



La Carta dei Servizi

Redatto da RAQ:

[Signature]

Data: 25/11/2009

Approvato da DIR:

[Signature]

Rev. 01

1. PREMESSA

Le Carte dei Servizi rappresentano uno dei più importanti strumenti che la IAM spa utilizza per rafforzare il rapporto di trasparenza e di confronto con la propria clientela. Annualmente viene verificata e valutata rispetto ai livelli di qualità raggiunti onde consolidare il patto di trasparenza con i clienti fissando i nuovi traguardi da conseguire.

In coerenza con il processo di evoluzione istituzionale e organizzativa della Società, anche la Carta dei Servizi, incarna propriamente il cambiamento della struttura del Società.

La Carta dei Servizi in particolare fissa gli indici in grado di misurare in maniera oggettiva la qualità dell'offerta complessiva del servizio offerto (la cosiddetta qualità erogata) ma anche i fattori di valutazione della cosiddetta qualità percepita da parte della clientela.

IL SERVIZIO

La I.A.M. S.p.A. opera nel settore dei servizi idrici integrati da circa 15 anni, infatti, è dal 1995 che l'ASI di Reggio Calabria gli ha affidato la gestione delle infrastrutture acquedottistiche fognarie e depurative delle aree industriali di sua pertinenza, e con esso, il servizio di distribuzione agli utenti finali. Nel 2002, con l'ampliamento delle attività fognarie e di depurazione, in tutto l'ambito della Piana di Gioia Tauro a servizio di ben 16 comuni, viene a consolidarsi lo standard della Società.

Il ciclo integrato si articola nelle seguenti fasi:

- captazione dell'acqua dai serbatoi della Regione Calabria;
- fornitura agli utenti – industrie - tramite una rete di distribuzione;
- raccolta attraverso la rete fognaria comprensoriale delle acque reflue industriali e civili dei comuni connessi;
- depurazione delle stesse.

La rete distributiva acque potabili alle aziende si estende per circa 6 Km, la rete fognaria comprensoriale per ben 180 Km.

La gestione del ciclo idrico si caratterizza per il particolare impegno di I.A.M. nel garantire i più alti standard di efficienza e qualità. La depurazione viene effettuata in un impianto della potenzialità di 240.000 abitanti/equivalenti. Il trattamento dell'acqua potabile è garantito alla fonte dalla Regione Calabria, mentre nella distribuzione in rete, avviene un'adeguata campagna di controllo di qualità a cura di IAM spa.

La gestione del ciclo integrale delle acque fa della I.A.M. S.p.A. Società sicuramente leader nell'ambito della provincia di Reggio Calabria, nel completo rispetto dell'attuale legislazione D. Lgs. 152/2006 (Norme in materia ambientale) e s.m.i.

OBIETTIVO DELLA CARTA

La Carta del Servizio della I.A.M. S.p.A stabilisce dettagliatamente, e con la massima precisione, tempi e modalità dei servizi forniti dalla Società. A tal uopo sono stati individuati una serie di indicatori di qualità e quantità, che la Società si impegna a rispettare rigorosamente. La Carta diventa così lo strumento che permette ai clienti 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 dalla Società un rimborso.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta è stata redatta in particolare in ottemperanza al DPCM 29 aprile 1999 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'1.6.1999 n. 126 di applicazione del comma 2 Legge 11.7.1995 n. 273. Esistono, inoltre, numerose disposizioni (soprattutto derivanti dall'attuazione di direttive comunitarie) relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano, così come una normativa specifica relativa agli agenti inquinanti.

Costituiscono inoltre un importante riferimento per la presente Carta la legge n.281/98 sulla nuova disciplina in materia di diritti dei consumatori e il DLGS N°196/2003 e s.m.i. sulla protezione dei dati personali.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e s.m.i., riguardante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”. La I.A.M. assicura 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.

L'obiettivo primo e irrinunciabile della I.A.M. è quello di soddisfare le esigenze dei Clienti. La I.A.M. 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 la I.A.M. si impegna a rispettare i seguenti principi.

2.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

La Società si impegna:

- Ad un servizio secondo regole uguali per tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche;
- 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.

2.2 CONTINUITÀ

La Società si impegna ad erogare ai Clienti servizi regolari, continui e senza interruzioni. 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 naturali non prevedibili, la Società si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e attivare gli opportuni servizi sostitutivi.

2.3 PARTECIPAZIONE

La I.A.M. 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 Società.

Il Cliente ha diritto di richiedere alla I.A.M. le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

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

2.4 CORTESIA

LA I.A.M. si impegna a fare in modo che tutti i rapporti tra i propri dipendenti e i Clienti siano improntati al rispetto ed alla massima cortesia.

2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

La I.A.M. si pone l'obiettivo del continuo miglioramento del livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio.

Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ

La I.A.M. riserva, nei rapporti con il Cliente, la massima attenzione alla chiarezza e alla comprensibilità di qualsiasi messaggio.

2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni principali, per la fornitura del servizio sono riportate negli appositi regolamenti di rete fognaria e di acquedotto, distribuito ai Clienti in occasione delle richieste di nuovo contratto e disponibili presso gli uffici di c.da Lamia (c/o Depuratore Consortile) a Gioia Tauro e sul sito internet www.iamspa.it

2.8 SOSTENIBILITÀ

La risorsa idrica sarà gestita in modo da garantire uno sviluppo sostenibile del territorio senza sprechi e manomissioni.

Pertanto:

- I.A.M. assume 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;
- il cliente assume 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.

3. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

S'intenderanno fattori di qualità gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte del Cliente. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

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

Lo standard è il valore che viene fissato da I.A.M. in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità al fine di definire il livello di servizio promesso.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale. E' 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). E' 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 cliente sul livello di qualità del servizio garantito.

Per tutto ciò gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio.

3.1 LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO

LA I.A.M. si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal D. L. 31/2001.

3.2 ANALISI SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA

La I.A.M. 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.

Il controllo analitico dell'acqua distribuita viene pianificato su base annuale di concerto con gli organi di controllo competenti ed attuato di conseguenza.

4. STANDARD DI QUALITÀ

Per garantire un buon livello dei servizi forniti ai propri clienti, la I.A.M. ha adottato gli standard di qualità e quantità qui di seguito elencati.

Fra questi standard, alcuni sono di carattere generale, e si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dalla Società. Altri invece hanno carattere specifico: in questi casi il Cliente può verificare direttamente e personalmente se la Società riesce a mantenere i suoi impegni. La I.A.M., dal canto suo, esegue periodiche rilevazioni sul rispetto degli standard di qualità e quantità da lei stessa fissati.

4.1 TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE

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 Società 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), la I.A.M. 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 di calendario.

4.1.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE

E' il tempo che passa tra la richiesta documentata del Cliente e la data in cui la Società gli spedisce il preventivo. Questo intervallo di tempo include il sopralluogo, l'elaborazione del preventivo, la definizione concordata delle modalità di allacciamento e la spedizione dal protocollo della Società.

- tempo medio 12 giorni
- tempo massimo garantito 20 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 tale termine con la precisazione dei tempi necessari per i successivi interventi.

4.1.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA

E' il tempo che passa tra la data di accettazione/pagamento del preventivo da parte del Cliente e la data in cui vengono iniziati i lavori di allacciamento, fino alla posa contatore. Non si tiene conto del tempo impiegato per portare a termine le attività di competenza del Cliente:

- tempo massimo garantito 30 giorni

Nel caso in cui, per eseguire l'allacciamento, siano necessari lavori di estensione o potenziamento della rete, il tempo necessario all'esecuzione dei lavori viene comunicato al Cliente, tenendo conto, caso per caso, dei lavori da effettuare.

4.1.3. TEMPO PER L'ATTIVAZIONE E LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

E' il tempo che passa tra la data in cui viene stipulato il contratto e l'avvio della fornitura. La scadenza vale sia nel caso di prima attivazione, che nel caso di riattivazione per subentro, cioè quando un nuovo Cliente succede al precedente alle medesime condizioni contrattuali, sempre che non siano previste modifiche di portata. Anche in questo caso non si tiene conto delle opere di competenza del Cliente.

- tempo medio 6 giorni
- tempo massimo 9 giorni

4.1.4. TEMPO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA

E' il tempo massimo richiesto per disattivare la fornitura di acqua. Si comincia a calcolare dal giorno in cui il Cliente presenta domanda di disattivazione.

- tempo massimo 9 giorni

4.2. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

4.2.1. PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

Presso gli sportelli della Società di c.da Lamia (c/o depuratore Consortile Gioia Tauro), è possibile effettuare, nei giorni dal lunedì al venerdì, la stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura, nonché il pagamento dei preventivi lavori.

Per informazioni sugli orari di apertura degli sportelli, telefonare al numero 0966.500584, oppure consultare il sito Internet www.iamspa.it.

4.2.2. 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:

- variazione recapito.

Le informazioni telefoniche saranno fornite dagli uffici di competenza nei giorni e negli orari indicati al punto 4.2.1.

4.2.3. DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E DELLE MODALITÀ DI PAGAMENTO

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

- presso gli uffici della I.A.M., senza ulteriori spese di commissione;
- tramite bonifico bancario;

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

4.2.4 FACILITAZIONI PER ALCUNE CATEGORIE DI CLIENTI

L'impegno di I.A.M. 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 garantire procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio, più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della Clientela.

In caso di particolari e segnalate difficoltà, alcune operazioni (vedi stipula contratti di fornitura) potranno essere effettuate anche presso l'azienda del Cliente.

4.2.5 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.

La I.A.M. si impegna al rispetto rigoroso, nei limiti del possibile, degli appuntamenti concordati.

4.2.6 TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI

La I.A.M. 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 massimo di attesa 15 minuti;

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

4.2.7 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DEI CLIENTI

La Società garantisce la risposta alle richieste scritte di informazioni relative alla fornitura entro il tempo massimo di 20 giorni.

Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date di ricevimento e spedizione registrate dalla Società.

Nel caso sia necessario un sopralluogo, la I.A.M. si impegna comunque a fornire risposta scritta entro 20 giorni che, fissando scadenze, definisca i termini del problema.

In ogni caso, la risposta di I.A.M. riporta sempre il nominativo del personale della Società responsabile della pratica a cui il Cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni e chiarimenti. Le richieste vanno indirizzate alla Direzione della I.A.M., c.da Lamia Gioia Tauro, fax 0966.506699 – E-mail: segreteria@iamspa.it

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

4.2.8 RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI DEI CLIENTI

Nelle comunicazioni istituzionali ai clienti, nonché telefonicamente, la I.A.M. fornisce informazioni sulle possibilità di inoltro del reclamo o sulle modalità per venirne a conoscenza.

Il Cliente può sporgere reclamo sia per iscritto che verbalmente. Nel primo caso il cliente dovrà utilizzare la modulistica disponibile presso gli Uffici al Pubblico, presso il Protocollo Generale o presso i Reparti Operativi. Nel secondo caso è compito dell'addetto I.A.M. redigere l'apposito verbale da far sottoscrivere all'utente. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della stessa, etc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio possa provvedere alla ricostruzione dell'iter seguito.

La I.A.M. garantisce una risposta ai reclami dei Clienti, pervenuti come sopra descritto, entro il tempo massimo di 20 giorni, impegnandosi anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Il riscontro scritto non è richiesto quando la violazione che ha dato luogo al reclamo viene risolta con piena soddisfazione del cliente.

Il tempo viene conteggiato facendo riferimento alle date di ricevimento e spedizione registrate dall'Ufficio protocollo della Società.

Nel caso sia necessario un sopralluogo, la I.A.M. si impegna comunque a fornire risposta scritta entro 20 giorni.

In ogni caso, la risposta di I.A.M. riporta sempre il nominativo del personale della Società responsabile della pratica a cui il Cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni e chiarimenti.

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

Almeno una volta all'anno la I.A.M. prepara un resoconto di tutti i reclami ricevuti, contenente informazioni il più possibile disaggregate.

Tale resoconto deve essere a disposizione degli utenti e deve, come minimo, contenere:

- le modalità di classificazione delle tipologie dei reclami ricevuti;
- la percentuale di ogni tipologia rispetto al totale dei reclami ricevuti;
- gli indici sulle modalità di gestione, per esempio: i tempi medi di risposta, i tempi medi di soluzione delle controversie;
- il confronto di tali dati con quelli riscontrati nei due periodi precedenti (per esempio prendendo in esame l'ultimo anno).

4.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.3.1 FATTURAZIONE

La Società 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 IAM.

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

E' in ogni caso assicurata al Cliente la possibilità di effettuare l'auto lettura del contatore telefonando al numero 0966.500584. I consumi rilevati possono essere comunicati all'Ufficio Commerciale della I.A.M. 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 capitolo 5. Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

La I.A.M. esegue 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.

4.3.2 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 della Società, o del Protocollo della Società 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.

Il Cliente potrà riscuotere l'importo riconosciuto a credito presso gli uffici al pubblico.

4.3.3 MOROSITÀ

Se il pagamento della bolletta è omesso od effettuato oltre i termini previsti, I.A.M. applicherà:

- per i pagamenti avvenuti entro il mese gli interessi di mora pari al "prime-rate" (tasso del sistema bancario visionabile sui principali quotidiani economici – es. Il Sole 24 Ore) per il tempo dell'effettivo ritardo. Tali interessi di mora non verranno applicati nei confronti di quei Clienti che nei 2 anni precedenti abbiano effettuato pagamenti nei termini previsti dalla scadenza delle bollette;
- per i pagamenti avvenuti oltre il mese, una penalità pari al 2% dell'importo della bolletta non pagata, oltre agli interessi di mora pari al "prime-rate" per il tempo dell'effettivo ritardo.

Se il Cliente non provvede al saldo, sulle bollette successive viene presentata nel dettaglio la situazione di morosità. Nel caso di ulteriore mancata regolazione, al Cliente in stato di morosità viene inviata diffida con termine ultimativo di 10 giorni dalla data di ricevimento. Decorso infruttuoso il periodo la I.A.M. provvederà ad interrompere la fornitura.

4.3.4 VERIFICA DEL CONTATORE

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

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 in sito: 5 giorni;
- tempo massimo per la verifica mediante smontaggio, sostituzione e prova in officina alla presenza del 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, la I.A.M. 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.

4.3.5 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

E' 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 della Società. Attualmente, il tempo necessario per l'effettuazione della verifica della pressione è:

- tempo medio 5 giorni
- tempo massimo 10 giorni

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

Nel caso in cui la Società si trovi a far fronte, in maniera imprevedibile, a numerose e contemporanee richieste di verifica della pressione, al Cliente viene comunicata tempestivamente la data in cui sarà effettuato l'intervento.

Se dalle verifiche risulta che il valore della pressione non rientra nei limiti, l'intervento viene effettuato a spese della I.A.M.; in caso contrario le spese vengono addebitate al Cliente.

Ai fini della misura dei tempi fanno fede la data, registrata dalla Società, in cui è pervenuta la richiesta del Cliente, e quella in cui è avvenuta la verifica o l'installazione della strumentazione di controllo.

4.4 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

4.4.1 CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA

I.A.M. 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, e comunque I.A.M. 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, I.A.M. si impegna a valutare la necessità di un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

4.4.2 TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI

I Clienti coinvolti dalla sospensione del servizio vengono informati con almeno 24 ore di anticipo mediante appositi cartelli, esposti all'esterno dei fabbricati e nelle portinerie delle aziende.

Per ragioni di sicurezza, il Cliente deve essere presente al momento della riattivazione del servizio.

4.4.3 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE

La I.A.M. si impegna, nei limiti del possibile, a contenere la durata delle sospensioni programmate, entro le 8 ore e comunque non superare alle 24 ore.

4.4.4 PRONTO INTERVENTO

Per far fronte in modo tempestivo ad eventuali guasti o emergenze, è disponibile il servizio di Pronto Intervento (telefono 0966/500584) attivo dalle ore 07:00 alle ore 18:00 in tutti i giorni lavorativi dell'anno.

I.A.M. assicura il primo intervento su chiamata del Cliente entro il tempo di 4 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.

Vengono inoltre indicati:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo per la collettività, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana è di 2 ore;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento è di massimo 4 ore;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra è di 24 ore;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è di 24 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è di 24 ore;
- il tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è di 24 ore.

4.4.5 CRISI IDRICA DA SCARSITÀ

I.A.M. 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.

4.4.7 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.

5. INFORMAZIONI AL CLIENTE

All'atto della richiesta di un nuovo contratto, vengono consegnati al Cliente i regolamenti di rete fognaria e di acquedotto, che comunque è sempre a disposizione presso gli sportelli della I.A.M. e sul sito internet.

Per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative della Società che possono interessarlo, e per assicurare l'informazione sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano la fornitura del servizio e informare sulle loro modifiche, I.A.M. utilizza i seguenti strumenti:

- a) Sportello della Società. Presso la sede della Società di Gioia Tauro, in c.da Lamia (c/o depuratore di Gioia Tauro), è attivo uno specifico sportello per le informazioni ai Clienti;
- b) Stampati, opuscoli e materiale illustrativo;
- c) Organi di informazione Quotidiani, settimanali, periodici e emittenti radiofoniche locali;
- d) 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;
- e) Sito Internet. All'indirizzo www.iamspa.it è possibile consultare il video catalogo dell'I.A.M. che contiene tutte le informazioni sui servizi erogati dalla Società.

La richiesta di informazioni e chiarimenti di natura commerciale e relativa a contratti, subentri, volture, cessazioni, distacchi, cambiamenti di residenza, letture dei gruppi di misura, pagamenti, inoltre reclami, ecc. può essere fatta da parte dei Clienti:

- Telefonicamente componendo il numero 0966.500584;
- Via internet all'indirizzo e-mail: segreteria@iamspa.it;
- Presso gli Uffici al Pubblico in orario di apertura;
- Per corrispondenza (posta/fax).

E' prevista la gestione delle comunicazioni scritte inviate da I.A.M. alla Clientela.

6. LA TUTELA

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciate alla Direzione della I.A.M. verbalmente, per iscritto, per E-Mail, via fax o telefonicamente.

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti i dati in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) che dimostrano, a suo parere, il mancato rispetto degli impegni fissati dalla Società. Questo per consentire alla Società di ricostruire l'iter seguito dalla pratica.

Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data del ricevimento, la Società riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate. Nel caso siano necessarie ulteriori indagini, la Società si impegna comunque a dare al Cliente una risposta provvisoria entro 20 giorni.

7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La I.A.M. 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 della Società per elaborare i progetti di miglioramento.

La I.A.M. 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.

8. SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI

Il Servizio della I.A.M. spa fornisce, su richiesta, un servizio di consulenza e informazione tecnica in merito ai vari aspetti del servizio stesso.

9. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

In caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti al punto 4.1 (“Tempo di preventivazione”, “Tempo di esecuzione dell’allacciamento di una nuova utenza”, “Tempo per l’attivazione e la riattivazione della fornitura” e “Tempo per la cessazione della fornitura”) la I.A.M. riconosce al Cliente un rimborso forfetario fisso di 25,00 euro.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento, corredata delle 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: I.A.M. S.p.A., Sede operativa, c.da Lamia, 89013, Gioia Tauro (RC).

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, I.A.M. accredita l’importo sulla prima bolletta utile dei consumi di acqua potabile.

10. VALIDITA’ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta dei Servizi è un documento della Qualità, e pertanto è gestita ed aggiornata secondo quanto previsto nel sistema di gestione documentale della qualità.

La Carta del Servizio viene modificata in funzione delle necessità di adeguamento, sia alle mutate condizioni di mercato, sia per il miglioramento delle prestazioni della Società.

I Clienti vengono informati delle eventuali revisioni attraverso gli strumenti informativi indicati nel capitolo 4. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività nella riattivazione del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con l’esclusione quindi di situazioni straordinarie, ad esempio fenomeni naturali di eccezionale gravità, oppure di eventi causati da terzi, per esempio scioperi o provvedimenti dell’Autorità pubblica.