



CARTA DEI SERVIZI
DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO
DELLA PROVINCIA
DI BERGAMO



Water Alliance
Acqua di Lombardia



CARTA DEI SERVIZI
DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO
DELLA PROVINCIA
DI BERGAMO



Water Alliance
Acqua di Lombardia

INDICE

1. AMBITO DI APPLICAZIONE	07
2. INQUADRAMENTO NORMATIVO	08
3. PRESENTAZIONE DEL GESTORE UNIAQUE SPA	10
4. I PRINCIPI FONDAMENTALI	12
Risparmio idrico	
Eguaglianza ed imparzialità	
Progressività	
Continuità	
Partecipazione	
Cortesia	
Efficacia ed efficienza	
Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni	
5. PARAMETRI DI RIFERIMENTO NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO	14
Continuità e regolarità della fornitura	
Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio	
Corretta valutazione dei consumi e del rapporto contrattuale	
Accessibilità ai servizi e agli uffici	
Costante controllo della qualità dell'acqua erogata	
Controlli e verifiche sulle acque reflue industriali	
Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate	
Acqua e ambiente circostante: un binomio inscindibile	
6. ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI	19
Sportello al pubblico - sedi e orari di apertura	
Servizio clienti sportello itinerante	
Servizio telefonico di assistenza clienti - numero verde 800.26.95.95	
Servizio pronto intervento - numero verde 800.123.955	
Servizi aggiuntivi per i clienti	
7. RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE	24
Lecture	
Fondo perdite occulte	
Fatturazione e tariffe	
Rettifiche di fatturazione	
Pagamento fatture	
Richieste di rateizzazioni	
Gestione delle morosità	
8. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	32
Richiesta di preventivo per nuovi allacciamenti idrici e fognari	
Esecuzione lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria	
Esecuzione lavori di estensione di rete idrica o fognaria	
Richiesta di subentro - riattivazione della fornitura	
Richiesta di voltura - utenza attiva	
Richiesta di voltura - utenza disattivata per morosità	
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	
Disattivazione della fornitura per morosità o per irregolarità e inadempienze contrattuali	
Richiesta di riattivazione - utenza disattivata per morosità	
9. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	42
Rispetto degli appuntamenti concordati	
Verifica del misuratore	
Verifica livello di pressione	
Interruzioni programmate del servizio	
10. RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI	47
Richieste di informazioni	
Richieste di informazioni servizi di fognatura e depurazione erogati da altri gestori	
Reclami per mancato rispetto degli standard della Carta dei Servizi	
11. INFORMAZIONI AI CLIENTI E AI CITTADINI	51
12. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	52
13. RISPETTO DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO	53
14. INDENNIZZI	54
15. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	55
16. TABELLE DI RIEPILOGO	56
Riepilogo degli standard generali	
Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo	

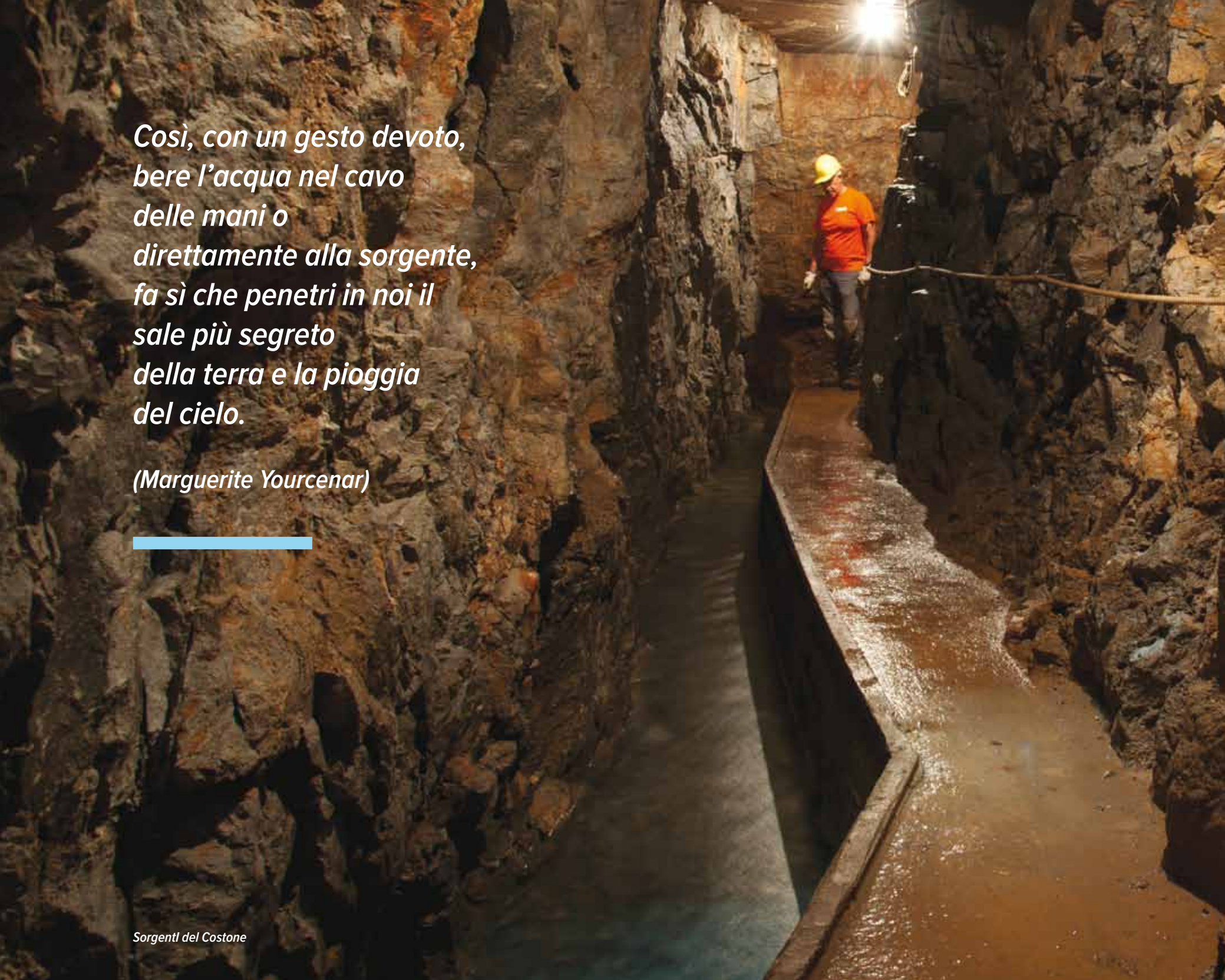
1 **AMBITO DI APPLICAZIONE**

La Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato di Uniacque spa costituisce una dichiarazione di impegno ufficiale del gestore nei confronti dei propri clienti in merito al livello di qualità dei servizi forniti e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

La Carta dei Servizi, integralmente condivisa dalle Associazioni dei Consumatori – Federconsumatori e Adiconsum – nell’incontro del 21 giugno 2017- e approvata dall’Ufficio d’Ambito Ottimale della Provincia di Bergamo con delibera del **CdA n. 21 del 20 luglio 2017**, individua gli standard di qualità che Uniacque spa si impegna a rispettare nell’esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione dei clienti.

La Carta dei Servizi può essere richiesta gratuitamente ad Uniacque spa telefonando al numero **035 3070111** o al numero verde **800 26.95.95**; oppure, scaricata direttamente dal sito dell’azienda **www.uniacque.bg.it** o da quello dell’Ufficio d’Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Bergamo: **www.atobergamo.it**.

Ogni aggiornamento della Carta dei Servizi verrà pubblicato sul sito di Uniacque, nell’apposita sezione. La versione scaricabile dal sito web della Carta dei Servizi deve intendersi la versione originale della stessa.



*Così, con un gesto devoto,
bere l'acqua nel cavo
delle mani o
direttamente alla sorgente,
fa sì che penetri in noi il
sale più segreto
della terra e la pioggia
del cielo.*

(Marguerite Yourcenar)

2 INQUADRAMENTO NORMATIVO

La Carta dei Servizi è stata elaborata nel rispetto delle seguenti normative:

- > L.R. n° 26, 12 dicembre 2003, “Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche” e s.m.i.;
- > D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i.;
- > D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale”;
- > D.P.C.M., 29 aprile 1999, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi”;
- > Legge 7 agosto 1990 del n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i.; Decreto MISE 30 ottobre 2013, n. 155;
- > D.g.r. 1 ottobre 2008 – n. 8/8129 – Schema tipo carta dei servizi del servizio idrico integrato;
- > Delibera n. 586/2012/R/idr dell’AEEGSI sulla trasparenza dei documenti di fatturazione;
- > Deliberazione dell’AEEGSI n. 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015 “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- > Delibera n. 218/2016/R/idr dell’AEEGSI relativa alle disposizione per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato.

3 PRESENTAZIONE DEL GESTORE UNIACQUE SPA

Uniacque spa è una società totalmente pubblica costituita il 20 marzo 2006 per la gestione “in house” del servizio idrico integrato sulla base dell’affidamento effettuato dall’Ufficio ATO di Bergamo per una durata di 30 anni a decorrere dal 1° gennaio 2007. Il contratto di servizio che disciplina i rapporti tra la società e l’ATO è stato sottoscritto il 18 ottobre 2017 in esecuzione della delibera del Consiglio Provinciale n. 41 del 22 luglio 2016.

La sede legale ed amministrativa di Uniacque è a Bergamo in via delle Canovine 21.

Uniacque spa provvede alla captazione, sollevamento, stoccaggio, trasporto, trattamento e distribuzione dell’acqua potabile gestendo la rete di acquedotto nei comuni dislocati in tutto il territorio provinciale; gestisce inoltre la rete di fognatura e gli impianti di depurazione.

Tutti gli impianti sono costantemente controllati, alcuni con l’ausilio di sistemi di telecontrollo.

Il sistema di telecontrollo rileva istantaneamente i dati caratteristici degli impianti di approvvigionamento, stoccaggio e distribuzione; consente, inoltre, di gestire a distanza funzioni importanti nelle stazioni di sollevamento e nei serbatoi di accumulo, nonché di ricevere gli allarmi in caso di guasti o anomalie sugli impianti.

Uniacque spa effettua i controlli interni sulla qualità delle acque trattate ai sensi delle vigenti normative e si impegna a rendere disponibile sul proprio sito un link al portale SIRE Acque della Regione Lombardia per la consultazione dei dati.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili, come meglio specificati all’art. 36 del Regolamento del Servizio Acquedotto vigente:



USO DOMESTICO



**USO NON DOMESTICO
ALTRI USI**



**USO PROMISCUO
ASSIMILATO
AL DOMESTICO**



**USO COMUNALE
PUBBLICO**



**USO ALLEVAMENTO
DI ANIMALI**



USO ANTINCENDIO



**USO PER RESIDENZE
SECONDARIE
(SECONDE CASE)**



**USO FONTANE
PUBBLICHE**

4 I PRINCIPI FONDAMENTALI

Uniacque spa adotta e fa propri i seguenti principi fondamentali:

Risparmio idrico

Gestisce la risorsa acqua sul territorio bergamasco impegnandosi a tutelarla e salvaguardarla in quantità e qualità. Uniacque spa promuove apposite campagne di educazione all'uso consapevole e al risparmio dell'acqua.

Eguaglianza ed imparzialità

Agisce in modo obiettivo, giusto ed imparziale al fine di garantire l'eguaglianza dei diritti e del trattamento degli utenti a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Progressività

Si impegna nel costruire un sistema tariffario nel rispetto del principio della progressività.

Continuità

Garantisce un servizio continuo e regolare teso ad evitare eventuali disservizi o ridurne la durata, salvo eventi di forza maggiore (guerre, catastrofi naturali, terremoti, ecc.) o la necessità di eseguire lavori di riparazione o manutenzione indispensabili per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idrico Uniacque spa si impegna ad individuarne le cause, a limitare al minimo i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, se necessari, e ad informare gli utenti.

Partecipazione

Fornisce all'utente le informazioni che lo riguardano anche tramite le Associazioni rappresentative dei consumatori; garantisce all'utente forme di tutela dei diritti e di collaborazione finalizzata al miglioramento del servizio; a tal fine, Uniacque spa garantisce l'identificabilità del personale interno ed individua i responsabili delle strutture. Adotta idonei strumenti di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in suo nome e per suo conto, affinché seguano, nell'espletamento delle proprie attività, comportamenti chiari e corretti, tali da prevenire il rischio di commissione di reati.

Cortesia

Cura in modo particolare il rispetto e la cortesia del proprio personale nei confronti dell'utente al fine di aiutarlo nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento delle pratiche; perciò, ciascun dipendente si identifica mediante tesserino di riconoscimento o fornendo le proprie generalità qualora il contatto sia telefonico.

Efficacia ed efficienza

Persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

Applica la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

5

PARAMETRI DI RIFERIMENTO NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

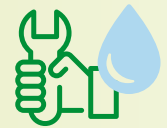
Uniacque spa si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato al cliente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, che rappresentano il livello minimo di prestazione garantito.

Gli standard di qualità del servizio si suddividono in:



STANDARD GENERALI

riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore.



STANDARD SPECIFICI

relativi alle singole prestazioni connesse al rapporto contrattuale intrattenuto dal cliente. Nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dar luogo a un rimborso/indennizzo.

Gli standard vengono espressi in giorni lavorativi (salvo ove specificatamente indicato) e devono intendersi al netto del periodo necessario e interruttivo dovuto ad adempimenti a carico del cliente, al rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di Enti terzi, ad adempimenti di carattere tecnico amministrativo non dipendenti dal gestore e a cause ed eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà del gestore. In caso di impedimenti o cause di forza maggiore che non consentono di rispettare i tempi indicati, Uniacque spa si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

La Carta dei Servizi è adottata sulla base dei seguenti parametri di riferimento:

- > Continuità e regolarità della fornitura.
- > Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio.
- > Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale.
- > Accessibilità ai servizi e agli uffici.
- > Costante controllo della qualità dell'acqua erogata.
- > Controllo e verifica alle acque reflue industriali.
- > Sistemática verifica del rispetto della qualità delle acque depurate.
- > Acqua e ambiente circostante: un binomio imprescindibile.



Continuità e regolarità della fornitura

Uniacque spa è consapevole che la continua e regolare disponibilità del servizio è il principale interesse del cliente.

Qualora si rendesse necessaria la sospensione del servizio per interventi di manutenzione programmata, Uniacque spa ne darà preventiva informazione. Per il continuo monitoraggio del funzionamento degli impianti, Uniacque spa si avvale di sistemi di telecontrollo e di teleallarme, tecnologicamente avanzati e in continuo aggiornamento, in grado di monitorarne 24 ore su 24 il funzionamento e di avvisare automaticamente il personale addetto al servizio di reperibilità e pronto intervento in caso di guasti o anomalie.

Per quanto riguarda le reti, Uniacque spa effettua, secondo precisi piani di intervento, una attività di ricerca programmata delle perdite, utilizzando le migliori tecnologie disponibili.

Quando sussistono situazioni di emergenza che richiedono risorse, competenze e disponibilità superiori a quanto previsto per il servizio di pronto intervento, viene attivata la procedura di gestione delle emergenze idriche, al fine di poter garantire comunque la fornitura d'acqua potabile.

Nonostante questo è comunque indispensabile la collaborazione di tutti i clienti, sia nell'evitare sprechi in situazioni di siccità, sia nel segnalare celermente eventuali perdite, guasti, disservizi e occlusioni di canalizzazioni interrato, che possono essere causa di esondazioni, rigurgiti o di altre problematiche. A tal fine, Uniacque spa garantisce un servizio di pronto intervento attraverso un numero verde gratuito 800.123.955, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Per ogni situazione che coinvolga un elevato numero di utenti, Uniacque spa pubblica continui aggiornamenti sullo stato di avanzamento dei lavori nella sezione notizie del sito.

Per le segnalazioni che riguardano la sola persona che ha evidenziato il disservizio, Uniacque spa garantisce un aggiornamento continuo attraverso gli strumenti richiesti dal cliente.



Sorgente di Algua

Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio

Uniacque spa adotta uno specifico standard per ogni fase delle procedure di attivazione e di disattivazione del servizio: presentazione domande, preventivazione e/o definizione del contributo a carico del cliente, posa del contatore, richieste di autorizzazione, esecuzione dei lavori, allacciamento e/o disattivazione per eventuali disdette, autorizzazione allo scarico in reti esistenti, contestazioni, emungimenti o violazioni per rilevata mancanza di qualità della acque scaricate nella rete fognaria pubblica.

Corretta valutazione dei consumi e del rapporto contrattuale

Uniacque spa assicura la programmazione e l'effettuazione della lettura del contatore nel rispetto delle disposizioni impartite dall'Autorità competente. Uniacque spa garantisce la possibilità di comunicare l'autolettura del contatore sia nel giorno programmato per la lettura, sia nei periodi precedenti la fatturazione, attraverso un sistema telefonico automatico collegato al numero verde gratuito del servizio clienti, il sito internet indirizzi e-mail dedicati.

Uniacque spa provvede sempre a dare riscontro al cliente sulla coerenza tra l'autolettura fornita e i consumi registrati con le letture precedenti.

Le segnalazioni da parte del cliente di possibili anomalie nelle fatture, dovute a errate imputazioni di consumi, attiveranno sempre una procedura di controllo e di eventuale correzione. Il cliente può richiedere l'effettuazione di un sopralluogo per la verifica dello stato del contatore oppure, in caso di presunte anomalie tecniche, l'attivazione di una procedura di verifica metrica del contatore presso laboratori metrologici autorizzati.

Accessibilità ai servizi e agli uffici

L'accessibilità ai servizi e agli uffici aziendali è assicurata attraverso l'attività di sportello al pubblico, servizi telefonici di assistenza clienti disponibili gratuitamente al numero verde 800.26.95.95, sito internet, indirizzi di Posta Elettronica Certificata, linee telefoniche, fax e indirizzi e-mail dedicati per specifico servizio. Uniacque spa adotta regole atte a ridurre i tempi di attesa allo sportello e ai servizi telefonici, il rispetto degli appuntamenti concordati e la risposta alle richieste scritte di informazioni e di reclamo.

Costante controllo della qualità dell'acqua erogata

L'acqua erogata, sottoposta a controllo costante da parte del laboratorio di analisi aziendale che opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO 17025:2005 ed è accreditato presso ACCREDIA.

Controlli e verifiche sulle acque reflue industriali

Uniacque spa controlla in modo capillare sul territorio la qualità degli scarichi industriali immessi nella rete fognaria, segnalando all'Autorità competente eventuali irregolarità che dovesse riscontrare.

Il piano di controllo organizzato in modo diffuso sul territorio al fine di accertare il rispetto delle prescrizioni contenute nei provvedimenti autorizzativi e le condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi.

Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate

Le acque depurate e restituite all'ambiente vengono sistematicamente controllate per verificare il rispetto dei parametri previsti dalla normativa vigente e dai protocolli d'intesa siglati con l'Agenzia Regionale per l'Ambiente (ARPA) e l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Bergamo.

Le analisi sulla qualità delle acque di processo e di scarico vengono effettuate con regolare periodicità presso il laboratorio di analisi aziendale.

Acqua e ambiente circostante: un binomio imprescindibile

Uniacque spa - consapevole dell'interconnessione tra acqua e ambiente circostante - promuove investimenti e politiche volte al contenimento dei fenomeni ambientali conseguenti ai cambiamenti climatici in atto.

A tale scopo, anche attraverso collaborazioni con Enti di ricerca e Università, valorizza il recupero di infrastrutture idrauliche che sono in sinergia con la gestione delle reti - spesso miste - e degli impianti promuovendo una nuova sensibilità ambientale di recupero del territorio in cui opera.

Il rapporto con l'ambiente urbano e agricolo spinge Uniacque spa a farsi promotrice di una politica gestionale sui territori che deve, in una visione allargata, essere gestita in modo sinergico e ampio, a difesa della risorsa idrica da possibili fonti di inquinamento e per garantire il corretto funzionamento del servizio.

6 ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Sportello al pubblico - sedi e orari di apertura

Uniacque spa garantisce l'apertura di uno sportello provinciale presso la sede di Bergamo - via delle Canovine 21 dalle ore 8.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.30 alle ore 12.30 il sabato. Lo sportello è dotato di apposito sistema automatico di rilevazione dei tempi di attesa.

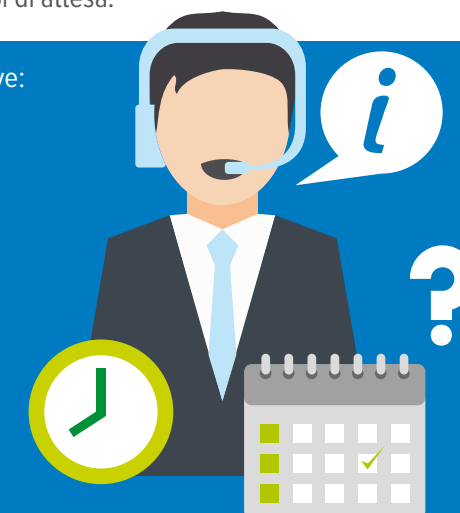
Uniacque spa garantisce inoltre sportelli territoriali nelle altre zone operative:

- > ZONA 1. Casnigo, via Serio 85
- > ZONA 2. Endine Gaiano, Località Pertegalli 7
- > ZONA 3. Ghisalba, via Malpaga 22
- > ZONA 4. Lurano, via Cascina Barbellina 20
- > ZONA 6. Zogno, via Locatelli 115

con i seguenti orari:

- > Sportelli territoriali: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00.
- > Sportello di Zogno: martedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Si informa che è vigente un accordo, con le Associazioni dei Consumatori, sugli orari degli sportelli.



Uniacque spa assicura la conformità delle proprie strutture alle normative vigenti al fine di facilitare l'accesso allo sportello a tutti i clienti e si impegna ad agevolare la fruizione dei servizi erogati.

Gli orari degli sportelli sono pubblicati sul sito internet nell'apposita sezione.



- > **Tempo medio di attesa allo sportello: non superiore a 20 minuti**
- > **Tempo massimo di attesa allo sportello: non superiore a 60 minuti**

Tempo di attesa: tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto.

Servizio clienti sportello itinerante

Uniacque spa assicura un presidio territoriale aggiuntivo, rispetto agli standard minimi, con uno sportello itinerante, operativo presso le sedi delle Comunità Montane, dalle ore 14.30 alle ore 16.00, secondo il seguente calendario:

- > Comunità Montana Valle Imagna il primo martedì di ogni mese
- > Comunità Montana Valle Brembana il secondo martedì di ogni mese
- > Comunità Montana Valle di Scalve il terzo martedì di ogni mese
- > Comunità Montana Valle Seriana il quarto martedì di ogni mese

In caso di festività il servizio non viene reso.

Servizio telefonico di assistenza clienti - numero verde 800.26.95.95

Uniacque spa garantisce un servizio telefonico di assistenza clienti gratuito (per i telefoni fissi) al numero verde 800.26.95.95. Da cellulare è possibile chiamare il numero 035.30.70.111.

I clienti possono rivolgersi al servizio telefonico per qualsiasi richiesta di informazioni, per attivare o disattivare il servizio e per gestire qualsiasi aspetto inerente il rapporto contrattuale.

Il servizio telefonico di assistenza clienti è curato direttamente da personale del gestore o incaricato dal gestore ed è attivo da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00, sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.



> Accessibilità al servizio telefonico $\geq 90\%$

Accessibilità al servizio telefonico: rapporto, nel mese considerato, tra il tempo in cui almeno una linea telefonica è libera e il tempo complessivo di apertura del servizio telefonico.

> Tempo medio di attesa per il servizio telefonico ≤ 240 secondi

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico: tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

> Livello del servizio telefonico $\geq 80\%$

Livello del servizio telefonico: rapporto, nel mese considerato, tra il numero di clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore e il numero totale di clienti che hanno richiesto di parlare con operatore.



Numero verde da rete fissa

Numero Verde
800.26.95.95

Informazioni e contratti

Servizio pronto intervento - numero verde 800.123.955

Qualora sia necessario segnalare guasti o comunicare una qualsiasi disfunzione sulle reti e sugli impianti quale ad esempio perdita stradale, mancanza acqua, perdita al contatore, difficoltà di scarico, reflussi, malfunzionamenti, è possibile rivolgersi al servizio di pronto intervento attivo tutti i giorni 24 ore su 24, telefonando gratuitamente da rete fissa e mobile al numero verde 800.123.955.

Uniacque spa si impegna a verificare tutte le segnalazioni effettuate, definendo tempi di intervento e fornendo riscontro a chi ha effettuato la segnalazione.

Uniacque spa si attiva garantendo lo standard di intervento (tempo di arrivo sul luogo di chiamata) di 3 ore nel caso di segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria della rete pubblica;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.



LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO

> Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento: ≤ 120 secondi

Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento.

> Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento: 3 ore

Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore.

Servizi per i clienti

Di seguito una panoramica dei principali servizi rivolti agli utenti. Nelle pagina successive, gli approfondimenti punto per punto.

Accessibilità ai servizi

- > Possibilità di accedere ai servizi e attivare tutte le richieste tramite contatto telefonico al n. 800.26.95.95, oppure allo 035.30.70.111.

Sito internet e Sportello on line

- > Possibilità di scaricare la modulistica ed inviare le autoletture.

Servizio telefonico

- > Numero verde gratuito per le chiamate da rete fissa e da rete mobile.
- > Disponibilità del servizio anche il sabato e per complessive 54 ore settimanali (+ 19 ore rispetto ai livelli nazionali).

Servizio Clienti su appuntamento

- > Presso le sedi aziendali e presso le sedi delle Comunità Montane.
- > Direttamente a domicilio per soggetti diversamente abili, anziani.

Contrattualistica

- > Possibilità di firmare i contratti con firma elettronica digitale.
- > Possibilità di inoltrare i contratti firmati per accettazione tramite formato pdf o altro formato non modificabile a mezzo posta elettronica.

Interruzioni programmate del servizio

- > Preavviso interruzioni almeno 48 ore prima con pubblicazione sul sito internet.
- > Avvisi mirati nelle vie interessate.

Rilevazione consumi

- > Autolettura dei contatori, con le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.
- > È inoltre disponibile un calendario letture pubblicato sul sito aziendale.

Fondo perdite occulte

- > Il cliente ha la possibilità di aderire al servizio "Fondo perdite occulte", funzionale a tutelarlo contro le perdite occulte nella rete interna di proprietà.

Fatturazione

- > Possibilità di ricevere, su richiesta dell'utente, la fattura in formato digitale tramite e-mail.

Pagamento fatture

- > Uniacque spa mette a disposizione dell'utente finale i seguenti mezzi di pagamento:
 - a) con contanti (presso lo sportello provinciale di Bergamo);
 - b) con assegni circolari o bancari;
 - c) con carta bancaria e/o carta di credito;
 - d) con domiciliazione bancaria;
 - e) utilizzando il bollettino postale;
 - f) con bonifico bancario o postale o tramite home banking.

Rateizzazioni

Uniacque spa garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Uniacque spa riconosce all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.





Letture

Uniacque spa garantisce il rispetto dei seguenti tentativi di raccolta della misura (letture):

- a) per gli utenti con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;**
- b) per gli utenti con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.**

Per determinare il valore dei consumi medi annui è utilizzato il meccanismo cui all'Articolo 10 della delibera n. 218/2016/R/ldr dell'AEEGSI e al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Uniacque spa garantisce inoltre il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;**
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.**

Per i punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, Uniacque spa effettua un ulteriore tentativo di lettura, nel caso di almeno due tentativi falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale.

Per le nuove attivazioni di fornitura, Uniacque spa effettua un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

Per tutte le attività programmate di lettura Uniacque spa provvede a:

- a) dare informazione ai clienti, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le letture; tale comunicazione è fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente;

- b) prendere in carico la lettura raccolta e comunicata dal cliente (con apposita cartolina, tramite il numero verde 800.26.95.95, SMS, maschera webchat, e-mail all'indirizzo letture@uniacque.bg.it inviando una fotografia del contatore che comprenda matricola e lettura e segnalando il codice cliente).

La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura oppure l'autolettura del cliente opportunamente validata dal gestore ovvero sulla base dei consumi stimati, nel rispetto del seguente ordine di priorità:

- > **dati di lettura effettiva rilevata dal gestore;**
- > **dati di autolettura fornita dal cliente**
- > **dati di consumo stimato.**

Nel caso di fatturazione in acconto, il calcolo del consumo stimato è pari al consumo medio giornaliero, determinato sulla base sulla base dei dati storici disponibili (periodo compreso tra due letture effettive), armonizzato in funzione della variazione dei consumi annui registrata nell'ultimo triennio (se disponibile) e moltiplicato per il numero di giorni relativi al periodo di riferimento oggetto di fatturazione.

Uniacque spa evidenzia in ogni fattura, dove sono presenti addebiti di consumo stimati, il valore di consumo medio giornaliero, determinato secondo i criteri previsti dall'Autorità e in base al quale sono stati calcolati i consumi in acconto.

Raccolta della misura infruttuosa

Nel caso non sia stato possibile leggere il contatore, Uniacque spa lascia all'utente una nota cartacea che informa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Presenza in carico della misura

Uniacque spa:

- a. prende in carico la misura comunicata dall'utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.
- b. fornisce immediato riscontro all'utente sulla mancata presa in carico della misura da autolettura, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.
- c. fornisce riscontro all'utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta.

FONDO PERDITE OCCULTE

Uniacque spa offre ai clienti la possibilità di aderire al servizio del Fondo perdite occulte che, a fronte del versamento volontario di un corrispettivo predeterminato, permette di ricevere un rimborso per una parte del costo generato da una perdita occulta.

Per perdita occulta di acqua si intende la dispersione e/o perdita di acqua derivata da un fatto accidentale, fortuito e involontario a seguito di rottura della condotta a valle del contatore, per effetto di vetustà, corrosione, guasto, o simili. La perdita deve avvenire in una parte non in vista e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente.

Il modulo di adesione al Fondo (Allegato B al Regolamento di Acquedotto) è scaricabile dal sito.

Fatturazione e tariffe

La fatturazione del servizio idrico è effettuata tramite invio della fattura e il numero di fatturazioni nell'anno è differenziato per ogni singolo cliente in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.



> Periodicità minima di fatturazione:

- 4 fatture all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui sino a 3000 mc;
- 6 fatture all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

L'attribuzione delle tariffe e l'individuazione della tipologia di utenze cui applicarle avvengono nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni impartite dalle Autorità competenti.

Vige l'obbligo per gli insediamenti civili o a essi assimilati, ubicati nelle zone servite dalla rete di fognatura pubblica, di allacciarsi alla rete stessa, come meglio disciplinato dal Regolamento del Servizio Idrico. Uniacque spa provvede a emettere la fattura **entro 45 giorni** solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura stessa.

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, Uniacque spa provvede a emettere fattura entro 45 giorni solari dal giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura stessa. Nella fattura, Uniacque spa provvede a conguagliare i consumi a restituire il deposito cauzionale versato dal cliente unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Qualora l'importo dovuto dal cliente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale maggiorato dei relativi interessi, Uniacque spa provvede all'accredito della differenza **entro 45 giorni** solari dalla data di disattivazione o voltura.



> Tempo per l'emissione della fattura: 45 gg solari

Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa. In caso di fattura di chiusura, l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Le modalità e la frequenza di fatturazione del servizio di fognatura e depurazione dipendono dalla tipologia di scarico:

- > per gli insediamenti civili e/o industriali assimilabili ai civili, che scaricano nella rete fognaria pubblica e si approvvigionano dalla rete acquedottistica, la fatturazione è effettuata in fattura contestualmente al servizio acquedotto e in misura pari al 100% dell'acqua prelevata;
- > per gli insediamenti produttivi che scaricano acque reflue industriali nella rete fognaria pubblica, sia approvvigionati da rete dell'acquedotto o da pozzo, entro il 31 gennaio di ogni anno, è prevista una denuncia delle quantità e qualità delle acque scaricate da effettuare tramite il sito oppure utilizzando appositi moduli scaricabili dal sito internet.

Il cliente che ritiene di non rientrare nelle tipologie sopra indicate, potrà rivolgere al gestore istanza di chiarimento e regolarizzazione della propria situazione inviando una e-mail direttamente al servizio clienti o telefonando al numero verde 800.26.95.95.

Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, anche a seguito di verifiche e controlli presso il punto fornitura, Uniacque spa procede a effettuare le conseguenti rettifiche, dandone comunicazione al cliente tramite e-mail o contatto telefonico.

Si considerano errori di fatturazione esclusivamente quelli derivanti da letture effettuate dal gestore, da addebiti non dovuti di lavori, di diritti fissi, di quote fisse, di componenti tariffarie o imposte.

Il cliente può segnalare presunti errori di fatturazione e richiedere rettifiche entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura, tramite:

- > segnalazione verbale agli sportelli aziendali o telefonicamente al numero verde 800.26.95.95 da rete fissa; 035.30.70.111 da rete mobile;
- > comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) info@pec.uniacqua.bg.it, oppure info@uniacqua.bg.it;
- > posta ordinaria all'indirizzo Uniacque spa via delle Canovine 21 – 24126 Bergamo (BG);
- > fax al numero 035 3070110;
- > sportelli aziendali.

Nella richiesta deve essere indicato il codice cliente e il numero della fattura per cui si richiede la rettifica, oltre al nominativo di riferimento accompagnato dal recapito telefonico e eventuale indirizzo e-mail. Le segnalazioni attiveranno una procedura di controllo e di eventuale correzione.



STANDARD
GENERALI

> Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione: 30 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio al cliente della risposta motivata scritta.



STANDARD
SPECIFICO

> Tempo di rettifica fatturazione: 60 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa a una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Pagamento fatture

Il pagamento delle fatture può essere effettuato:

- a) con contanti (presso lo sportello provinciale di Bergamo);
- b) con assegni circolari o bancari;
- c) con carta bancaria e/o carta di credito;
- d) con domiciliazione bancaria;
- e) utilizzando il bollettino postale.
- f) con bonifico bancario o postale o tramite home banking.

Le modalità di pagamento sono riportate su ogni fattura e sul sito internet www.uniacqua.bg.it.

Per richiedere l'addebito diretto sul conto corrente bancario o postale (domiciliazione bancaria) è possibile effettuare domanda direttamente alla propria banca.

Uniacque spa non addebita al cliente alcun costo per i pagamenti effettuati, ma il costo che rimane a carico del cliente è esclusivamente quello previsto dalla modalità di transazione utilizzata e può dipendere dagli accordi del cliente con il proprio istituto bancario o postale.

Il termine per il pagamento della fattura è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.



STANDARD
GENERALI

> Termine per il pagamento della fattura: almeno 20 gg solari

Tempo intercorrente tra la data di emissione della fattura e il termine di pagamento della stessa.



Richieste di rateizzazioni

Uniacque spa garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Uniacque spa riconosce all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;**
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.**

Rende inoltre possibile rateizzare le fatture di consumo, su richiesta dello stesso utente, purché le singole rate non siano inferiori a 150,00 Euro mensili per ogni unità abitativa.

Gli importi così rateizzati sono soggetti alle penalità di mora definite nel regolamento di acquedotto.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Gli interessi di dilazione non sono applicati qualora l'elevato importo della fattura sia causato da prolungati periodi di sospensione della fatturazione e/o presenza di elevati conguagli derivanti da letture con periodicità inferiore a quella prevista, per cause imputabili al gestore.



Sorgenti del Costone

Gestione delle morosità

Uniacque spa comunica su ciascuna fattura emessa l'eventuale situazione debitoria riferita alle fatture precedenti.

In caso di ritardato pagamento e in assenza di richieste di rateizzazione della fattura, Uniacque spa applica, a partire dall'undicesimo giorno successivo alla data di scadenza della fattura, un'indennità di mora nella misura prevista dalla vigente normativa o, se non disciplinata, dal Regolamento di Acquedotto e addebitata sulla prima fattura successiva al versamento eseguito.

In caso di mancato pagamento della fattura, Uniacque spa invia al cliente un sollecito/diffida contenente il dettaglio della situazione di morosità, le modalità di pagamento degli arretrati e il preavviso di sospensione del servizio in caso di inadempienza. L'ulteriore inosservanza da parte del cliente del sollecito/diffida di pagamento determinerà l'emissione di un provvedimento d'interruzione dell'erogazione, mediante preavviso di chiusura.

Il mancato rispetto dei termini di pagamento previsti dal preavviso di chiusura per il pagamento dell'insoluto, comporta l'avvio delle procedure di sospensione dell'erogazione del servizio, fermo restando le procedure per il recupero forzoso del credito.



Richiesta di preventivo per nuovi allacciamenti idrici e fognari

In caso sia necessaria la realizzazione di un nuovo allacciamento alla rete idrica o fognaria, la richiesta di preventivo può essere presentata tramite:

- > servizio telefonico di assistenza clienti - numero verde 800.26.95.95 da rete fissa; 035.30.70.111 da rete mobile;
- > sito internet area modulistica, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- > comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) info@pec.uniaccque.bg.it, oppure info@uniaccque.bg.it;
- > via posta al seguente indirizzo: Uniacque, via delle Canovine 21 – 20126 Bergamo (BG);
- > sportelli aziendali.

Successivamente alla richiesta di allacciamento, qualora Uniacque spa lo ritenga necessario, viene concordato con il cliente un sopralluogo presso il punto di fornitura, durante il quale il cliente è tenuto a mettere a disposizione del gestore tutte le informazioni tecniche necessarie per la predisposizione del preventivo.

Il preventivo viene emesso sulla base del prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito Ottimale della Provincia di Bergamo e riporta, tra l'altro, l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta in funzione della complessità dei lavori e la stima dei tempi per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari. Il preventivo riporta anche le modalità di accettazione, nonché l'indicazione della documentazione che il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura.

Sul sito internet è inoltre possibile scaricare il "Regolamento del Servizio Idrico Integrato", nel quale sono riportate tutte le informazioni e le prescrizioni particolari per l'attivazione della nuova fornitura.

Il preventivo ha una validità di 120 giorni solari decorsi i quali Uniacque spa si riserva di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento in base a eventuali modifiche intercorse nel prezzario. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.



STANDARD SPECIFICO

- > **Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario senza sopralluogo: 10 gg lavorativi**
- > **Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario con sopralluogo: 20 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente.

Esecuzione lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria

Ad avvenuta accettazione del preventivo e sottoscrizione del contratto di fornitura, Uniacque spa attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori, così come previsto nel preventivo stesso.

In caso di lavori complessi che richiedono l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi, Uniacque spa si attiva per la richiesta di eventuali permessi e autorizzazioni necessari e comunica al cliente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 gg lavorativi successivi alla data di effettuazione della richiesta stessa. I tempi impiegati da soggetti terzi per il rilascio delle autorizzazioni non sono computabili nel calcolo degli standard di esecuzione dei lavori.

Qualora i tempi di esecuzione dei lavori indicati nel preventivo non potessero essere rispettati per cause di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili, Uniacque spa si impegna a darne immediata comunicazione al cliente, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

L'attivazione della fornitura del servizio avviene entro 5 giorni lavorativi dal completamento dei lavori, salvo richiesta da parte del cliente di una data successiva.

Tale richiesta può essere presentata con le stesse modalità previste per la richiesta di preventivo.



STANDARD SPECIFICO

- > **Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice: 15 gg lavorativi**
- > **Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice: 20 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente

- > **Tempo attivazione della fornitura: 5 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.



STANDARD GENERALI

- > **Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico o fognario - lavoro complesso: 30 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente.

Per lavori semplici si intendono lavori che non implicano specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti o lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri clienti. Per lavori complessi si intendono lavori non riconducibili alla tipologia dei lavori semplici.

Richiesta di preventivi per opere di urbanizzazione, estensione o spostamento reti

In caso sia necessaria la realizzazione di un'estensione della rete idrica o fognaria, la richiesta di parere ed emissione di preventivo può essere presentata tramite:

- > servizio telefonico di assistenza clienti - numero verde 800.26.95.95 da rete fissa; 035.30.70.111 da rete mobile;
- > sito internet area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- > comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) info@pec.uniacqua.bg.it, oppure info@uniacqua.bg.it;
- > via posta al seguente indirizzo: Uniacque spa via delle Canovine 21 – 24126 Bergamo (BG);
- > sportelli aziendali.

Successivamente alla richiesta di parere ed emissione del preventivo, Uniacque spa si impegna a concordare l'eventuale sopralluogo entro 7 giorni lavorativi.

Uniacque spa si impegna a rispettare i termini per l'emissione del preventivo comunicati via e-mail al cliente in esito al primo sopralluogo, stabiliti in 30 gg e che decorrono dal momento in cui il richiedente consegna al gestore tutta la documentazione corretta e necessaria allo sviluppo progettuale e all'emissione del parere. Il preventivo viene emesso sulla base del prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito e ha validità 120 giorni, decorsi i quali Uniacque spa si riserva la possibilità di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dei lavori in base a eventuali modifiche intercorse nel prezzario.



> Tempo massimo per concordare eventuale primo sopralluogo: 7 giorni lavorativi

Tempo intercorrente tra il giorno in cui Uniacque spa riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica il primo sopralluogo.

> Tempo di preventivazione estensione rete: 30 gg

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della documentazione corretta e necessaria allo sviluppo progettuale e la data di invio del preventivo al richiedente.

> Tempo di preventivazione estensione rete: gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della documentazione necessaria allo sviluppo progettuale e la data di invio del preventivo al richiedente.

Esecuzione lavori di estensione di rete idrica o fognaria

Ad avvenuto pagamento del preventivo, Uniacque spa attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori e per la richiesta di permessi e autorizzazioni necessari alla realizzazione dei lavori previsti.

Uniacque spa comunica al cliente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 gg lavorativi successivi alla data di effettuazione della richiesta stessa.

I tempi impiegati da soggetti terzi per il rilascio delle autorizzazioni non sono computabili nei tempi previsti per l'esecuzione dei lavori indicati in preventivo. Qualora i tempi di esecuzione dei lavori indicati nel preventivo non potessero essere rispettati per cause di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili, Uniacque spa si impegna a darne immediata comunicazione al cliente, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.



> Tempo di esecuzione estensione rete idrica o fognaria: gg lavorativi indicati in preventivo

Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.



Depuratore di Bergamo

Richiesta di subentro - riattivazione della fornitura

La richiesta di subentro, ovvero di riattivazione della fornitura di un punto di consegna disattivato, può essere effettuata con le seguenti modalità:

- > servizio telefonico di assistenza clienti - numero verde 800.26.95.95 da rete fissa; 035.30.70.111 da rete mobile;
- > sito internet www.uniacque.bg.it - area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- > comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) info@pec.uniacque.bg.it, oppure info@uniacque.bg.it;
- > via posta al seguente indirizzo: Uniacque spa via delle Canovine 21 – 24126 Bergamo (BG);
- > sportelli aziendali.

La richiesta di subentro deve essere integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47. La documentazione può essere trasmessa al gestore via e-mail in formato pdf o altro formato non modificabile.

La richiesta può essere sottoscritta dai clienti con firma digitale.

Contestualmente alla richiesta di subentro è possibile richiedere la modifica della portata del misuratore. In questi casi, qualora la richiesta comporti l'esecuzione di lavori sugli allacciamenti esistenti per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici oppure necessari della richiesta di atti autorizzativi di soggetti terzi, il tempo di riattivazione decorre dalla data accettazione del preventivo.



> **Tempo di riattivazione o subentro della fornitura: 5 gg lavorativi**

> **Tempo di riattivazione o subentro della fornitura con modifica della portata del misuratore: 10 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Richiesta di voltura - utenza attiva

La richiesta di voltura, ovvero la variazione della titolarità del contratto di un punto di consegna attivo, può essere effettuata tramite:

- > servizio telefonico di assistenza clienti - numero verde 800.26.95.95 da rete fissa; 035.30.70.111 da rete mobile;
- > sito internet: www.uniacque.bg.it - area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- > comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) info@pec.uniacque.bg.it, oppure info@uniacque.bg.it;
- > via posta al seguente indirizzo: Uniacque spa via delle Canovine 21 – 24126 Bergamo (BG);
- > sportelli aziendali.

La richiesta di voltura deve essere integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47. La documentazione può essere trasmessa al gestore via e-mail in formato pdf o altro formato non modificabile.

Il contratto può essere sottoscritto dai clienti con firma digitale.

Al momento della richiesta di voltura, il cliente deve comunicare al gestore l'autolettura del contatore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dal cliente uscente, Uniacque spa provvede a effettuare una lettura di verifica entro 7 (sette) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo cliente.



• **Tempo di esecuzione della voltura: 5 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo cliente.



Richiesta di voltura - utenza disattivata per morosità

Fatto salvo quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico, qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il cliente deve produrre documentazione attestante l'estraneità al precedente debito (ad esempio atto di proprietà affitto, aggiudicazione in asta, etc.). Uniacque spa si riserva comunque di non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute, nei casi in cui si accerti che il cliente che richiede la voltura occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare a cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Il tempo di esecuzione della voltura di un'utenza disattivata per morosità decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore della documentazione richiesta ovvero dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute tramite:

- > posta elettronica certificata info@pec.uniacqua.bg.it;
- > posta elettronica all'indirizzo info@uniacqua.bg.it;
- > fax al numero 035 3070110;
- > sportello al pubblico.



Sorgenti del Costone



> Tempo di esecuzione della voltura: 5 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo cliente.

Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

La richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente può essere effettuata tramite:

- > servizio telefonico di assistenza clienti - numero verde 800.26.95.95 da rete fissa; 035.30.70.111 da rete mobile;
- > sito internet www.uniacqua.bg.it - area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- > comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) info@pec.uniacqua.bg.it, oppure info@uniacqua.bg.it;
- > via posta al seguente indirizzo: Uniacque spa via delle Canovine 21 – 24126 Bergamo (BG);
- > sportelli aziendali.

La richiesta di disattivazione della fornitura comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna e l'effettuazione della lettura di cessazione ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Nel caso in cui il cliente richieda la disattivazione della fornitura con rimozione del punto di consegna, successivamente alla chiusura del punto di consegna e alla effettuazione della lettura di cessazione, Uniacque spa attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori di rimozione dell'allacciamento.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, il cliente che chiede la disattivazione deve garantire l'accesso alla lettura del contatore e alla rimozione dell'allacciamento, attraverso sopralluogo effettuato dal gestore, previo appuntamento.



> Tempo di disattivazione della fornitura: 7 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte del cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore.

Nel caso in cui il cliente richieda la disattivazione in data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento della richiesta coincide con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

In caso di richiesta di rimozione del punto di fornitura, la fornitura viene disattivata nei tempi suddetti, mentre per quanto riguarda l'esecuzione dei lavori sono applicati gli standard di servizio previsti per l'esecuzione dei lavori.

Disattivazione della fornitura per morosità o per irregolarità e inadempienze contrattuali

Ferma restando l'attenzione verso le fasce deboli della clientela, Uniacque spa potrebbe essere tenuta a emettere preavvisi di disattivazione della fornitura e sospensione del servizio nei casi di mancata regolarizzazione della posizione debitoria, di mancata regolarizzazione contrattuale, ovvero nei casi di inadempienze contrattuali previsti dal Regolamento per il Servizio Idrico.

In caso di mancato pagamento delle fatture, Uniacque spa invia al cliente un sollecito/diffida indicando le modalità per regolare la posizione debitoria e preavvisando sulla possibilità di sospendere la fornitura. Qualora il cliente non regolarizzi la propria posizione, Uniacque spa provvede a incamerare il deposito cauzionale e avvia la procedura di recupero forzoso del credito e di sospensione del servizio.

La procedura di sospensione del servizio prevede la notifica al cliente di un preavviso di chiusura che indica il termine perentorio entro il quale regolarizzare la posizione debitoria, decorso il quale Uniacque spa provvederà alla sospensione del servizio.

In caso di irregolarità o inadempienze alle pattuizioni contrattuali previste dal Regolamento del Servizio Idrico, Uniacque spa, dopo aver diffidato il cliente per la regolarizzazione della propria situazione, avvia la procedura di sospensione del servizio con la notifica di un preavviso di chiusura e rimozione della presa.

La fornitura non può comunque essere sospesa:

- > quando il cliente a seguito del preavviso di chiusura dimostri al gestore l'avvenuto pagamento di quanto dovuto, anche se Uniacque spa non ne ha riscontrato la risultanza contabile, ovvero regolarizzi o dimostri di aver regolarizzato la propria posizione contrattuale;
- > nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- > nei casi in cui il cliente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la stessa abbia disposto la sospensione della procedura.



> **Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura: 10 gg solari**

Tempo intercorrente tra la data in cui è stato notificato il preavviso di chiusura al cliente e la data in cui la fornitura è sospesa.

Richiesta di riattivazione - utenza disattivata per morosità

Nel caso di avvenuta disattivazione della fornitura a seguito di preavviso di chiusura per morosità o irregolarità contrattuali, Uniacque spa è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio a seguito del pagamento da parte del cliente delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e in particolare:

- > servizio telefonico di assistenza clienti - numero verde 800.26.95.95 da rete fissa; 035.30.70.111 da rete mobile;
- > sito internet www.uniacque.bg.it - area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- > comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) info@pec.uniacque.bg.it, oppure info@uniacque.bg.it;
- > fax al numero 035.30.70.110;
- > sportelli aziendali.

La suddetta attestazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.



> **Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità: 2 gg feriali**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso.

Il tempo è misurato in giorni feriali ovvero in giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi. Le richieste di riattivazione pervenute al gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi sono trattate come pervenute il giorno successivo.

9

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Rispetto degli appuntamenti concordati

Uniacque spa si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con i clienti in occasione di sopralluoghi presso il punto di fornitura per la predisposizione di preventivi, per controllo letture, per verifica del misuratore, per verifica del livello di pressione e per eventuali altre attività richieste o concordate con il cliente e che necessitano la presenza del cliente.

In caso di impedimento per motivi non prevedibili e non imputabili al gestore, sarà data opportuna e tempestiva comunicazione al cliente interessato.



STANDARD
GENERALI

> **Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra il giorno in cui Uniacque spa riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

> **Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato: 24 ore**

Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.



STANDARD
SPECIFICO

> **Fascia di puntualità per gli appuntamenti: 3 ore**

La fascia di puntualità massima per gli appuntamenti che necessitano della presenza del cliente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità del servizio.



Sorgente di Algua

Verifica del misuratore

In caso di presunto malfunzionamento o rottura del contatore, il cliente può richiedere una verifica del misuratore tramite:

- > servizio telefonico di assistenza clienti - numero verde 800.26.95.95 da rete fissa; 035.30.70.111 da rete mobile;
- > sito internet servizio clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- > posta elettronica all'indirizzo info@uniacque.bg.it;
- > via posta al seguente indirizzo: Uniacque spa via delle Canovine 21 – 24126 Bergamo (BG);
- > sportelli aziendali.

Uniacque spa procederà a fissare un sopralluogo di verifica del misuratore. Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, Uniacque spa attiverà le procedure per la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati e per la sostituzione del contatore, senza alcun addebito per il cliente, salvo i casi in cui il malfunzionamento o la rottura del contatore fosse imputabile a manomissione o gelo.

In ogni caso Uniacque spa provvederà a comunicare al cliente per iscritto l'esito della verifica e le attività conseguenti.

Uniacque spa procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi maturati in un periodo successivo significativo.

Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima fattura utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

In caso di presunte anomalie tecniche, il cliente può richiedere una verifica metrica del misuratore da effettuarsi presso laboratori autorizzati. In tal caso Uniacque spa procede alla sostituzione del contatore e all'invio del contatore da verificare a un laboratorio autorizzato.

Uniacque spa provvederà a comunicare al cliente il recapito del laboratorio presso il quale si svolgerà la verifica, la data della verifica e il nominativo del referente aziendale della procedura.

Nel caso di misuratori di tipo M.I.D. ai sensi dell'art. 5 del decreto MISE 155/2013 la richiesta dovrà essere formalizzata dal cliente ad Uniacque spa e da questi alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Bergamo.

Nel caso in cui la verifica confermasse il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della verifica metrica effettuata in laboratorio rimane a carico del cliente, nell'ammontare stabilito nel Prezzario approvato l'Ufficio d'Ambito e pubblicato sul sito internet e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato. In caso contrario, il costo della verifica metrica resta a carico del gestore che provvederà inoltre alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati secondo le modalità sopra indicate.



> Tempo di intervento per la verifica del misuratore: 10 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di intervento per verifica sul misuratore da parte del gestore.

> Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco: 10 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso il cliente finale e la data di invio al cliente finale stesso del relativo esito.

> Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio: 30 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente finale del relativo esito. Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui il cliente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

> Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante: 10 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di invio o messa a disposizione del cliente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore medesimo.

Verifica livello di pressione

Il cliente, qualora riscontri un'erogazione insufficiente, può richiedere la misurazione del livello di pressione al punto di consegna.

La richiesta di verifica del livello di pressione può essere presentata tramite:

- > servizio telefonico di assistenza clienti - numero verde 800.26.95.95 da rete fissa; 035.30.70.111 da rete mobile;
- > sito internet www.uniacque.bg.it - servizio clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- > posta elettronica all'indirizzo info@uniacque.bg.it;
- > via posta al seguente indirizzo: Uniacque spa via delle Canovine 21 – 24126 Bergamo (BG);
- > sportelli aziendali.

A seguito dell'intervento di verifica del livello di pressione, Uniacque spa provvede a darne esito al cliente e, qualora il livello di pressione non risulti conforme a quanto previsto dal Regolamento del Servizio, a risolvere il problema nel minor tempo possibile.



> Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione: 10 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento del gestore. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

> Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: 10 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di effettuazione della verifica la data di completamento della verifica stessa.

Interruzioni programmate del servizio

Uniacque spa si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

L'interruzione del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni non programmate necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Per interruzioni programmate del servizio si intendono quelle interruzioni della fornitura dovute a interventi di manutenzione sugli impianti o sulle reti di acquedotto e di fognatura, che richiedono la sospensione dell'erogazione dell'acqua o l'interruzione della disponibilità dello scarico in fognatura. Le interruzioni programmate inerenti agli impianti di depurazione sono regolate da provvedimenti autorizzativi rilasciati dalle Autorità competenti.

La durata massima delle sospensioni programmate è di 8 ore tutti i giorni dell'anno, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative.

Qualora non sia possibile garantire il ripristino dell'erogazione della fornitura di acqua potabile trascorse 8 ore dall'inizio dell'interruzione, Uniacque spa provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

Ogni qualvolta si rendessero necessarie interruzioni programmate del servizio, se ne darà preavviso con almeno 48 ore di anticipo tramite le modalità più consone allo specifico intervento e ritenute più efficaci al fine di garantire l'informazione ai cittadini interessati e al Comune:

- > preavviso diretto a mezzo operatore telefonico o comunicazione scritta;
- > sito internet - sezione LAVORI IN CORSO;
- > comunicazione via e-mail per i clienti aderenti al servizio;
- > comunicati stampa.

Per ospedali, case di cura, case di riposo per anziani, scuole e utenze similari, Uniacque spa effettuerà una comunicazione diretta con un preavviso scritto contenente indicazioni sulla durata prevista dell'interruzione.



> Tempo minimo garantito di preavviso in caso di interruzione programmata del servizio: 48 ore

Tempo che intercorre tra l'avvenuto preavviso dell'interruzione e l'effettivo verificarsi dell'interruzione stessa.

> Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio: 8 ore

Tempo massimo che intercorre tra l'effettivo verificarsi dell'interruzione del servizio e il ripristino dello stesso. Si intendono esclusi dal computo eventuali tempi connessi a eventi o circostanze di forza maggiore non dipendenti dal gestore.

10 RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI

Richieste di informazioni

Uniacque spa adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Le richieste di informazioni, oltre che telefonicamente al servizio di assistenza clienti al numero verde 800.26.95.95 o al numero 035.30.70.111 possono essere effettuate in forma scritta e trasmesse con le seguenti modalità:

- > sito internet www.uniacque.bg.it - area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo per la richiesta di informazioni;
- > posta elettronica all'indirizzo info@uniacque.bg.it;
- > PEC info@pec.uniacque.bg.it;
- > via posta ordinaria al seguente indirizzo: Uniacque spa via delle Canovine 21 – 24126 Bergamo (BG);
- > sportelli aziendali.

Uniacque spa si impegna a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste scritte di informazione con indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.



> Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni: 30 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Richieste di informazioni servizi di fognatura e depurazione erogati da altri gestori

Nel caso in cui l'erogazione del servizio di fognatura e/o depurazione sia effettuato da un altro gestore, le richieste di informazioni e i reclami ricevuti dai clienti del gestore del servizio acquedotto, saranno inoltrate al gestore che effettua il servizio di fognatura e/o depurazione, informando di questa circostanza il cliente e rispettando gli standard di qualità previsti.



> Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione: 5 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della richiesta del cliente e la data di invio al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

> Tempo per l'inoltro al cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione: 5 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio della medesima comunicazione al cliente.



> Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura: 10 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui Uniacque spa dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso.

Reclami per mancato rispetto degli standard della Carta dei Servizi

Il cliente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi, può presentare reclamo scritto.

Nella formulazione del reclamo scritto per la segnalazione del mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi, qualora il cliente non utilizzi il modulo messo a disposizione dall'Azienda, deve indicare quantomeno:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono);
- e) il riferimento contrattuale (codice cliente riportato in fattura);
- f) tutti gli elementi relativi alla violazione degli standard disciplinati dalla Carta dei Servizi.

Il reclamo scritto per la segnalazione del mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi in forma scritta può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- > sito internet www.uniacque.bg.it - area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- > posta elettronica all'indirizzo info@uniacque.bg.it;
- > PEC info@pec.uniacque.bg.it;
- > via posta ordinaria al seguente indirizzo: Uniacque spa via delle Canovine 21 – 24126 Bergamo (BG);
- > sportelli aziendali.



Il cliente può effettuare un reclamo anche telefonando al servizio telefonico di assistenza clienti al numero verde 800.26.95.95 da rete fissa, 035.30.70.111 da rete mobile oppure presso lo sportello al pubblico. Nel caso di reclamo telefonico, al cliente, se non già fornita con la sottoscrizione del contratto o comunque in precedenza, è richiesta l'indicazione di una e-mail o di altro indirizzo, a cui mandare le comunicazioni. Il rifiuto di fornire tali indicazioni potrebbe rendere impossibile la risoluzione del reclamo, la verifica del rispetto degli standard fissati, nonché l'erogazione eventuale di indennizzi.

Nel caso in cui si rendesse necessario un sopralluogo presso il punto di fornitura oppure la complessità del reclamo fosse tale da non consentire il rispetto dei tempi di risposta, Uniacque spa informerà il cliente in forma scritta, se il cliente ha fornito un indirizzo e-mail, o telefonicamente, entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, indicando i termini previsti per la risoluzione del reclamo stesso.

Il cliente, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, anche in forma scritta, al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo (Uniacque spa si impegna a fissare un incontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta); può avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D. Lgs. n. 206 del 6/9/05); richiedere in via non giudiziale l'attivazione della procedura di conciliazione presso gli organi a ciò preposti.

È comunque facoltà del cliente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.



> Tempo per la risposta a reclami scritti per la segnalazione del mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi: 30 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dal cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

> Tempo per la risposta a reclami scritti per la segnalazione del mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi: 30 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dal cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

11 INFORMAZIONI AI CLIENTI E AI CITTADINI

Uniacque spa si impegna a informare costantemente i clienti sulle modalità di fornitura dei servizi, sulle procedure, sugli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, sugli standard generali e specifici di qualità del servizio e sulle iniziative intraprese al fine di promuovere l'uso consapevole della risorsa idrica.

A tal fine si impegna:

- > a favorire una crescente diffusione sulla conoscenza della Carta dei Servizi anche attraverso il sito internet www.uniacque.bg.it dal quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi e scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei Servizi e al Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- > ad informare i clienti sul grado di rispetto degli standard generali e specifici previsti dalla Carta dei Servizi, sia attraverso il sito internet, sia in fattura, nel rispetto dei tempi e modi determinati dall'Autorità;
- > a svolgere attività promozionale e informativa alla cittadinanza sul territorio servito al fine di sviluppare una cultura del rispetto della risorsa idrica e dell'ambiente, della prevenzione e riduzione dell'inquinamento e del consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- > a promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, favorendo l'uso delle tecnologie informatiche;
- > a rendere pubblici i parametri qualitativi dell'acqua erogata per singolo Comune, divulgandoli sul proprio sito internet ed eventualmente tramite altri strumenti informativi.

Le informazioni ai clienti sono garantite:

- dal servizio clienti, disponibile gratuitamente telefonando al numero verde 800.26.95.95 per aspetti di natura amministrativo-commerciale (quali chiarimenti su fatture, modalità contrattuali, domande di allacciamento, sopralluoghi, preventivi e informazioni riguardanti il servizio di acquedotto e/o fognatura, etc);
- dal personale operante presso gli sportelli al pubblico dislocati sul territorio;
- dalle fatture per messaggi informativi di interesse dei clienti quali ad esempio: variazioni tariffarie, orari di apertura al pubblico degli sportelli, qualità dell'acqua, etc. e per specifiche comunicazioni riguardanti il singolo rapporto contrattuale;
- da lettere ed e-mail per comunicazioni dirette al singolo cliente;
- da opuscoli informativi disponibili presso gli uffici comunali e gli sportelli al pubblico;
- dal sito internet aziendale;
- dai mezzi d'informazione, per comunicazioni che riguardano tutti i clienti.

12 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio reso, Uniacque spa effettua un monitoraggio periodico degli indicatori previsti nella Carta dei Servizi e di altri indicatori utili a valutare le prestazioni aziendali.

Il monitoraggio dei singoli indicatori avviene con una frequenza che può essere trimestrale, semestrale o annuale, a seconda della tipologia e il risultato è sottoposto a revisione annuale.

In sede di riesame della direzione, i risultati vengono confrontati con gli obiettivi inizialmente fissati, per predisporre una relazione in cui sono contenute le azioni preventive e correttive necessarie al fine di perseguire il miglioramento continuo.

Uniacque spa, anche avvalendosi di partner specializzati, sottopone a periodiche rilevazioni il grado di soddisfazione dei clienti, valutandone eventuali variazioni con riferimento alle aspettative e alle caratteristiche dei servizi erogati.

L'attività di rilevazione avviene attraverso questionari, indagini, sondaggi, ricerche e interviste e ha generalmente per oggetto:

- > **la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni fornite relativamente ai servizi erogati e alle modalità di relazione tra Uniacque spa e i clienti;**
- > **l'organizzazione aziendale e il comportamento del personale, con particolare riferimento agli operatori che hanno rapporti con i clienti;**
- > **l'attivazione di nuovi servizi.**

Per la valutazione del grado di soddisfazione vengono, inoltre, analizzati i dati, le informazioni e le statistiche relative alle segnalazioni e ai reclami ricevuti, alle chiamate al servizio clienti e al pronto intervento e le attività svolte presso gli sportelli dislocati sul territorio.

13 RISPETTO DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO

Uniacque spa attiverà un ufficio atto a verificare periodicamente il rispetto degli standard di qualità contrattuale del servizio, come previsti dalla presente Carta dei Servizi.

Questo ufficio si occupa altresì del recepimento delle istanze delle Associazioni dei Consumatori e delle disposizioni dell'AEEGSI al fine di mantenere costantemente aggiornata la Carta dei Servizi e i Regolamenti all'utenza.

Tale struttura si occupa inoltre di curare i rapporti con i clienti e le Associazioni dei Consumatori al fine di controllare e garantire che siano correttamente espletate le procedure di gestione dei reclami e dunque sia attuato il pieno rispetto dei principi e degli standard sanciti nella Carta dei Servizi.

L'ufficio ha il compito di raccogliere le sole segnalazioni e i reclami dei clienti o delle Associazioni dei Consumatori che non si ritengono soddisfatti dalle precisazioni o risposte fornite, in via ordinaria, dall'azienda.

Ha inoltre il compito di raccogliere eventuali istanze di miglioramento o modifiche della stessa Carta dei Servizi, come dei regolamenti di gestione.

Il reclamo scritto per l'insoddisfazione nella gestione del reclamo o per la segnalazione di proposte relative alla Carta dei Servizi può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- > sito internet www.uniacque.bg.it - area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- > posta elettronica all'indirizzo cartadeiservizi@uniacque.bg.it;
- > PEC info@pec.uniacque.bg.it;
- > via posta ordinaria al seguente indirizzo: Uniacque spa via delle Canovine 21 – 24126 Bergamo (BG);
- > sportelli aziendali.

14 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, Uniacque spa corrisponde al cliente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 €, come riportato nelle successive tabelle di riepilogo.

L'indennizzo automatico base, a esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Uniacque spa non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'Autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi.
- b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi.

Uniacque spa, nei casi in cui il cliente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

15 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è da intendersi valida per i clienti serviti dal gestore nei Comuni ricompresi nel territorio dell'Ufficio d'Ambito Ottimale della Provincia di Bergamo.

La presente Carta dei Servizi ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione triennale.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ufficio dell'Ambito Territoriale Ottimale e dall'utenza.

L'adozione di standard migliorativi per nuove esigenze manifestate dalle Autorità di regolazione, dallo stesso gestore e dai clienti può avvenire autonomamente previa comunicazione all'Ufficio d'Ambito.

L'aggiornamento del sito web, degli strumenti di comunicazione, di campagne di sensibilizzazione non costituiscono modifiche alla Carta.

I clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti indicati nel paragrafo "Informazioni ai clienti e ai cittadini".

La presente revisione della Carta dei Servizi entra in vigore dalla data della sua approvazione.



16 TABELLE DI RIEPILOGO



Riepilogo degli standard generali

Gli standard generali sono i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai Clienti finali.

INDICATORE	STANDARD GENERALE	BASE DI CALCOLO
1	Tempo medio di attesa allo sportello 20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto Media sul totale delle prestazioni
2	Tempo massimo di attesa allo sportello 60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto 95% delle singole prestazioni
4	Tempo massimo per appuntamento 7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui Uniacque spa riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento 90% delle singole prestazioni
6	Accessibilità al servizio telefonico ≥ 90%	Rapporto, nel mese considerato, tra il tempo in cui almeno una linea telefonica è libera e il tempo complessivo di apertura del servizio telefonico Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
7	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
8	Livello del servizio telefonico ≥ 80%	Rapporto nel mese considerato tra il numero di clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore e il numero totale di clienti che hanno richiesto di parlare con operatore Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
9	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento 90% delle singole prestazioni

INDICATORE	STANDARD GENERALE	BASE DI CALCOLO
10	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento 3 ore	Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore 90% delle singole prestazioni
11	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio al cliente della risposta motivata scritta 90% delle singole prestazioni
12	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso ≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente con la contestuale firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del gestore 90% delle singole prestazioni
13	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso ≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente con la contestuale firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del gestore 90% delle singole prestazioni
14	Tempo di esecuzione lavoro complesso ≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra il pagamento/accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore 90% delle singole prestazioni
15	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato 24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata 95% delle singole prestazioni
16	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura 10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui Uniacque spa dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso 90% delle singole prestazioni



Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo

Gli standard specifici, sono i livelli di qualità riferiti alle singole prestazioni da garantire ai singoli clienti finali. Nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dare luogo a un indennizzo.

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO		INDENNIZZO	
1	Fascia di puntualità per appuntamento	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il cliente	30 euro
2	Periodicità minima di fatturazione	2/anno se consumi $\leq 100 \text{ m}^3$ 3/anno se $100 \text{ m}^3 < \text{consumi} \leq 1.000 \text{ m}^3$ 4/anno se $1.000 \text{ m}^3 < \text{consumi} \leq 3.000 \text{ m}^3$ 6/anno se consumi $> 3.000 \text{ m}^3$	N. fatture emesse nell'anno in base ai consumi medi	
3	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
4	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa a una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
5	Termine per il pagamento della fattura	Almeno 20 giorni solari	Tempo intercorrente tra la data di emissione della fattura e il termine di pagamento per la stessa	Non soggetto ad indennizzo
6	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
7	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
8	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO		INDENNIZZO	
9	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
10	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente	30 euro
11	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente	30 euro
12	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
13	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
14	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
15	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo cliente	30 euro
16	Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte del cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro

INDICATORE		STANDARD SPECIFICO		INDENNIZZO
17	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
18	Tempo di Preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del cliente e la data di invio al cliente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del cliente e la data di invio al cliente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
20	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
21	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il cliente	30 euro
22	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
23	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
24	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
25	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio al cliente dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui Uniacque spa intende sostituire il misuratore stesso	30 euro

INDICATORE		STANDARD SPECIFICO		INDENNIZZO
26	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
27	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
28	Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
29	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
30	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal cliente al gestore fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della richiesta del cliente e la data di invio al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	30 euro
31	Tempo per inoltro al cliente della comunicazione ricevuta dal gestore fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio della medesima comunicazione al cliente	30 euro



dal 2006 al servizio dei Bergamaschi



Water Alliance
Acqua di Lombardia



Uniacque spa

Sede legale ed amministrativa:

Via delle Canovine 21 - 24126 Bergamo

Tel. +39 035 3070111 - Fax +39 035 3070110

info@uniacque.bg.it - info@pec.uniacque.bg.it

R.I. BG - Partita Iva e Codice Fiscale 03299640163

Capitale Sociale € 36.000.000,00 i.v. - R.E.A. BG 366188

www.uniacque.bg.it

