impegno del personale ASM a rispondere in modo tempestivo a tutte le segnalazioni provenienti, mediante Contact Center, dai nostri clienti.

Oggi ASM è una realtà, è una multiutility che attraverso gli oltre 10 milioni di euro investiti nell'ultimo periodo è riuscita a ripensare i propri servizi e ad affermarsi in ambito extra-locale.

L'espansione extra-locale ha inizio con la costituzione delle società Line S.p.A., nata dall'unione tra ASM e SISA, e Linea Group S.p.A. che offre ad ASM la possibilità di collaborare con AEM S.p.A. Cremona, ASTEM S.p.A. Lodi e Tea S.p.A. Mantova.

Col passare dei decenni oltre alla crescita della società si è assistito ad un incremento della popolazione, ma ciò nonostante l'ASM ha saputo adeguare la totalità dei servizi offerti rendendosi così estremamente variabile e soprattutto devota ai cambiamenti della propria provincia.

La Nascita Dell'azienda

L'Azienda nasce nel 1903 quando, il 13 gennaio, il Consiglio Comunale delibera la municipalizzazione del servizio gas, gestito fino ad allora dalla Società Italiana per il Gas.

I Primi Decenni Del Secolo

La nuova azienda divenne operativa il 1° gennaio 1905 con la denominazione di Officine Gas Comunali.

Pochi anni dopo iniziava ad operare nel settore del trasporto pubblico urbano. Il primo servizio fu avviato l'8 maggio 1913 ed era allora effettuato da una tranvia elettrica che attraversava orizzontalmente la città dalla Stazione fino alla periferia orientale, passando per il centro cittadino.

Il passaggio successivo fu l'ingresso nel settore dell'acqua, con l'assunzione dal 1° gennaio 1928 della gestione del civico acquedotto.

La denominazione nel frattempo accompagnava la crescita e la diversificazione della società, cambiando prima in Azienda Municipalizzata Gas (1914), e poi in Aziende Municipalizzate di Pavia.

Il Dopoguerra E Gli Anni Del Boom

Per quasi quarant'anni la sola tranvia elettrica costituì l'intero servizio di trasporto pubblico in città, fino a che lo sviluppo demografico, produttivo e quindi urbanistico che seguì la ricostruzione post-bellica e costituì l'humus per il boom economico degli anni '60 - non rese indispensabile l'attivazione di una seconda linea, trasversale alla precedente, che collegasse i nuovi quartieri a nord del centro storico con i rioni meridionali oltre il Ticino. Nacque così il 3 febbraio 1952 la "Linea 1", servita allora e fino al 1968 da filobus, e che ancora

oggi, su un tragitto sostanzialmente invariato, costituisce una delle due "linee di forza" del servizio trasporti di ASM Pavia S.p.A..

Gli Anni '70 E '80

La fine del boom e lo shock petrolifero dei primi anni '70 mettono in crisi i modelli economici del tempo ed impongono a tutta la società, non solo italiana, ed in particolare alle città, di ripensare i concetti di progresso, sviluppo economico e benessere sociale. Nuove sfide attendono l'Azienda. Le risposte sono una massiccia campagna per la metanizzazione di Pavia, messa in opera negli anni '70 - in largo anticipo rispetto alla media nazionale - e l'imponente sviluppo del servizio trasporti, che si trasforma in una rete in grado di servire tutte le aree urbanizzate del territorio comunale, con particolare attenzione alle periferie.

E' dei primi anni '80 la costruzione della sede di Via Donegani, utilizzata come sede dei trasporti e concepita per supportare la crescita dell'Azienda.

Verso Una Moderna Multiutility

Dal 1990 inizia l'integrazione delle diverse sedi, è infatti il 2000 quando l'ASM trasferisce la totalità dei propri uffici nella nuova sede di via Donegani. Dal 1992 ASM Pavia gestisce il servizio di igiene ambientale. Nel 1998 ottiene la gestione dei servizi depurazione e fognature, completando così l'integrazione del ciclo dell'acqua. Il servizio trasporti, con l'acquisizione delle gestioni dei parcheggi comunali nel 1996 e dell'Autostazione di Pavia nel 1999, si trasforma nel servizio integrato di mobilità. Il 2001 vede nascere il servizio di progettazione e manutenzione parchi e giardini, attraverso il marchio "Punto Verde" e Blugas Spa assieme alle multiservizi di Cremona, Lodi e Mantova mediante il conferimento delle rispettive divisioni gas. Dal 1 gennaio 2002 il ramo trasporti urbano ed extraurbano è ceduto alla società partecipata LINE Servizi S.p.A.

A partire dal 1° gennaio 2003 l'ASM Pavia separa le attività di distribuzione del gas da quelle di vendita, così come previsto dal D. Lgs. del 23.05.2000 n. 164, che ha avviato la liberalizzazione del mercato del gas in Italia.

ASM continua ad occuparsi della gestione della rete (allacciamenti, manutenzione, sicurezza) mentre l'attività di vendita è stata conferita alla

società partecipata LINEA GROUP S.p.A., che le è subentrata nei rapporti con i clienti.

Linea Group è una Società costituita dalle aziende ASM Pavia S.p.A., AEM S.p.A. Cremona, ASTEM S.p.A. Lodi e Tea S.p.A. Mantova.

Nel 2004 ASM Pavia incorpora nel proprio portafoglio offerte la gestione delle farmacie comunali. E' per tutto ciò che possiamo affermare che soltanto con un solido passato alle spalle e una valida esperienza nel presente è possibile affrontare il futuro con fiducia ed energia.

1.2 ASM PAVIA OGGI

ASM Pavia S.p.A gestisce, in proprio e con la partecipazione di altre società, nel capoluogo e anche in altri comuni, quattro servizi essenziali per la vita della comunità: la gestione del ciclo idrico integrato, i servizi energetici e la distribuzione del gas, l'igiene pubblica ambientale, i servizi integrati di trasporto e mobilità. Un impegno arduo, che costituisce un'ottima base di partenza per un'azienda che ha tutte le potenzialità per affacciarsi sul mercato e rispondere alle nuove sfide del settore.

Crediamo infatti che il futuro sarà nella capacità di soddisfare le aspettative dei clienti ovvero offrire ai cittadini strumenti per una migliore qualità della vita, sapersi fare partner delle imprese e degli enti nello sviluppo economico e nel miglioramento complessivo delle proprie prestazioni. Ci si concretizzerà nella liberalizzazione dei mercati delle utenze e dei servizi, ai privati come alle imprese, a livello nazionale come a quello locale. In regime di concorrenza la sfida sarà nella capacità di offrire migliori prestazioni al prezzo più conveniente ottimizzando le risorse impegnate.

ASM Pavia si muove nella direzione di un'offerta integrata di servizi in rete, con la ricerca di sinergie sia a livello di costi che in chiave propositiva e di marketing. Tale orientamento si concretizzerà mediante l'acquisizione in altri comuni e bacini territoriali della gestione di servizi di cui l'Azienda già possiede il know-how tecnico necessario, ma anche con l'ingresso in settori contigui che condividano l'esigenza di una rete capillare a presidio del territorio, quale ASM Pavia può vantare.

La progressiva trasformazione da municipalizzata in Azienda Speciale Multiservizio, nel 1998, e poi il passaggio definitivo - dal 1° gennaio 2000 -

alla forma della Società per Azioni, consolidano il processo teso a dare ad ASM Pavia S.p.A. l'indipendenza necessaria ad operare sul mercato. Obiettivo finale è l'apertura del capitale a nuovi soci, la ricerca di alleanze con altre aziende, la partecipazione a consorzi. Questa strategia è già in corso: con l'ingresso nella compagine azionaria della multiservizio Broni-Stradella S.p.A.; con la costituzione - e il conferimento delle rispettive divisioni gas - di BluGas S.p.A. assieme alle multiservizio Linea Group S.p.A. nata dall'alleanza strategica con le società di Cremona, Lodi e Mantova; con la partecipazione al consorzio IPSE 2000, titolare di una licenza per le telecomunicazioni cellulari della prossima generazione (UMTS); con la nascita di Line S.p.A., che unisce le divisioni trasporti di ASM Pavia S.p.A. e della Sisa S.p.A. di Lodi.

2.3 I SERVIZI OFFERTI

I servizi complessivamente offerti da ASM Pavia S.p.A. sono:

- Servizi energetici di trasporto e distribuzione del gas
- Servizi idrici integrati (Acqua, Depurazione, Fognatura)
- Assistenza tecnica agli impianti termici ed apparecchiature dei clienti
- Servizi di igiene ambientale
- Servizio verde pubblico e privato
- Gestione soste sul territorio di Pavia
- Gestione Autostazione e Biglietteria
- Servizio Officina (interno e per società di trasporto)
- Gestione Farmacie comunali
- Altri servizi (Energia solare, Antenne UMTS, Telefonici)

2.4 IL SERVIZIO ACQUA

ASM Pavia S.p.A. opera nel settore acqua da più di 70 anni. È del 1928, infatti, la decisione del Comune di affidarle la gestione dell'acquedotto civico, e con esso il servizio di distribuzione ai clienti finali. Ma è nel 1988, con l'acquisizione delle attività fognarie e di depurazione, prima in gestione diretta al Comune di Pavia, che viene chiuso il cerchio dell'intero ciclo delle acque. Il ciclo integrato si articola nelle seguenti fasi: captazione dell'acqua da falde profonde, tramite pozzi strumentati con pompe; trattamento dell'acqua per

eliminare il ferro, il manganese e gli eventuali altri minerali in eccesso; adduzione nella rete tramite i serbatoi di accumulo; fornitura ai clienti-privati, comunità e industrie -, tramite una capillare rete di distribuzione; raccolta attraverso la rete fognaria delle acque reflue; depurazione delle stesse effettuata con il processo biologico a fanghi attivi con digestione anaerobica.

La gestione del ciclo idrico integrato si caratterizza per il particolare impegno di ASM Pavia nel garantire i più alti standard di efficienza e qualità. Il trattamento dell'acqua potabile, prima della distribuzione in rete, avviene in due modernissime centrali, entrate in attività nel 1999, attraverso processi di ossigenazione e filtrazione, tali per cui l'acqua potabile distribuita non ha più nulla da invidiare, in termini di qualità microbiologica e oligominerale, alle acque minerali in bottiglia attualmente in commercio.

La gestione del ciclo integrale delle acque fa dell'ASM PAVIA S.p.A. l'azienda leader a livello provinciale, nel completo rispetto dell'attuale legislazione (Legge Galli).

ASM Pavia S.p.A. garantisce che l'acqua distribuita sia conforme ai requisiti di qualità stabiliti dal D. LGS 31/01, ed opera affinché i parametri che ne definiscono la potabilità siano ben al di sotto dei limiti massimi consentiti dalla normativa vigente.

2.5 ASPETTI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei clienti contenute nella carta dei servizi predisposta dal gestore si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

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

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

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura (vedi regolamento di fognatura).

La carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dei gestori.

Il gestore prevede le modalità per rendere disponibile al cliente la carta del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta del cliente stesso.

2.6 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta del Servizio Acqua dell'ASM Pavia S.p.A stabilisce dettagliatamente, e con la massima precisione, tempi e modalità dei servizi forniti dall'Azienda. A questo fine individua una serie di indicatori di qualità e quantità, che l'Azienda si impegna a rispettare rigorosamente. La Carta diventa così lo strumento che permette ai cittadini di controllare la qualità dei servizi offerti, e denunciare ogni eventuale ritardo, mancanza o disservizio. La Carta, infine, precisa a quali condizioni, in determinati casi di mancato rispetto degli impegni, il Cliente può pretendere dall'Azienda un rimborso forfettario. La carta si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti
- miglioramento del rapporto tra cliente e azienda.

3 Principi fondamentali

Il Servizio Acqua è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, riguardante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". L'ASM assicura alla propria Clientela che l'acqua distribuita è conforme agli standard vigenti di legge e rende noti, su richiesta del Cliente, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata dalle due centrali di trattamento. L'obiettivo primo e irrinunciabile dell'ASM è quello di soddisfare le esigenze dei Clienti.

ASM Pavia S.p.A. si impegna a garantire la qualità del prodotto e del servizio fornito al Cliente, non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto con l'obiettivo di garantire la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

Nell'erogazione del servizio l'ASM si impegna a rispettare i seguenti principi:

Eguaglianza e imparzialità di trattamento

L'ASM assume l'obbligo di conformare il proprio comportamento, nei confronti dei Clienti, a criteri di uguaglianza, giustizia, imparzialità ed obiettività.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta dall'ASM per motivi riguardanti il sesso, la razza, la religione, la lingua e le opinioni politiche dei Clienti.

La società garantisce la parità del trattamento dei clienti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree geografiche e categorie o fasce omogenee di fornitura.

Continuità

L'ASM si impegna a garantire un servizio continuativo, regolare e ad evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. In caso di sospensione del servizio dovuta a guasti, lavori di manutenzione necessari alla corretta gestione degli impianti ed alla qualità dell'erogazione, oppure da eventi non prevedibili, l'Azienda si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e attivare gli opportuni servizi sostitutivi.

Partecipazione

L'ASM garantisce la partecipazione di ogni cliente alla fornitura dei servizi, per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, anche per favorire la collaborazione e la comunicazione costante tra Clienti e Azienda.

A tal fine il cliente:

- ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalle Legge n° 241 del 7 agosto 1997 e dal D.P.R. n° 352 del 27 giugno 1992.

Per gli aspetti di relazione diretta con il Cliente, ASM garantisce l'identificabilità del personale e del responsabile della struttura interessata.

Cortesia

Ogni persona che lavora per ASM Pavia S.p.A. partecipa al successo dell'Azienda. Su questo comune obiettivo sono impegnati gli uomini e le donne che - negli uffici, nelle officine, sul territorio - danno quotidianamente prova di professionalità e partecipazione.

Per ASM Pavia sono responsabilità imprescindibili la crescita professionale, il coinvolgimento e la motivazione dell'individuo, la creazione di un clima di aperta ed efficace collaborazione, la sicurezza ed il miglioramento della qualità della vita dei propri dipendenti e delle comunità circostanti. Per questo l'Azienda cura particolarmente la formazione di tutto il personale - dai manager agli operai, dai tecnici agli impiegati - ognuno dei quali possiede un elevato grado di specializzazione costantemente aggiornato nel suo specifico campo di attività.

L'ASM si impegna a fare in modo che tutti i rapporti tra i propri dipendenti e i Clienti siano improntati al rispetto e alla massima cortesia.

Efficienza ed Efficacia

L'ASM si pone l'obiettivo del continuo miglioramento del livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e Comprensibilità

L'ASM riserva, nei rapporti con il Cliente, la massima attenzione alla chiarezza e alla comprensibilità di qualsiasi messaggio.

Condizioni Principali di Fornitura

Le condizioni principali per la fornitura del servizio sono riportate di seguito come spiegazione/integrazione del fascicolo "Regolamento e Condizioni generali di fornitura", distribuito ai Clienti in occasione delle richieste di nuovo contratto e disponibile presso gli uffici di Viale Cesare Battisti (c/o Centro Commerciale Minerva) a Pavia.

Sostenibilità

L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire la risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile nel rispetto dei diritti e delle generazioni future.

Le politiche di sviluppo sostenibile, definite dalla Conferenza di Rio de Janeiro, ed applicate dal protocollo di Kyoto, sono assunte da ASM Pavia quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche di sviluppo, e come tali adottate, secondo le definizioni e i contenuti precisati da Agenda 21 locale, per:

- promuovere l'efficienza energetica e l'utilizzo razionale dell'energia;
- sostenere lo sviluppo e l'applicazione di tecnologie e metodi che consentono di risparmiare energia, comprese in particolare le fonti rinnovabili d'energia, mediante adeguati programmi, misure, campagne di sensibilizzazione e d'informazione.

Nel rispetto del protocollo di Kyoto e della normativa nazionale e regionale in materia, la produzione di energia deve avvalersi delle soluzioni tecniche maggiormente idonee a garantire il rispetto dell'ambiente, in particolare circa emissioni in atmosfera, rumore, impatto sul regime delle acque;

Da questi principi deriva:

- Per l'ASM l'impegno ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, oltre che a ridurre le dispersioni in rete;

- Per il cittadino/cliente l'obbligo di non sprecare l'acqua potabile e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali con il versamento di sostanze inquinanti.

Privacy

Nel trattamento dei dati e delle informazioni relative al cittadino, ASM opera nel rispetto della normativa vigente in merito al trattamento dei dati personali legge 196/03.

4 Il servizio idropotabile

4.1 NOTIZIE GENERALI

4.1.1 Caratteristiche della rete di distribuzione dell'acqua (Topologia e impianti)

ASM Pavia S.p.A. provvede all'approvvigionamento dell'acqua mediante prelievo da falde sotterranee, sollevamento, disinfezione o potabilizzazione e immissione nella rete di adduzione e distribuzione.

Gli impianti e la rete idrica (243 Km) sono controllati, in continuo, mediante apposito sistema di monitoraggio e telecontrollo.

Gli impianti installati e le modalità di gestione utilizzate garantiscono:

- un controllo sistematico della pressione in uscita dagli impianti principali di sollevamento e dalle torri piezometriche;
- la qualità dell'acqua secondo il D. LGS 31/01;
- che in condizioni di normale esercizio, i valori della pressione nelle reti siano compresi entro i limiti previsti.

Per la città di Pavia sono in funzione 4 centrali di trattamento servite da 14 pozzi. Mediante il trattamento per *Ossidazione ad Aria e a Cloro*.

4.1.2 Interventi di pulizia, disinfezione e spurgo della rete idrica

ASM provvede ad effettuare operazioni di pulizia e spurgo di tratti di rete interessati a fenomeni che hanno compromesso la qualità dell'acqua distribuita (es. non potabilità a seguito di analisi di laboratorio, presenza di residui o sporcizia, ecc.) al fine di ripristinare la condizione di conformità dell'acqua.

4.1.3 Dotazione idrica pro-capite giornaliera per usi domestici

ASM garantisce una dotazione pro-capite giornaliera non inferiore a 300 litri/abitante/giorno.

4.1.4 Dotazione idrica pro-capite giornaliera per usi non domestici ed altri usi

La dotazione annua garantita per usi particolari, non domestici, viene, a richiesta del cliente, definita ed indicata nel contratto.

4.1.5 Portata minima garantita per usi domestici

ASM garantisce una portata minima, per ogni unità abitativa, di 1 litri/secondo, misurata in corrispondenza del punto di consegna.

4.1.6 Portata minima garantita per usi non domestici ed altri usi

La portata minima garantita annua per usi particolari, non domestici, viene, a richiesta del cliente, definita ed indicata nel contratto.

4.2 IMPEGNI, STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA

4.2.1 Dichiarazione di impegno della Società

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

La Società assume l'impegno di fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta.

Gli impegni assunti con questo documento sono vincolanti per la Società e rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con i clienti.

Ove le carenze nell'erogazione dei Servizi siano dipendenti dalla Società sarà corrisposto un rimborso, per il mancato rispetto degli impegni, come previsto al capitolo 11 della presente Carta.

4.2.1.1 Livelli minimi di servizi

ASM si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera g) della Legge n. 36/94, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, della stessa Legge, resi noti all'utenza.

4.2.1.2 Analisi sulla qualità dell'acqua distribuita

ASM assicura un servizio di controllo della qualità dell'acqua potabile distribuita mediante costanti analisi e si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme e leggi vigenti in materia di acque potabili ed in particolare i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera g) della Legge n. 36/94.

Il controllo analitico dell'acqua distribuita viene pianificato su base annuale di concerto con gli organi di controllo competenti ed attuato di conseguenza, in ottemperanza al D. LGS 31/01.

4.2.1.3 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il numero di guasti per ogni tratta della rete viene accuratamente monitorato; se la frequenza di tali guasti raggiunge valori anomali, aumentano i controlli e vengono effettuate sostituzioni delle tubature. Queste sostituzioni possono essere eseguite anche nel caso di rifacimento di altre reti.

4.2.1.4 Crisi idrica da scarsità

L'ASM si impegna ad informare con tutti i mezzi disponibili ed opportuni (affissione cartoline/avvisi, comunicati stampa, diffusione con megafono, ecc.) i Clienti interessati a problemi di persistente carenza di acqua. Sono inoltre previsti eventuali interventi di risparmio delle risorse, che vengono attuati dopo aver acquisito le opportune autorizzazioni. Tali interventi comportano in particolare l'invito all'utenza al risparmio idrico ed alla limitazione delle risorse agli usi essenziali, nonché la chiusura di fontane, e la limitazione degli usi di acqua per usi collettivi non primari (campi sportivi ecc.). Non viene definito uno standard.

4.2.1.5 Sistema di qualità

Nel luglio 2003 la Società ha ottenuto per il proprio Sistema di gestione per la Qualità la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000, relativamente a adduzione, potabilizzazione, distribuzione di acqua, depurazione acque reflue, progettazione e realizzazione di reti e impianti per la distribuzione di acqua.

4.2.2 Indicatori di qualità di servizio e standard

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali di servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continuo miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo. Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare da parte del soggetto erogatore del servizio, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere "specifico" o "generale". È "specifico" quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo Cliente. A tale scopo vengono adeguatamente comunicati alla Clientela. (esempio di standard specifico:

numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). È "generale" quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli)

- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha essenzialmente due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente come materializzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio.

4.2.2.1 Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con il cliente.

ASM Pavia S.p.A. si impegna a rispettare gli standard generali e specifici definiti dai seguenti parametri:

- **Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il cliente**

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente, ad eventuali esigenze del Cliente di avere la prestazione aziendale in un tempo maggiore.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'andamento del lavoro), l'ASM comunicherà tempestivamente al Cliente il nuovo termine garantito.

I tempi massimi indicati sono validi se non è necessario l'estendimento o il potenziamento della rete.

I tempi indicati come standard a fronte delle prestazioni di seguito riportate, sono espressi in giorni lavorativi.

- **Tempo di preventivazione**

È il tempo intercorrente tra la richiesta documentata del Cliente e il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie valutazioni. Questo intervallo di tempo include il sopralluogo, l'elaborazione del preventivo, la definizione concordata delle modalità di allacciamento e la spedizione del protocollo aziendale.

Tempo massimo 15 giorni

Per prestazioni relative a situazioni più complesse che possono richiedere più di un sopralluogo e/o posa di tubazioni stradali e/o premessi di terzi, verrà data comunque risposta scritta entro un termine più ampio con la precisazione dei tempi necessari per i successivi interventi

- **Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza**

È il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del Cliente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale. Non si tiene conto del tempo impiegato per portare a termine le attività di competenza del Cliente:

Tempo massimo 30 giorni

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta al cliente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete

- **Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura**

È il tempo intercorrente tra la data di definizione del contratto e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro. Anche in questo caso non si tiene conto delle opere di competenza del cliente.

Tempo massimo 8 giorni

- **Tempo per la cessazione della fornitura**

È il tempo massimo stabilito a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta del Cliente, salvo particolari esigenze del Cliente o dell'azienda.

Tempo massimo 8 giorni

4.2.2.2 Accessibilità al servizio

Il cliente può accedere ai servizi forniti da ASM, presso l'ufficio commerciale della Società

al quale sono attribuite anche le seguenti funzioni:

- a) fornire al cliente tutte le informazioni necessarie in ordine ai regolamenti aziendali, al diritto di accesso, alla struttura e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla presente Carta;
- b) esaminare le istanze di accesso agli atti e provvedere a rilasciare i documenti richiesti;
- c) ricevere tutte le osservazioni, denunce, reclami, richieste di rimborso o indennizzo e i ricorsi presentati dal cliente.

Il cliente interagisce con la Società, utilizzando sportelli diretti, Contact Center e servizio clienti on line accedendo al sito Internet nonché a mezzo posta.

• *Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza*

Possono essere espletate per corrispondenza le seguenti pratiche:

- risoluzione del contratto;
- variazioni contrattuali che non comportino il rinnovo del contratto (es. adeguamento minimi contrattuali, variazione recapito).

Possono essere espletate telefonicamente le seguenti pratiche:

- informazioni.

Le informazioni telefoniche saranno fornite dagli uffici di competenza nei giorni e negli orari di apertura degli sportelli.

• *Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento*

Esistono diverse modalità alternative di pagamento delle bollette, a seconda delle esigenze del Cliente:

- presso tutti gli sportelli della Bre (Banca Regionale Europea), senza ulteriori spese di commissione;
- presso tutti gli Uffici Postali;
- con addebito della bolletta sul proprio c/c postale;
- nella propria banca (su piazza), con addebito della bolletta sul conto corrente personale.
- tramite carta di credito (www.asm.pv.it)

A tutela dell'interesse del Cliente, la riscossione delle bollette non è mai eseguita presso il domicilio del Cliente stesso e presso gli sportelli ASM

• *Facilitazioni per alcune categorie di clienti*

L'impegno di ASM è volto ad assicurare una attenzione specifica nei confronti di alcune categorie di Clienti (es. portatori di handicap, degli anziani e di persone segnalate dai Servizi Sociali del Comune). In particolare sono garantite procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio, più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della Clientela. L'Ufficio Commerciale al Pubblico è strutturato opportunamente in termini di accesso per i Clienti portatori di handicap. Il personale dell'Ufficio si impegna a ridurre al minimo i tempi di attesa allo sportello dei portatori di handicap e per i cittadini con malattie o condizione fisiche per le quali sono controindicate attese.

In caso di particolari e segnalate difficoltà, alcune operazioni potranno essere effettuate anche presso l'abitazione del Cliente.

• *Rispetto degli appuntamenti concordati*

Gli appuntamenti per preventivi, allacciamenti, attivazioni e riattivazioni delle forniture, cessazioni e verifiche, sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione. I tempi verranno allungati solo se sarà il Cliente stesso a richiederlo.

Al Cliente verrà chiesta una fascia oraria di disponibilità in nessun caso superiore alle ore 2.30.

L'ASM si impegna al rispetto rigoroso, nei limiti del possibile, degli appuntamenti concordati.

• *Tempi di attesa agli sportelli*

L'ASM lavora per ridurre il più possibile i tempi di attesa agli sportelli per effettuare operazioni di natura commerciale e amministrativa, o per la richiesta di informazioni.

Tempo medio di attesa 15 minuti

Tempo massimo di attesa 25 minuti

Il suddetto tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della Clientela, indipendenti dalle volontà di ASM, potrà essere data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente carta.

- **Risposta alle richieste scritte dei clienti**

L'Azienda garantisce la risposta alle richieste scritte di informazioni relative alla fornitura entro il *tempo massimo di 20 giorni* consecutivi dal ricevimento.

Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date di ricevimento e spedizione registrate dall'Ufficio Protocollo dell'Azienda.

Nel caso sia necessario un sopralluogo, l'ASM si impegna comunque a fornire risposta scritta entro 20 giorni che, fissando scadenze, definisca i termini del problema.

In ogni caso, la risposta di ASM riporta sempre il nominativo del personale aziendale responsabile della pratica a cui il Cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni e chiarimenti

Le richieste vanno indirizzate a ASM Pavia S.p.A., secondo le modalità descritte al punto "La procedura di reclamo".

Il nostro personale è comunque disponibile per fornire informazioni e risposte anche in via breve.

- **Risposta ai reclami scritti dai clienti**

L'Azienda garantisce la risposta alle richieste scritte di informazioni relative alla fornitura entro il *tempo massimo di 20 giorni* naturali consecutivi dal ricevimento.

Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date di ricevimento e spedizione registrate dall'Ufficio Protocollo dell'Azienda

Nel caso sia necessario un sopralluogo, l'ASM si impegna comunque a fornire risposta scritta entro 20 giorni naturali fissando i termini del sopralluogo.

In ogni caso, la risposta di ASM riporta sempre il nominativo del personale aziendale responsabile della pratica a cui il Cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni e chiarimenti

Le richieste vanno indirizzate a ASM Pavia S.p.A., secondo le modalità descritte al punto "La procedura di reclamo".

Il nostro personale è comunque disponibile per fornire informazioni e risposte anche in via breve.

4.2.2.3 Gestione del rapporto contrattuale

- **Fatturazione**

L'Azienda provvede, ogni anno, a predisporre il programma della rilevazione dei consumi e delle fatturazioni indicando, in linea di massima, i tempi e modalità della lettura dei contatori e delle fatturazioni. I consumi sono fatturati con periodicità trimestrale e sono rilevati dal personale incaricato da ASM

Nel caso di assenza del Cliente viene lasciata una cartolina sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal suo contatore.

È comunque assicurata al Cliente la possibilità di effettuare l'auto lettura del contatore telefonando al Contact Center 0382.434890 o mediante il sito internet www.asm.pv.it. I consumi rilevati possono essere comunicati all'Ufficio Commerciale dell'ASM anche tramite telefono, fax, e-mail.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione al Cliente elencati nel par. 6.1. Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

L'ASM esegue, con cadenza semestrale o quadrimestrale, due tipi di fatturazione:

- bolletta di conguaglio, determinata sulla base delle letture dei contatori;
- bolletta a calcolo, calcolata stimando i consumi sulla base dei valori riscontrati nello stesso periodo degli anni precedenti.

- **Rettifiche di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio e mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura, seguiti dall'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, eseguiti i controlli e le verifiche del caso, qualora la fatturazione risulti effettivamente erranea, la stessa viene corretta mediante rettifica, entro il *tempo massimo di 30 giorni* a decorrere dalla data di comunicazione del Cliente o storno sulla successiva bolletta in emissione. Fa fede la data della comunicazione telefonica del Cliente, o della Sua presentazione diretta agli sportelli aziendali, o del Protocollo Aziendale in caso di comunicazione scritta.

La restituzione degli eventuali pagamenti in eccesso è messa a disposizione del Cliente contestualmente all'emissione della nota di rettifica.

- **Morosità**

Se il pagamento della bolletta è omesso o effettuato oltre i tempi previsti, l'ASM S.p.A. può richiedere al cliente, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento, così come definito ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 24 giugno 1998, n° 213 aumentato di 3,5 punti percentuali. Il cliente buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 giorni di ritardo.

L'ASM può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta.

Tempo preavviso morosità 20 giorni

Il tempo massimo intercorrente tra la data di pagamento dal cliente della somma dovuta e la data di riattivazione della fornitura è 2 giorni

- **Verifica del contatore**

Il Cliente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici Aziendali, rivolgendosi agli uffici Aziendali.

Il tempo di intervento per l'effettuazione della verifica del contatore, a partire dalla richiesta del Cliente, è pari a:

tempo massimo per la verifica mediante smontaggio, sostituzione e prova in officina e comunicazione al Cliente: 15 giorni.

Se le indicazioni del contatore risultano comprese entro i limiti di tolleranza stabiliti dalla direttiva CEE 7533 del 17/12/1974 e dalla norma UNI 1075/1077 del 6/8/1940, le spese della verifica vengono addebitate al Cliente. In caso contrario, l'ASM assume a proprio carico dette spese e provvede a sostituire o riparare il contatore e a ricostruire il consumo del Cliente interessato, tenendo in considerazione tutti gli elementi utili ed idonei, sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni negli anni precedenti.

- **Sostituzione del contatore**

Il Cliente può richiedere la sostituzione segnalando il mal funzionamento del contatore nel riscontro dei consumi o eventuali anomalie.

- **Letture del contatore**

I consumi vengono rilevati sulla base della lettura dei contatori. ASM effettua la lettura dei contatori presso i clienti con una periodicità semestrale.

I clienti possono effettuare la lettura del contatore autonomamente attraverso il sito internet www.asm.pv.it o mediante il Contact Center.

- **Spostamento del contatore**

Il completamento dei lavori inerenti alle richieste di spostamento del contatore dovrà avvenire entro 30 giorni misurati a decorrere dalla data di accettazione del preventivo da parte del cliente.

- **Verifica del livello di pressione**

È il tempo entro cui viene effettuata la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna al Cliente.

Il Cliente può chiedere la verifica del valore rivolgendosi agli sportelli aziendali.

Il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione della richiesta del cliente e la comunicazione al cliente dell'esito della verifica è di 10 giorni.

Se si rende necessaria la presenza del Cliente, l'appuntamento è fissato dal Cliente stesso entro il tempo massimo previsto.

- **Tempi di pagamento**

La data entro la quale effettuare il pagamento, chiaramente indicata nella fattura, è di 20 giorni successivi all'emissione della fattura.

4.2.2.4 Continuità del servizio

- **Continuità e servizio di emergenza**

L'ASM si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessari per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza dei servizi; in questi casi vengono fornite adeguate e tempestive informazioni alla Clientela.

Comunque ASM si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o

sospensioni del servizio idropotabile, l'ASM si impegna a valutare la necessità di un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

- **Tempi di preavviso per interventi programmati**

I Clienti coinvolti dalla sospensione del servizio vengono informati con almeno 48 ore di anticipo mediante appositi cartelli, esposti all'esterno dei fabbricati e nelle portinerie dei condomini.

- **Durata delle sospensioni programmate**

L'ASM si impegna, nei limiti del possibile, a contenere la durata delle sospensioni programmate.

tempo massimo 24 ore

- **Pronto intervento**

Per far fronte in modo tempestivo a eventuali guasti o emergenze, è disponibile il servizio di Pronto Intervento (telefono 0382.434680) attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno.

ASM assicura il primo intervento su chiamata del Cliente entro il tempo di 2 ore.

Il primo intervento comporta, in funzione delle problematiche connesse,:

- la risoluzione del problema;
- la messa in sicurezza degli impianti;
- l'attivazione delle risorse necessarie ad intervenire per la risoluzione del problema.

La Società classifica i guasti in:

- guasto con priorità massima *tempo massimo 2 ore*
- guasto con priorità bassa *tempo massimo 3 giorni*

5 Servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue

5.1 NOTIZIE GENERALI

5.1.1 Il servizio fognatura

Data la situazione geomorfologica del territorio, Pavia godette di una posizione ideale, che rese molto semplice la soluzione del problema dello scarico delle acque. Per tale soluzione si sfruttarono la presenza dei corsi d'acqua a Nord della città.

Furono realizzate le cloache principali, e conseguentemente le strade, all'incirca nella direzione dei corsi d'acqua naturali favorite dal notevole dislivello del terreno. L'impianto fognario è il monumento pavese più antico, in quanto pensato e realizzato in un unico tempo con l'assetto del centro urbano romano (vale a dire circa nello 79 a.C. data dell'insediamento della colonia romana)

Nel centro storico di Pavia, i canali di scarico seguono lo stesso percorso delle strade e formano nel sottosuolo un reticolo corrispondente a quello viario. Ciò è chiaramente dimostrato dalla perfetta coincidenza della topografia cittadina, scacchiera regolare

formata dalle strade, per lo più rimaste immutate, con la sottostante rete delle fognature.

I collettori antichi scaricavano i liquami direttamente nel Ticino. Con la realizzazione delle opere di risanamento e disinquinamento, gli sbocchi nei corsi d'acqua superficiali sono stati intercettati con la costruzione di 70 stazioni di sollevamento di cui 43 per la città di Pavia, che attraverso pompe sommergibili convogliano i liquami all'impianto di depurazione per il trattamento depurativo.

Per ciò che riguarda lo stato di conservazione della costruzione della rete di fognatura romana, è certamente eccezionale che essa si sia mantenuta fino ai nostri giorni, caso ancora più straordinario se si considera che dopo l'epoca romana fino al secolo scorso, non ci si è curati di provvedere a consistenti lavori di manutenzione.

Attualmente, per i lavori di manutenzione straordinaria dei collettori fognari, è utilizzato un nuovo metodo di risanamento non distruttivo, mediante inserimento di guaina in agofeltro con impregnazione di resina termoindurente, denominato Relining. In questo modo la vecchia struttura rimane inalterata, mentre avviene il consolidamento della parte interna e del fondo soggetto a sgretolamento e a maggiore deterioramento.

Preventivamente sono eseguite ispezioni televisive per verificare lo stato di conservazione delle fognature sottoposte a risanamento conservativo.

Alla rete di Pavia si allaccia il collettore del CONDEPUR che serve i comuni di Borgarello, Giussago, Certosa di Pavia, San Genesio ed Uniti.

Il servizio di raccolta delle acque mediante scarico in pubblica fognatura prevede l'utilizzo, da parte dei Clienti, dei collettori di uso pubblico.

Nel caso di utenze civili ed industriali, l'utilizzo dei collettori è subordinato all'autorizzazione / nullaosta allo scarico rilasciata da ASM

La società garantisce il regolare deflusso delle acque scaricate e la pulizia delle condotte, il controllo delle acque immesse nella rete fognaria, la verifica della compatibilità tecnica degli scarichi, la capacità e la funzionalità degli impianti.

ASM garantisce il regolare deflusso delle acque meteoriche nei limiti della capacità delle

reti stesse e dei corpi idrici recettori e controlla il regolare funzionamento degli scolmatori di pioggia.

5.1.2 La Depurazione delle acque reflue

L'impianto principale gestito dall'ASM S.p.A è il depuratore di Pavia, nella sua conformazione attuale ha una capacità pari a 160.000 abitanti equivalenti e tratta circa 45.000 mc/giorno di acque reflue provenienti dalla città di Pavia e di alcuni comuni limitrofi.

Il processo di depurazione installato presso l'impianto di Pavia è a fanghi attivi aerobici.

Attualmente il depuratore produce circa 15 tonnellate/giorno di fanghi disidratati che, grazie alla buona qualità, possono essere recuperati in agricoltura come fertilizzante. Fra le particolarità dell'impianto s'inserisce l'autoproduzione di energia elettrica (circa 1.000 Kwh/giorno) ottenuta da un gruppo di cogenerazione alimentato dal Biogas che si forma nella fase di digestione anaerobica dei fanghi.

L'impianto è dotato di una linea specifica per il trattamento di percolati di discarica R.S.U. che smaltisce per conto terzi .

Per rispettare i nuovi limiti sui parametri di scarico, imposti dalla legge 152/99, integrata dal decreto 258/00, e dal prossimo Piano di Risanamento delle Acque della regione Lombardia, ASM PAVIA ha predisposto il progetto esecutivo per un ampliamento ed adeguamento del depuratore. Un primo ampliamento prevede la costruzione di un quarto bacino combinato avente potenzialità pari a 60.000 abitanti equivalenti e dotato anche di linee specifiche per l'abbattimento dell'azoto nei nuovi limiti richiesti. La capacità di trattamento del nuovo bacino ed il conseguente declassamento delle linee esistenti permetterà al depuratore di poter complessivamente trattare fino a 180.000 Abitanti Equivalenti. Il primo lotto dell'ampliamento dell'impianto, del costo di circa 6.000.000 di Euro, oltre alla realizzazione del quarto bacino combinato, prevede il raddoppio della stazione di sollevamento iniziale, un terzo digestore da 2.000 mc ed una nuova linea adibita alla disidratazione dei fanghi.

5.1.3 Il servizio oggi

Il servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue conta oggi:

- 70 stazioni di sollevamento (di cui 43 per la città di Pavia);
- 1 impianto di depurazione per la città di Pavia e limitrofi;

- 16 impianti di depurazione distribuiti sul territorio nelle diverse unità locali;
- 3 vasche IHMOF;
- 1 vasca a pioggia;
- 400 Km di rete;
- 20 Km di collettore;
- 14000 caditoie stradali;

5.2 INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD

5.2.1 Dichiarazione di impegno della Società

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

La Società assume l'impegno di fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta.

Gli impegni assunti con questo documento sono vincolanti per la Società e rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con i clienti.

Ove le carenze nell'erogazione dei Servizi siano dipendenti dalla Società sarà corrisposto un rimborso, per il mancato rispetto degli impegni, come previsto dal capitolo 11 della presente Carta.

5.2.2 Standard di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali di servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continuo miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare da parte del soggetto erogatore del servizio, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere "specifico" o "generale". È "specifico" quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo Cliente. A tale scopo vengono

adeguatamente comunicati alla Clientela. (esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). È "generale" quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli)

- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha essenzialmente due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio.

5.2.2.1 Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio

o la modifica del rapporto contrattuale con il cliente.

ASM Pavia S.p.A. si impegna a rispettare gli standard generali e specifici definiti dai seguenti indicatori:

- **Attivazione trattamento acque reflue**

L'attivazione del servizio di trattamento avviene in contemporanea al rilascio dell'autorizzazione allo scarico nella pubblica fognatura.

- **Autorizzazione allo scarico nella pubblica fognatura**

La Società si riserva un tempo massimo di 50 giorni per il rilascio, o rinnovo, delle autorizzazioni agli scarichi industriali o produttivi in pubblica fognatura dalla data della relativa richiesta.

- **Allaccio rete fognaria**

Contestualmente il cliente dovrà acquisire le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori. La somministrazione del servizio è pertanto subordinata all'ottenimento e conservazione a cura e spese del cliente,

attraverso la Società, dei formali consensi ed autorizzazioni.
Il tempo massimo tra la data di autorizzazione e l'esecuzione dell'allaccio, misurato in giorni al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale nonché dei tempi per eventuali autorizzazioni di terzi, è 6 mesi

5.2.2.2 Sicurezza del servizio

• *Pronto intervento*

Per far fronte in modo tempestivo a eventuali guasti o emergenze, è disponibile il servizio di Pronto Intervento (telefono 0382.434680) attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno.

ASM assicura il primo intervento su chiamata del Cliente entro il tempo di 2 ore.

Il primo intervento comporta, in funzione delle problematiche connesse,:

- la risoluzione del problema;
- la messa in sicurezza degli impianti;
- l'attivazione delle risorse necessarie ad intervenire per la risoluzione del problema.

La Società classifica i guasti in:

- guasto con priorità urgente
- guasto con priorità bassa

In entrambi i casi il tempo massimo di risposta alla chiamata è subordinato alla disponibilità delle squadre reperibili.

• *Interventi su segnalazione*

A seguito di segnalazioni di anomalie da parte dell'utenza, ASM valuta il livello di criticità/pericolosità della situazione ed interviene di conseguenza. L'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza è effettuata dal personale aziendale sulla base dei dati forniti dal Cliente.

La Società classifica gli interventi in:

- interventi con priorità urgente
- interventi con priorità bassa

In entrambi i casi il tempo massimo di risposta alla chiamata è subordinato alla disponibilità delle squadre reperibili.

6 Informazioni al cliente

6.1 MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO I CLIENTI

ASM utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di agevolare il contatto con il cliente e di garantire che lo stesso sia costantemente informato su tutte le procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo.

Tali strumenti sono:

- a) Contact Center (tel. 0382.434860)
- b) Sportello aziendale. Presso la sede aziendale di Pavia, in Viale Cesare Battisti (c/o Centro Commerciale Minerva), è attivo uno specifico sportello per le informazioni ai Clienti.
- c) Materiale informativo vario: opuscoli, vademecum ecc.;
- d) Periodico di informazione "ASM Informa". Questo giornalino viene distribuito "porta a porta" a tutte le famiglie della città di Pavia per informarle su tutto quello che l'ASM fa o ha in progetto di fare per i vari servizi che gestisce. Il notiziario non ha una cadenza programmata.
- e) Organi di informazione: Quotidiani, settimanali, periodici e emittenti radiofoniche locali
- f) Bolletta. In caso di comunicazioni importanti viene utilizzato lo spazio disponibile sul fronte e sul foglio bollettino di pagamento delle bollette, o si allega alle stesse uno specifico foglio notizie.
- g) Internet: sito www.asm.pv.it;
- h) Comunicazioni con i Consigli Circostrizionali;
- i) Campagne informative ed educative nelle scuole;
- l) Campagne di sensibilizzazione mirate;
- m) Fiere locali

6.2 TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI

La società fornisce una continua, chiara e completa informazione ai clienti circa:

- Le caratteristiche del prodotto fornito
- Le modalità di lettura dei misuratori e le procedure di pagamento delle bollette
- Le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto contrattuale
- La composizione delle tariffe, le variazioni delle medesime, i meccanismi che ne hanno determinato la variazione
- Le caratteristiche dei servizi erogati
- Le modalità di accesso ai servizi e agli uffici
- La modalità di erogazione dei servizi
- Le procedure per i reclami
- Le campagne informative

7 La tutela

7.1 LA PROCEDURA DI RECLAMO

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

Il cliente può presentare un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele circa la mancata coerenza tra il servizio atteso ed il servizio erogato.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali seguenti:

- telefonicamente (Contact Center)
- direttamente presso gli Uffici al Pubblico, il Protocollo Generale e i reparti Operativi di via Donegani 21, utilizzando l'apposita modulistica;
- per iscritto a mezzo fax 0382.434893, posta elettronica e posta tradizionale utilizzando la modulistica in allegato;
- sito internet Aziendale www.asm.pv.it, mediante apposito modulo presente nella home page.

ASM, nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al cittadino/cliente.

Il cliente nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori pubblici.

Il reclamo è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito, con atto notificato al pubblico ai sensi dell' art. 21, comma 5, della legge del 5 gennaio 1994, n° 36.

8 Comportamenti del personale di ASM

Il personale della Società è munito di apposito tesserino di riconoscimento rilasciato dalla stessa sul quale è riportato la foto del dipendente, il nome, il numero di matricola e la sede di lavoro.

Il personale in servizio è tenuto ad esporre il proprio cartellino di identificazione e ad esibirlo in caso di richiesta del cliente. Tutto il personale tratta i clienti con rispetto e cortesia e li agevola nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.

Il personale della Società è tenuto a rispettare i principi generali stabiliti nella presente Carta. È fatto assoluto divieto al personale della Società di chiedere o ricevere compensi da parte dei clienti per le prestazioni eseguite per conto della Società.

9 La valutazione del grado di soddisfazione del cliente

L'ASM cerca tutte le possibili occasioni di dialogo con il Cliente per conoscere il suo giudizio sulla qualità del servizio reso. A tale scopo effettua periodicamente rilevazioni a campione mediante interviste telefoniche o personali. Tali rilevazioni rappresentano uno dei principali strumenti a disposizione dell'Azienda per elaborare i progetti di miglioramento. L'ASM si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del Servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del Cliente. Tale rapporto viene messo a disposizione dei Clienti e delle Associazioni dei consumatori. Il Cliente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto o anche verbalmente, agli indirizzi elencati nella presente carta.

10 Servizi di consulenza

ai clienti

Allo scopo di favorire le iniziative del Cliente per un uso razionale degli impianti, vengono attuate le iniziative descritte nel seguito.

- Il Servizio Clienti e l'Ufficio Clienti Industriali e Commerciali dell'ASM forniscono gratuitamente consulenze sul risparmio energetico.
- Vengono costantemente promosse campagne di sensibilizzazione finalizzate al contenimento dei consumi (ad esempio quella per favorire il recupero ed il riciclo di acqua nelle installazioni industriali) ed alla riduzione delle perdite negli impianti interni. Vengono inoltre divulgate informazioni sull'utilizzo degli impianti di distribuzione dell'acqua e degli accessori mediante opuscoli, inserzioni specifiche sui quotidiani locali sui periodici aziendali e messaggi nelle bollette.
- Il cliente, che non si ritiene soddisfatto può rivolgere apposita informativa scritta al Difensore Civico comunale ovvero a quello regionale ove esistenti.

11 Rimborsi per mancato

rispetto degli impegni

L'ASM Pavia S.p.A. prevede un indennizzo ai clienti in caso di non rispetto degli standard, di seguito specificati, in misura forfettaria di € 25,82.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento, corredata dalle informazioni e documentazioni che possono servire alla Società per ricostruire ed accertare l'accaduto. La richiesta deve essere inviata, entro 30 giorni dal giorno di scadenza del termine garantito, a:

*ASM Pavia S.p.A.
via Donegani 7,
27100 Pavia*

A tale scopo fa fede la data di spedizione della missiva, oppure, in caso di consegna diretta, la data registrata dall'Ufficio protocollo della Società.

Riconosciuta l'eventuale validità della richiesta, ASM accredita l'importo sulla prima bolletta utile dei consumi di acqua potabile.

È previsto l'indennizzo nel caso in cui, per cause dipendenti dalla Società, non vengano rispettati i tempi massimi stabiliti per gli standard di seguito specificati:

- Preventivazione
- Allacciamento alla rete idrica pubblica

- Attivazione della fornitura
- Riattivazione della fornitura
- Cessazione della fornitura

11.1 CASI PARTICOLARI

• *Rimborso su acqua fatturata dovuta a perdita dopo contatore (delibera n°34 del 03.07.1985).*

Qualora si verificasse una perdita è reso possibile inoltrare all'ufficio competente (UFFICIO FATTURAZIONE) una richiesta di riduzione dell'acqua fatturata.

Tale richiesta potrà essere accettata, a discrezione di ASM, previo il rispetto delle seguenti condizioni:

- esistenza di comprovata documentazione datata atta a dimostrare che si è verificata la perdita nella tubazione(dichiarazione debitamente firmata e sottoscritta dall'idraulico competente);
- presentazione di documentazione che attesti l'immediato intervento di riparazione dell'utenza;
- pagamento a tariffa piena dell'intero consumo.

La presentazione dei succitati documenti unita all'accettazione degli stessi da parte dell'Ufficio competente permetterà una riduzione, in funzione della quantificazione fatta dal personale ASM, dell'importo fatturato.

In tal caso il cliente riceverà una nota di credito pari alla differenza tra quanto fatturato a tariffa piena e quanto rideterminato in base alla riduzione concessa.

Avvenuto l'accertamento della perdita d'acqua il cliente riceve automaticamente un indennizzo per il mancato scarico d'acqua nella rete fognaria.

12 Validità della carta del servizio idrico integrato

La presente Carta sostituisce la precedente, ed entra in vigore dal 14 Giugno 2004.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti della pubblica Autorità. La Carta è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard verranno comunicate ai cittadini mediante i mezzi di informazione elencati al punto 6.1.me

MDB 702/A

Pavia, 14 giugno 2004

a variazione temporale

- **Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

Presso gli sportelli aziendali di Viale Cesare Battisti (c/o Centro Commerciale Minerva), è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura, nonché

GIORNO	APERTURA	CHIUSURA	APERTURA	CHIUSURA	ORE DI APERTURA
Lunedì	8,30	13,00	14,30	15,30	5,30
Martedì	8,30	13,00	14,30	15,30	5,30
Mercoledì	8,30	13,00	14,30	15,30	5,30
Giovedì	8,30	13,00	14,30	15,30	5,30
Venerdì	8,30	13,00			4,30
TOTALE					26,30

- **Come Ottenere Ulteriori Informazioni**

Per qualsiasi informazione, è possibile rivolgersi:

- Allo Sportello ASM di Pavia Viale Cesare Battisti (c/o Centro Commerciale Minerva). Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Dal Lunedì al Giovedì	Mattino	8,30 - 13,00
	Pomeriggio	14,30 - 15,30
Venerdì	Mattino	8,30 - 13,00

il pagamento dei preventivi (esclusivamente tramite POS).

Gli sportelli sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- Agli sportelli telefonici di ASM, ai seguenti numeri:
 - Centralino 0382.434611
 - Fax 0382.434893
- Operazioni contrattuali, cessazioni e subentri 0382.434860
- Informazioni su bollette e comunicazione lettura del contatore 0382.434890
- Guasti 0382.434850
- Mediante l'indirizzo e-mail info@asm.pv.it

ASM ha realizzato un sito internet www.asm.pv.it dove sono rese disponibili informazioni sui servizi erogati.

14.1 SINTESI DELLA CARTA

SCHEDA N°1 – AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

FATTORI	NOTE	INDICATORI	TIPOLOGIA STANDARD	UNITÀ DI MISURA	VAL. MEDIO	VAL. MASSIMO
Tempo di preventivazione	Con sopralluogo	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta del cliente	specifico	giorni		15
	Con più visite		specifico	-	-	-
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza		Tempo massimo a decorrere dalla accettazione del preventivo	specifico	giorni		30
Tempo per l'attivazione della fornitura		Tempo massimo a decorrere dalla stipulazione del contratto	specifico	giorni		8
Tempo per la cessazione della fornitura		Tempo massimo a decorrere dalla presentazione della richiesta	specifico	giorni		8
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura		Tempo massimo a decorrere dalla accettazione del preventivo	specifico	mesi		6
Autorizzazione allo scarico nella pubblica fognatura		Tempo massimo a decorrere dalla presentazione della richiesta	specifico	giorni		50

SCHEDA N° 2 – ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

FATTORI	NOTE	INDICATORI	TIPOLOGIA STANDARD	UNITÀ DI MISURA	VAL. MEDIO	VAL. MASSIMO
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli		Totale ore	generale	ore	26,30	
Svolgimento pratiche	Telef/corrisp	modalità	generale			
Differenziazione forme di pagamento		Indicazioni sui punti di pagamento	generale			
Facilitazioni per alcune categorie	Per tipologie	Strumenti di supporto per particolari categorie di soggetti	generale			
Rispetto appuntamenti concordati		Scostamento massimo rispetto all'appuntamento	generale	ore		2,30
Tempo di attesa allo sportello		Tempo medio e massimo di attesa	generale	minuti	15	25
Risposta alle richieste scritte		Tempo massimo di prima risposta alle informazioni	specifico	giorni		20
Risposta ai reclami scritti		Tempo massimo di prima risposta ai reclami	specifico	giorni		20

SCHEDA N° 3 – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

FATTORI	NOTE	INDICATORI	TIPOLOGIA STANDARD	UNITÀ DI MISURA	VAL. MEDIO	VAL. MASSIMO
Fatturazione	Per tipologia di fornitura	Numero di fatturazioni annuali	generale	numero	4	
Rettifiche di fatturazione		Tempo massimo dalla comunicazione del cliente	specifico	giorni		30
Morosità	Preavviso Riattivazione	Tempo medio di preavviso e riattivazione fornitura	specifico	giorni giorni	20 2	
Verifica del contatore	Mediante smontaggio	Tempo massimo a decorrere della richiesta del cliente	specifico	giorni		15
Lettura del contatore		Rilevazione consumi	specifico	mesi	6	
Spostamento del contatore		Tempo massimo a decorrere dalla data di accettazione del preventivo	specifico	giorni		30
Verifica del livello di pressione		Tempo massimo e medio a decorrere dalla richiesta del cliente	specifico	giorni		10
Tempi di pagamento		Data entro il quale effettuare il pagamento		giorni		20

SCHEDA N° 4 –CONTINUITÀ DEL SERVIZI

FATTORI	NOTE	INDICATORI	TIPOLOGIA STANDARD	UNITÀ DI MISURA	VAL. MEDIO	VAL. MASSIMO
Tempi di preavviso per interventi programmati		Tempo medio di preavviso alla sospensione programmata della fornitura	specifico	ore	48	
Durata delle sospensioni programmate		Durata massima delle sospensioni	specifico	ore		24
Pronto intervento	Priorità massima	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta del cliente	specifico	ore		2

14.2 MODULISTICA

14.2.1 Reclami

ASM S.p.A., Via Donegani 21, 27100 Pavia

Oggetto: Istanza di reclamo

Il sottoscritto _____ nato a _____

il _____ residente a _____

via _____

telefono _____ titolare del contratto n. _____

Codice fiscale _____

visti i termini stabiliti dalla Vostra Carta del Servizio avanza formale istanza di reclamo.

TIPOLOGIA RECLAMO: _____

Pavia, il _____

Distinti saluti

(firma)

Allegati:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

14.2.2 Segnalazioni

ASM S.p.A., Via Donegani 21, 27100 Pavia

Oggetto: Segnalazioni

Il sottoscritto _____ nato a _____

il _____ residente a _____

via _____

telefono _____ titolare del contratto n. _____

Codice fiscale _____

visti i termini stabiliti dalla Vostra Carta del Servizio avanza formale istanza di reclamo.

SEGNALA: _____

Pavia, il _____

Distinti saluti

(firma)

14.2.3 Richieste

ASM S.p.A., Via Donegani 21, 27100 Pavia

Il sottoscritto _____ nato a _____

il _____ residente a _____

via _____

telefono _____ titolare del contratto n. _____

Codice fiscale _____

CHIEDE

La verifica del contatore Copia lettura n. _____ del _____

La verifica della pressione Copia del contratto

I valori caratteristici della qualità dell'acqua distribuita Copia dell'autorizzazione allo scarico

Altro (specificare)

Compilare solo per le richieste di verifica del contatore e della pressione

Il sottoscritto, al fine di poter presenziare alla prova di verifica, comunica la

propria disponibilità per il/i giorno/i _____

dalle ore _____ alle ore _____

Pavia, il _____

Distinti saluti

(firma)

14.2.4 Richiesta preventivo

ASM S.p.A., Via Donegani 21, 27100 Pavia

Il sottoscritto _____ nato a _____

il _____ residente a _____

via _____

telefono _____ titolare del contratto n. _____

Codice fiscale _____

CHIEDE

tipologia di intervento _____

via _____ n. _____

città _____

Per l'esecuzione del Sopralluogo e per concordare eventuali appuntamenti

l'ASM potrà rivolgersi a _____

Via _____

Telefono _____

Pavia, il _____

Distinti saluti

(firma)

14.3 GLOSSARIO

- “Accumulo” riserva d’acqua collocata in un punto strategico del territorio, utilizzando allo scopo dei serbatoi.
- “Acque bianche” acque reflue pluviali.
- “Acque nere” acque domestiche ed industriali senza le acque di pioggia
- “Acque reflue urbane” acque reflue domestiche, o il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali ovvero meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato.
- “Acque reflue domestiche” acque di scarico provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi e derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche.
- “Acque reflue industriali” acque reflue scaricate da edifici od installazioni in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento
- “Acquedotto” si indica l’insieme delle opere necessarie all’accumulo, trasporto e distribuzione di acque.
- “Adduzioni” insieme delle opere di acquedotto per l’avvicinamento dell’acqua verso i serbatoi degli abitati e possono distinguersi in diramazioni e subdiramazioni.
- “Allacciamento” parte di impianto della Società costituita dai materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) ed opere.
- “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 del Cliente.
- “Captazione” operazione eseguita con l’ausilio di particolari impianti per il prelievo e l’utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente).
- “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 in cui vengono scaricate.
- “Disinfezione” è un trattamento dell’acqua rivolto ad eliminare inquinanti di tipo organico. Come agente sterilizzante viene adoperato il cloro.
- “Erroneo distacco” interruzione della fornitura mediante chiusura dell’impianto e/o distacco del contatore, non richiesta dal Cliente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti o mancato pagamento
- “Falda” deposito naturale di acqua ubicato nel sottosuolo.
- “Morosità” ritardo o mancato pagamento di una bolletta.
- “Opere di distribuzione” sono quelle poste a valle delle condotte adduttrici e servono per alimentare le varie utenze e i servizi pubblici; tali opere sono costituite dai serbatoi urbani, dalle reti di distribuzione, dai manufatti ed organi accessori, come pozzetti di scarico, etc.
- “Portata” il volume di fluido che passa attraverso una generica sezione rapportata all’unità di tempo
- “Potabilizzazione” insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all’interno di particolari impianti, sulle acque (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle idonee al consumo umano.
- “Residuo (cloro)” è la quantità di cloro che permane nell’acqua, dopo aver neutralizzato gli inquinanti microbiologici.
- “Rete di distribuzione” è formata da tutte le tubazioni che corrono lungo le strade con lo scopo di servire, a mezzo di opportune prese, le utenze pubbliche e private, gli idranti, le fontane, etc. La distribuzione viene effettuata mediante tubazioni in pressione.
- “Rettifica letture e consumi” sistemazione/correzione delle letture e consumi.
- “Sollecito” richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza.
- “Sopralluogo” verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura da personale ASM al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell’impianto di fornitura sia gli oneri relativi all’intervento richiesto dal Cliente.
- “Trattamento” consiste in un processo di trasformazione delle caratteristiche dell’acqua per poterla rendere idonea agli usi successivi.
- “Verifica del contatore” prova di corretto funzionamento del contatore che il Cliente richiede, con pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondano all’effettivo utilizzo.



Via Donegani, 21 - 27100 PAVIA
Tel. 0382.434611 - Fax 0382.434893
www.asm.pv.it