



CREA GESTIONI S.r.l.

Comune di Campagnano di
Roma

Carta dei Servizi

PREMESSA.....	2
CREA GESTIONI s.r.l. : UN'AZIENDA AL SERVIZIO DELLA QUALITA'	3
QUALITA' DEL PRODOTTO	3
1. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
1.1 Eguaglianza ed imparzialità.....	4
1.2 Continuità delle prestazioni	4
1.3 Partecipazione.....	4
1.4 Cortesia.....	4
1.5 Efficacia, efficienza e qualità	5
1.6 Chiarezza nelle informazioni	5
2. LA QUALITA' DEL SERVIZIO	6
2.1 Fattori che determinano la qualità.....	6
2.2 Soluzioni organizzative	6
2.3 Standard di qualità	6
3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	7
3.1 Tempo di preventivazione.....	7
3.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza idrica	7
3.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica	7
3.4 Tempo per la cessazione della fornitura.....	7
3.5 Allaccio alla pubblica fognatura.....	8
4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	9
4.1 Apertura al pubblico dello sportello.....	9
4.2 Svolgimento di pratiche per telefono e/o corrispondenza e/o posta elettronica – servizio informazioni.....	9
4.3 Forme di pagamento.....	10
4.4 Facilitazioni per Clienti particolari.....	10
4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati	10
4.6 Tempi di attesa allo sportello.....	10
4.7 Risposta alle richieste scritte dai Clienti	10
4.8 Risposta ai reclami scritti	11
5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	12
5.1 Fatturazione.....	12
5.2 Rettifiche di fatturazione	12
5.3 Morosità	12
5.4 Verifica del contatore	13
5.5 Verifica del livello di pressione	13
6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO	14
6.1 Continuità e servizio di emergenza.....	14
6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati	14
6.3 Durata delle sospensioni programmate.....	14
6.4 Pronto Intervento.....	14
6.5 Crisi idrica da scarsità.....	15
6.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	15
7. INFORMAZIONE DEL CLIENTE	16
8. TUTELA DEL CLIENTE	17
8.1 La gestione dei reclami.....	17
8.2 Reclami specifici sulla Carta dei Servizi	17
9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	17
10. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	17
11. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO	17

PREMESSA

Scopo della Carta dei Servizi è stabilire e garantire i diritti dei Clienti per il servizio di distribuzione dell'acqua potabile e degli altri servizi ad esso correlati, come fognatura e depurazione. Essa individua una serie di indicatori di qualità dei servizi che la Crea Gestioni srl fornisce ai cittadini e agli utilizzatori in genere.

La *Crea Gestioni srl* intende avere un rapporto costruttivo con i cittadini quali Clienti. Questi saranno informati sull'evoluzione della "Carta" attraverso gli strumenti più idonei.

Obiettivi della Crea Gestioni srl sono l'innalzamento degli standard qualitativi di tutti i suoi servizi e la crescita di una cultura del rispetto delle fonti energetiche, dell'acqua e delle risorse naturali ad essa correlate, nonché la lotta agli sprechi per la salvaguardia del patrimonio idrico e delle sue fonti ed a tal fine promuove, sostiene ed organizza apposite azioni di comunicazione e sensibilizzazione.

Crea Gestioni srl

CREA GESTIONI s.r.l. : UN'AZIENDA AL SERVIZIO DELLA QUALITA'

La Crea Gestioni Srl, costituita nell'ottobre del 2008 per scissione da CREA SpA, ha incorporato Crea Partecipazioni Srl e ACEARIETI Srl con efficacia Settembre 2011.

E' la società operativa del Gruppo Acea che gestisce il Servizio Idrico Integrato nel Comune di Termoli, il Servizio Idrico Integrato nel Comune di Campagnano, la gestione del depuratore del Comune di Valmontone.

Inoltre, Crea Gestioni Srl detiene le seguenti partecipazioni:

- Umbriadue Servizi Idrici Scarl (34%) - Servizio Idrico Integrato AATO Terni;
- GE.SE.SA. SpA (59,67%) - Servizio Idrico Integrato Comune di Benevento;
- SO.GE.A. SpA (49%) - Servizio Idrico Integrato di Rieti e di altri Comuni della Provincia.

La società gestisce tutte le fasi del ciclo tecnologico dell'acqua (captazione, trasporto, distribuzione, raccolta e depurazione).

La sua attività si estende nelle realtà summenzionate ed in particolare con la gestione del servizio idrico nel Comune di Campagnano.

A partire dal 2013 ha iniziato a gestire anche il servizio di fognatura e depurazione nel Comune di Campagnano.

- **Tipologia del servizio:**

- **Struttura della Unità Operativa di Campagnano**

Responsabile Amministrativo Unità Operativa:	n.1
Addetto ai rapporti con l'utenza	n.1
Responsabile Tecnico Unità Operativa	n.1
Addetti alla conduzione e manut. Rete acquedotto	n.2
Addetti alla conduzione e manut. degli impianti di depurazione	n.2

- Abitanti serviti 10.000 circa
- Rete idrica Km 40 circa
- Rete Fognaria Km 21 circa
- Impianti di depurazione n° 2 (potenzialità 12300 ab. eq.)

QUALITA' DEL PRODOTTO

Caratteristiche principali dell'acqua distribuita
Zona di Campagnano di Roma:

Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di Ca

Concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH

Residuo fisso a 180° in mg/l

Nitrati in mg/l di NO3

Nitrati in mg/l di NO2

Ammoniaca in mg/l di NH

Fluoro in mg/l

Arsenico in microgrammi/l

Caratteristiche dell'acqua depurata riconosciuta al corpo idrico ricettore. Percentuale di abbattimento (media fornita da analisi A.R.P.A.)

C.O.D. (Domanda chimica di ossigeno) 98%

BOD5 (Domanda biologica di ossigeno) 99%

Azoto ammoniacale 97%

Fosforo totale 95%

Tensioattivi cationici < 99

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Crea Gestioni srl adotta, in data 01.01.2001, la Carta del servizio idrico ai sensi della Legge 273 dell'11 luglio 1995, del Decreto del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato"

La presente versione, elaborata da Crea Gestioni srl , è aggiornata alla data del 01/09/2015.

1.1 Eguaglianza ed imparzialità

La Crea Gestioni srl eroga servizi pubblici nei settori del ciclo integrato dell'acqua ispirandosi, nei rapporti con i Clienti, ai principi di eguaglianza sanciti dalla Carta Costituzionale. Pertanto, eroga i servizi a prescindere dalle differenze di sesso, religione, razza, opinioni politiche. Richiamandosi allo spirito e alla lettera della Costituzione la Crea Gestioni srl pone particolare attenzione alle esigenze di Clienti portatori di handicap, anziani o socialmente deboli.

1.2 Continuità delle prestazioni

L'erogazione dei servizi gestiti dalla Crea Gestioni srl è regolare, continua e senza interruzioni. Nel caso di disservizi o interruzioni causati da forza maggiore o da eventi non programmabili, la Crea Gestioni srl adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disservizi stessi e i disagi all'utenza.

1.3 Partecipazione

Con l'obiettivo di ricercare più alti livelli di qualità dei servizi, la Crea Gestioni srl garantisce la partecipazione dei Clienti, sia singoli che associati. A questo fine chiunque interessato può produrre e presentare osservazioni e commenti, formulare suggerimenti per migliorare i servizi stessi.

Il Cliente, anche tramite un suo rappresentante allo scopo, ha diritto all'accesso alle informazioni che lo riguardano. La Crea Gestioni srl svolge sistematicamente ricerche per la valutazione dei servizi forniti come per migliorare il rapporto con l'utenza.

1.4 Cortesia

La Crea Gestioni srl assicura un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

Gli utenti potranno riconoscere il proprio interlocutore tramite l'apposito cartellino di riconoscimento o su presentazione orale dell'addetto in caso di comunicazione telefonica.

La Crea Gestioni srl provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione sull'applicazione della Carta dei Servizi.

1.5 Efficacia, efficienza e qualità

La Crea Gestioni srl persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento degli standard di efficienza, efficacia e qualità dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Chiarezza nelle informazioni

La Crea Gestioni srl persegue il fine di essere sempre più chiara nelle informazioni all'Utenza, sia nei rapporti contrattuali che nelle prestazioni e periodicamente sottopone a verifica di chiarezza gli strumenti con i quali raggiunge l'utenza.

2. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

2.1 Fattori che determinano la qualità

La Crea Gestioni srl individua nei seguenti fattori le condizioni che determinano la qualità del servizio prestato:

- adeguata disponibilità del prodotto acqua
- adeguata qualità del prodotto distribuito
- continuità e regolarità dell'erogazione
- adeguate caratteristiche dell'acqua depurata
- semplicità nella stipula del contratto e chiarezza nelle condizioni
- rapidità nei tempi di allacciamento
- correttezza nelle fatturazioni
- facilità per il pagamento delle bollette
- rapidità del ripristino del servizio in caso di guasto
- sicurezza e risparmio energetico e delle risorse
- completa ed accessibile informazione all'utenza.

2.2 Soluzioni organizzative

La Crea Gestioni srl fissa gli standard qualitativi per i su indicati fattori, perseguendone il raggiungimento in termini di qualità, anche con periodici monitoraggi.

2.3 Standard di qualità

Costituiscono standard di qualità del servizio di erogazione dell'acqua, i livelli che la Crea Gestioni srl garantisce ai Clienti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che essa svolge. Gli standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dalla Crea Gestioni srl ovvero specifici quando si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente e, pertanto, direttamente verificabile.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio allo scopo di verificare i livelli di qualità del servizio conseguiti.

3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità aziendale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi.

In particolare sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali la Crea Gestioni srl garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione delle opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente.

3.1 Tempo di preventivazione

La Crea Gestioni srl garantisce lo svolgimento della preventivazione di lavori per il Cliente in 15 giorni. Il tempo va calcolato dalla data di ricevimento della richiesta della presentazione alla data della lettera di trasmissione del preventivo di spesa o all'invito a presentarsi in Azienda per l'accettazione del preventivo predisposto.

3.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza idrica

La Crea Gestioni srl garantisce l'esecuzione dei lavori preventivati che non necessitano di estensione o adeguamento della rete entro 30 giorni dalla data di ricevimento del pagamento da parte del Cliente. In caso di lavori che necessitano estensione o adeguamento della rete il tempo per l'esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta al Cliente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

3.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

La Crea Gestioni srl esegue l'attivazione della fornitura idrica in 10 giorni ; questo tempo va calcolato dalla data di stipulazione del contratto alla data di posa del contatore , senza modifica della portata o dell'allacciamento; in questo ultimo caso i tempi saranno comunicati di volta in volta al Cliente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori necessari. L'esecuzione dei lavori relativi al solo spostamento del contatore avverrà entro 07 giorni dalla data del pagamento dell'importo preventivato.

3.4 Tempo per la cessazione della fornitura

L'intervento tecnico, connesso con la cessazione della fornitura, sarà effettuato entro 05 giorni dalla data della disdetta da parte del Cliente salvo particolari esigenze manifestate dallo stesso.

3.5 Allaccio alla pubblica fognatura

La Crea Gestioni srl garantisce l'esecuzione dei lavori di allacciamento alla pubblica fognatura entro 60 giorni dalla data di richiesta da parte del Cliente, ad autorizzazione allo scarico ottenuta dal Cliente stesso da parte del Comune.

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1 Apertura al pubblico dello sportello

L'apertura dello sportello al pubblico è garantita in orari compatibili con gli orari di lavoro stabiliti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dall'organizzazione interna della Crea Gestioni srl e nel rispetto della normativa in vigore. L'orario di apertura, comunque, garantisce un agevole rapporto del Cliente con la Crea Gestioni srl. L'orario può variare in funzione delle esigenze di servizio e le variazioni saranno tempestivamente comunicate ai Clienti.

La Crea Gestioni srl garantisce l'apertura dello sportello nei seguenti orari:

Lunedì dalle ore 14.15 alle ore 16,30;

Giovedì dalle ore 09.15 alle ore 12.30;

Il mercoledì è garantita assistenza telefonica allo 06.9042545 fax 06.90159462 dalle ore 08,00 alle ore 17,00.

Fermo restando, inoltre, il servizio di reperibilità attivo 24 ore su 24 al n. 335 6781973.

4.2 Svolgimento di pratiche per telefono e/o corrispondenza e/o posta elettronica – servizio informazioni

Ogni qual volta è possibile le pratiche sono svolte telefonicamente o per corrispondenza salvo conferme e/o perfezionamenti successivi per iscritto o con la presenza del Cliente.

	Corrispondenza	Telefono	E-mail
Reclamo	si	si	si
Rescissione contratto	si	no	si
Richiesta chiusura acqua	si	no	si
Richiesta estratto conto	si	si	si
Richiesta informazioni	si	si	si
Richiesta lettura contatore	si	si	si
Richiesta nuovo allaccio acquedotto	si	no	si
Richiesta nuovo allaccio fognatura	si	no	si
Richiesta preventivo lavori	si	si	si
Richiesta sopralluogo	si	si	si
Richiesta spostamento contatore	si	no	si
Segnalazione guasti	si	si	si
Sostituzione chiavi d'arresto	si	si	si
Sostituzione contatore	si	si	si
Stipula contratto	si	no	no
Verifica fognatura	si	si	si
Variazione anagrafica e/o recapito	si	si	si
Voltura contratto	si	no	si

4.3 Forme di pagamento

Al fine di agevolare il più possibile i Clienti la Crea Gestioni srl utilizza sistemi articolati per la riscossione delle bollette relative ai consumi. Il pagamento delle bollette, nonché per gli oneri contrattuali e prestazioni accessorie, è garantito a mezzo:

- assegni circolari o bancari
- conto corrente postale
- bonifico bancario.

4.4 Facilitazioni per Clienti particolari

La Crea Gestioni srl pone particolare attenzione alle esigenze di Clienti portatori di handicap ed anziani ultra sessantacinquenni. I Clienti che appartengono a queste categorie possono svolgere tutte le attività direttamente per telefono; è compito della Crea Gestioni srl provvedere alla consegna ed al ritiro presso il domicilio del Cliente dei documenti necessari all'attivazione, trasferimento o chiusura di un contratto.

Tutti i tempi di intervento, per le categorie sopra citati, ove non diversamente concordato, si intendono dimezzati.

4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Per la Crea Gestioni srl il rispetto degli appuntamenti concordati rappresenta un importante standard di qualità del servizio e si impegna a rispettare scrupolosamente gli appuntamenti concordati. La Crea Gestioni srl concorda con il Cliente il giorno e l'ora dell'appuntamento per l'esecuzione dei lavori richiesti. L'intervallo di tempo concordato con il Cliente è al massimo di 02 ore

4.6 Tempi di attesa allo sportello

Il tempo medio d'attesa allo sportello è di 20 minuti Il tempo massimo d'attesa allo sportello è di 60 minuti.

Il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà della Crea Gestioni srl, sarà data segnalazione preventiva dell'inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta.

Detta segnalazione sarà fornita in maniera evidente ai Clienti al momento dell'accesso in Azienda.

4.7 Risposta alle richieste scritte dai Clienti

In caso di istanze e richieste di informazioni per iscritto da parte dei Clienti gli uffici della Crea Gestioni srl rispondono per iscritto entro e non oltre 30 giorni dalla richiesta.

In caso di risposte complesse, se sono necessari tempi aggiuntivi, il Cliente sarà informato entro i 30 giorni di cui sopra.

4.8 Risposta ai reclami scritti

In caso di reclami scritti da parte dei Clienti l'ufficio interessato della Crea Gestioni srl risponde per iscritto entro e non oltre 30 giorni dalla richiesta.

In caso di risposte complesse, se sono necessari tempi aggiuntivi, il Cliente sarà informato entro i 30 giorni di cui sopra.

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1 Fatturazione

La Crea Gestioni srl emette la fattura per il consumo dell'acqua ogni quadrimestre. La lettura del contatore è garantita una volta l'anno ed è svolta da personale dipendente o incaricato dalla Crea Gestioni srl.

Il letturista incaricato provvede a rilevare la lettura. E' garantita al Cliente la possibilità di comunicare la propria lettura del contatore per telefono o per fax o per email solamente durante il ciclo annuale delle letture nel periodo compreso dal 01 Ottobre al 30 Novembre.

Il letturista incaricato, recatosi per una volta presso il luogo di ubicazione del contatore senza aver potuto rilevare la lettura, lascia al Cliente una cartolina di autolettura; sarà cura del Cliente provvedere alla corretta compilazione della stessa ed alla consegna presso gli uffici della Crea Gestioni srl o al suo inoltro tramite fax o comunicazione telefonica.

5.2 Rettifiche di fatturazione

Gli addetti alla fatturazione provvedono ai controlli necessari prima dell'emissione della fattura e correggono d'ufficio eventuali anomalie e/o errori.

Nei casi di non corretta misura dei consumi o di errata fatturazione segnalati dal Cliente e presentati entro 05 giorni dalla data di scadenza della fattura, la Crea Gestioni srl provvede al ritiro della fattura e procede al ricalcolo ed alla riemissione della stessa entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Nei casi di errata fatturazione segnalati dal Cliente oltre la data di scadenza della fattura, potrebbero insorgere implicazioni di natura tecnico-amministrativa non imputabili alla Crea Gestioni srl che, comunque, si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'Utenza entro 60 giorni dalla richiesta.

Nel caso in cui il Cliente abbia già provveduto al pagamento della fattura errata la Crea Gestioni srl, dopo la correzione ed il ricalcolo della fattura provvede a restituire immediatamente e *per contanti la parte di pagamento in eccesso o con accredito nella successiva bolletta*.

5.3 Morosità

In caso di morosità la Crea Gestioni srl provvede:

- a) A comunicare al Cliente l'importo insoluto *su tutte le fatture successive*
- b) Ad inviare un sollecito di pagamento entro 30 giorni dalla scadenza della fattura insoluta
- c) Alla sospensione del servizio
- d) Al recupero coatto del credito.

In caso di errate azioni per morosità la Crea Gestioni srl garantisce il ripristino della piena funzionalità del servizio entro 06 ore dalla segnalazione . La sospensione del servizio sono sempre preceduti da una comunicazione scritta inviata al domicilio del Cliente (preavviso) almeno 03 giorni prima dell'intervento di riduzione della portata o distacco del contatore. Il pieno ripristino del

servizio, a seguito di distacco del contatore per morosità , è garantito entro 01 giorno dalla produzione del documento comprovante l'avvenuto pagamento.

5.4 Verifica del contatore

La Crea Gestioni srl:

- a) dispone di un servizio per la verifica dei contatori idrici; la verifica viene effettuata su richiesta del Cliente o su iniziativa della Crea Gestioni srl;
- b) garantisce l'esecuzione della verifica dell'apparecchio di misura in un tempo massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta direttamente presso il luogo di ubicazione del contatore alla presenza del Cliente o di un suo incaricato; il risultato è comunicato per iscritto al Cliente nei 10 giorni successivi.

Nel caso in cui la verifica confermi che il contatore sia difettoso, Crea Gestioni srl provvede alla sostituzione a proprio carico del contatore ed al ricalcolo della bolletta emessa; in caso contrario, pone a carico del Cliente le spese di verifica previste dal tariffario in vigore;

- c) garantisce, previa comunicazione al Cliente, la sostituzione degli apparecchi di misura entro 21 giorni dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi.

5.5 Verifica del livello di pressione

Il Cliente può chiedere la verifica della pressione della rete al suo punto di consegna. La verifica è effettuata entro 10 giorni successivi, salvo diverso appuntamento concordato, ed il risultato è immediatamente comunicato al Cliente.

6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

6.1 Continuità e servizio di emergenza

La Crea Gestioni srl garantisce l'erogazione dell'acqua durante le ventiquattro ore e per tutti i giorni dell'anno.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati.

La Crea Gestioni srl si impegna, comunque, a limitare al massimo i tempi del disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

In caso di guasti la Crea Gestioni srl provvede al ripristino del servizio con le seguenti modalità:

a) Guasto al contatore o altre opere non interrate.

Se la richiesta di intervento è fatta durante il normale orario di lavoro la Crea Gestioni srl garantisce l'avvio dei lavori di ripristino dell'erogazione in un tempo massimo di 02 ore. Nel caso di richieste dopo il normale orario di lavoro viene garantito l'avvio dei lavori di ripristino entro 04 ore ;

b) Guasto di parti interrate o stradali

Il tempo massimo previsto per l'avvio dell'intervento è di 02 giorni. La riparazione di guasti ordinari è effettuata entro le successive 24 ore.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo superiore alle 24 ore, la Crea Gestioni srl attiva un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

La Crea Gestioni srl per i lavori di manutenzione programmata, che interessano più Clienti, qualora sia necessaria l'interruzione del servizio, assicura un preavviso di almeno 02 giorni dall'interruzione mediante annunci sulla stampa locale e, qualora necessario, con affissione ed altri strumenti di informazione.

6.3 Durata delle sospensioni programmate

La Crea Gestioni srl garantisce una durata delle interruzioni del servizio per manutenzione programmata non superiore alle 08 ore.

6.4 Pronto Intervento

La Crea Gestioni srl adotta un servizio di Pronto Intervento con orario continuato nelle 24 ore anche nei giorni festivi al numero telefonico 335 6781973 con i seguenti tempi di primo intervento:

Tempo max primo intervento in caso di situazioni di pericolo per la salute umana

Acquedotto	immediato
Fognatura	immediato
Depurazione	immediato

Tempo max primo intervento in caso di guasti di apparecchiature della Crea Gestioni srl installate fuori terra

Acquedotto	02 ore
Fognatura	02 ore
Depurazione	02 ore

Tempo max primo intervento in caso di guasto o occlusione tubazione o canalizzazione interrata

Acquedotto	06 ore
Fognatura	06 ore
Depurazione	06 ore

Tempo max ripristino servizio interrotto a causa di un guasto

Acquedotto	08 ore
Fognatura	08 ore
Depurazione	08 ore

Tempo max per avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti

Acquedotto	02 ore
Fognatura	02 ore
Depurazione	02 ore

Nel caso in cui pervenga un numero elevato di segnalazioni contemporanee l'operatore provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

6.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di prevista scarsità idrica, dovuta a fenomeni naturali o a fattori non dipendenti dall'attività di gestione, la Crea Gestioni srl, con un preavviso di almeno 12 ore informa gli Enti interessati ed i Clienti e propone le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Le misure da adottare possono comprendere:

- Invito alla Clientela al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- Limitazione dei consumi mediante riduzioni della pressione in rete;
- Turnazione delle utenze

Gli Enti informati, eventualmente, possono prescrivere misure alternative che ritenessero idonee. In ogni caso sono assicurate quelle condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni in rete.

6.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

La Crea Gestioni srl, nell'ambito delle attività di manutenzione preventiva delle reti, effettua sistematicamente una ricerca programmata delle dispersioni di acqua e la loro successiva conseguente eliminazione.

7. INFORMAZIONE DEL CLIENTE

La Crea Gestioni srl si impegna a tenere sempre informati i propri clienti circa i servizi, le modalità di prestazione, le procedure e le iniziative aziendali. Allo scopo la Crea Gestioni srl utilizza vari strumenti quali:

- *Gli sportelli aziendali*
- *Le bollette*
- *Mezzi di comunicazione di massa*
- *Manifesti*
- *Opuscoli informativi*
- *Sito Web*
- *Altre metodologie di comunicazione che si riterranno opportune ed appropriate.*

In particolare la Crea Gestioni srl si impegna a fornire informazioni dettagliate che riguardano:

- Variazioni contrattuali
- Variazioni regolamentari
- Modifiche tariffarie
- Qualità dell'acqua distribuita
- Modalità di pagamento delle bollette
- Modalità di lettura dei contatori
- Piano annuale di scadenza della bollette

8. TUTELA DEL CLIENTE

8.1 La gestione dei reclami

Ogni Cliente può presentare reclamo sia per iscritto che per telefono.

I reclami sono sempre indirizzati al Servizio Clienti che provvede a richiedere alle singole funzioni interne alla Crea Gestioni srl le informazioni da fornire al Cliente. Per ciascun reclamo il Servizio Clienti della Crea Gestioni srl, entro 30 giorni dalla ricezione, provvede ad informare il Cliente dell'attività svolta e delle soluzioni adottate.

8.2 Reclami specifici sulla Carta dei Servizi

I Clienti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti dalla presente Carta. Il reclamo può essere presentato verbalmente, per iscritto, via fax o telefonicamente dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegato. Sarà cura del Cliente produrre tutta la documentazione necessaria per gli accertamenti. Alla presentazione del reclamo, la Crea Gestioni srl comunica al Cliente il nominativo della persona che seguirà l'indagine e riferirà allo stesso, entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti.

9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La Crea Gestioni srl attua, periodicamente, anche accogliendo eventuali suggerimenti e richieste ai Clienti, sondaggi di opinione e ricerche per valutare il grado di soddisfazione dell'Utenza circa i servizi forniti in quanto ad efficienza, modalità e tempestività. Essendoci tra gli obiettivi della Crea Gestioni srl il raggiungimento di standard di qualità sempre più alti, le ricerche saranno indirizzate all'ottimizzazione dei servizi stessi.

10. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Qualora il Cliente riscontri un'inadempienza della Crea Gestioni srl rispetto agli impegni presi con la presente "Carta" lo stesso, previa istanza, potrà richiedere l'indennizzo di € 17,00 (euro diciassette) per il mancato rispetto degli standard dei servizi. La Crea Gestioni srl procede al rimborso, qualora sia riconosciuto, con accredito nella prima bolletta utile.

11. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

La Carta del Servizio Idrico della Crea Gestioni srl, nella presente versione, entra in vigore dal 01.09.2015.

Eventuali revisioni sono comunicate agli Clienti attraverso gli strumenti di informazioni indicati al capitolo 8.