



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ
	Pag. 1/16 Ed. 00

CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

Stato delle modifiche e approvazioni

Ed.	Data	Descrizione e riferimenti	Verificato	Approvato
00	02/01/13	Prima emissione: unificazione Carta dei Servizi per i Comuni di cui S.EC.AM. è gestore del Servizio Idrico: Sondrio, Tirano, Morbegno e Talamona	DT Mariani	AD Trinca Colonel



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	2/16

INDICE

1. Premessa
2. Principi fondamentali e riferimenti normativi
3. Caratteristiche, obiettivi e ambiti operativi del servizio
4. Fattori ed indicatori di qualità del servizio e standard
5. Gestione ed aggiornamento della Carta del Servizio Acquedotto

Allegato:

Tabella degli indicatori della Carta del Servizio Acquedotto

* * * * *

1. Premessa

La presente Carta del Servizio Acquedotto (in seguito indicata semplicemente come Carta) è stata redatta allo scopo di stabilire e garantire i diritti degli utenti del servizio di fornitura di acqua potabile erogato dalla Società S.EC.AM. S.p.A. (in seguito indicata come SECAM).

La Carta è stata predisposta in attuazione al disposto normativo richiamato al punto 2.2.

In essa sono richiamati i principi ai quali si ispira SECAM per l'erogazione del servizio.

Vengono inoltre definiti i fattori di qualità ai quali sono associate, ove possibile e/o opportuno, delle grandezze misurabili in grado di rappresentare adeguatamente il livello di qualità raggiunto nei singoli aspetti del servizio (standard di qualità).

Gli standard di erogazione del servizio fissati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni di esercizio normali, mentre vengono normalmente escluse le situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'autorità pubblica.

Sono infine dichiarati i diritti degli utenti, in particolare per quanto riguarda l'informazione e l'accessibilità al servizio.

2. Principi fondamentali e riferimenti normativi

2.1 Principi fondamentali

SECAM si impegna a garantire la qualità del prodotto e del servizio fornito all'utente, non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto con l'obiettivo di garantire la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

SECAM ispira il proprio operato ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti.

È garantito lo stesso trattamento a parità di presupposti tecnici e di condizioni impiantistico funzionali.

SECAM si impegna ad operare in modo obiettivo, giusto, imparziale.

Continuità

SECAM si impegna a garantire un servizio continuo e regolare e conseguentemente a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi, che possono essere causati unicamente da guasti, da manutenzioni necessarie alla corretta gestione degli impianti ed alla qualità dell'erogazione, da eventi naturali non prevedibili.

In questi casi SECAM provvederà, quando possibile, a darne tempestiva comunicazione agli utenti interessati, direttamente o tramite gli organi di informazione.



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	3/16

Si impegna inoltre ad effettuare gli opportuni servizi sostitutivi secondo piani di emergenza aziendali che garantiscano la tutela della salute dell'utente, in accordo con le autorità preposte.

Partecipazione

L'utente ha titolo e diritto di richiedere a SECAM qualsiasi informazione lo riguardi.

Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami.

Nelle relazioni dirette con l'utente, SECAM garantisce la identificabilità del personale e del responsabile della struttura interessata.

Cortesia

SECAM si impegna ad improntare tutti i rapporti con l'utente al rispetto e alla massima cortesia.

Efficacia ed efficienza

SECAM si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato. Per raggiungere tale obiettivo adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo operando nel rispetto dell'ambiente.

Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

SECAM riserva, nei rapporti con gli utenti, la massima attenzione alla chiarezza e alla comprensibilità di qualsiasi comunicazione.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate nel contratto di fornitura e nel Regolamento per il servizio di distribuzione dell'acqua potabile in vigore.

Sostenibilità

L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

E' quindi necessario gestire la risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile nel rispetto dei diritti delle generazioni future.

Da questi principi deriva:

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

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

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	4/16

2.2. Riferimenti normativi

Il seguente schema normativo s'inserisce in un quadro normativo di settore, quello del servizio idrico, molto complesso, che ha subito di recente grandi cambiamenti, ancora non giunti a compimento, e per il quale si annunciano ulteriori evoluzioni.

Il corpo normativo fondamentale è rappresentato:

- dal testo unico sulle opere idrauliche n. 523 del 1904;
- dal testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;
- dalla Legge n. 129 del 4.2.1963, riguardante il piano generale degli acquedotti;
- dal DPR n. 616 del 24.7.1977, concernente i trasferimenti e le deleghe alle Regioni ed alle Provincie Autonome;
- dalla Legge n. 349 dell'8.7.1986, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
- dal DPR n. 236 del 24 maggio 1988 di attuazione della Direttiva CEE n. 80/778 sulla qualità delle acque destinate al consumo umano;
- dalla Legge n. 142 dell'8.6.1990, riguardante l'ordinamento delle autonomie locali; abrogata
- dalla Legge n. 61 del 21.1.1994, istitutiva dell'Agenzia nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- dal DPCM 4.3.1996, recante disposizioni in materia di risorse idriche, in attuazione dell'art. 4 della Legge n. 36/94.
- Dal Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano
- DLgs 152/2006 "Norme in materia ambientale"

La presente Carta è stata redatta in particolare in ottemperanza al DPCM 29 aprile 1999 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'1.6.1999 n. 126 di applicazione del comma 2 Legge 11.7.1995 n. 273.

Esistono, inoltre, numerose disposizioni (soprattutto derivanti dall'attuazione di direttive comunitarie) relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano, così come una normativa specifica relativa agli agenti inquinanti.

Costituiscono inoltre un importante riferimento per la presente Carta:

- * D. Lgs 152/2006 art. 146 Risparmio idrico
- * D. Lgs. 206/2005 Codice del consumo
- * D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali

3) **Caratteristiche, obiettivi e ambiti operativi del servizio**

Caratteristiche principali del servizio nei Comuni serviti

SECAM provvede all'esercizio di impianti per la captazione, il sollevamento, l'emungimento, la derivazione, il trasporto, il trattamento e la distribuzione dell'acqua potabile ed alla gestione degli acquedotti secondo i principi e le indicazioni della Legge 36/94.

La quantità d'acqua distribuita in un anno è di circa 7 milioni di metri cubi, di cui il 80% proveniente da sorgenti e il 20% da pozzi.

La lunghezza totale delle tubature è di circa 315 km.

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	5/16

Obiettivi del servizio

SECAM si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dalle leggi e normative vigenti.

Effettuazione del servizio

Il servizio acquedotto SECAM, attualmente, svolge la sua attività nel Comune di Sondrio, di Tirano e di Morbegno e Talamona.

Definizioni

Sono di seguito riportate le definizioni dei principali termini contenuti nella Carta del Servizio Acquedotto.

Presa: derivazione della rete di distribuzione dedicata all'alimentazione di una singola fornitura attraverso un complesso di misura, o di un insieme di forniture attraverso un unico quadro centralizzato (insieme di complessi di misura).

Rete: è il sistema di distribuzione escluse le prese ed i complessi di misura, che alimenta in genere più forniture.

Complesso di misura: complesso di apparecchiature, posto al confine tra la rete di distribuzione e l'impianto interno dell'utente, comprensivo dei misuratori.

Allacciamento di nuove utenze: realizzazione della connessione dell'impianto dell'utente alla rete di distribuzione attraverso l'eventuale realizzazione della presa, l'installazione del complesso di misura e l'attivazione dello stesso.

Attivazione della fornitura: attivazione del complesso di misura già installato nel punto di consegna, ovvero dopo eventuale sostituzione e/o modifica della presa.

Subentro: riattivazione di una fornitura preesistente in una presa disattiva nella quale il complesso di misura preesistente può essere ancora in opera ovvero è stato rimosso.

4. Fattori ed indicatori di qualità del servizio e standard

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

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

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

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

Lo standard può essere:

* formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale.

E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente.



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	6/16

A tale scopo, gli standard specifici vengono adeguatamente comunicati all'utenza.

(Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto).

E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

(Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli);

* formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

(Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

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

Per tutto ciò gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio.

Nel presente paragrafo sono riportate le definizioni degli indicatori di qualità individuati per i fattori di qualità ritenuti importanti, suddivisi per i seguenti aspetti del servizio:

- Livelli minimi di servizio e servizio di controllo (punto 4.1)
- Avvio del rapporto contrattuale (punto 4.2)
- Accessibilità al servizio (punto 4.3)
- Gestione del rapporto contrattuale con l'utente (punto 4.4)
- Continuità del servizio (punto 4.5)

SECAM riesamina la Carta del Servizio Acquedotto secondo quanto previsto al punto 5.

4.1 Livelli minimi di servizio e servizi di controllo

4.1.1 Livelli minimi di servizio (specifico)

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

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi:

per le utenze domestiche:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in contratto la quota minima piezometrica che è in grado di assicurare nel punto di consegna.

Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;

- d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 120 m., salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi, i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	7/16

Valori diversi da quelli standard previsti verranno concordati/comunicati all'utente e riportati nel contratto di somministrazione di acqua potabile.

4.1.2 Analisi sulla qualità dell'acqua distribuita (generale)

SECAM assicura un servizio di controllo della qualità dell'acqua potabile distribuita mediante proprio laboratorio di analisi interno e si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme e leggi vigenti in materia di acque potabili ed in particolare i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal DPCM 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera g) della Legge n. 36/94.

Il controllo analitico dell'acqua distribuita viene pianificato su base annuale di concerto con gli organi di controllo competenti ed attuato di conseguenza, in ottemperanza al DPR 236/88 e DL 31/2001.

SECAM assicura un numero minimo di controlli, in punti di campionamento predisposti della rete, riportato nella tabella degli indicatori della Carta del Servizio Acquedotto di ogni singolo comune gestito.

4.1.3 Controllo dell'evoluzione delle fonti di approvvigionamento (generale)

SECAM monitora l'andamento delle portate delle fonti di approvvigionamento; con tali dati possono essere costruiti grafici sull'andamento temporale che in qualsiasi momento e qualora necessario possono essere confrontati con dati storici.

4.2 Avvio del rapporto contrattuale

I tempi caratteristici relativi alle prestazioni erogate vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore od imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, SECAM si fa carico di far conoscere tempestivamente all'utente il nuovo termine.

Ove è prevista la presenza dell'utente (es. sopralluogo) si richiede una "fascia" di disponibilità di 4 ore lavorative.

4.2.1 Tempo di preventivazione (specifico)

E' il tempo massimo intercorrente tra la domanda di allacciamento dell'utente e la redazione del contributo di allacciamento; l'Ufficio Clienti provvede ad informare telefonicamente l'utente della disponibilità del preventivo.

Il preventivo di allacciamento viene redatto previo sopralluogo ed effettuato nei tempi previsti nel punto 4.3.5.

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, SECAM fornisce risposta scritta precisando i tempi necessari per i successivi interventi nei termini previsti al punto 4.3.7.

4.2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza (specifico)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di pagamento del preventivo di allacciamento e la data di effettuazione del lavoro di allacciamento, fino alla posa contatore.

Sono esclusi quindi in particolare opere accessorie quali ripristini; si intende pertanto come tempo finale quello in cui viene resa disponibile la fornitura all'utente (N.B.: viene reso impossibile il prelievo fino alla definizione del contratto).

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	8/16

Nel caso di opere di particolare complessità, ed in particolare nel caso in cui debbano essere previsti lavori sulla rete, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato all'utente di volta in volta, nei termini previsti al punto 4.3.7.

4.2.3 Tempo per l'attivazione / riattivazione della fornitura (specifico)

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

Nota al punto 4.2.3

Per agevolare l'utente, in caso di allacciamento di una nuova utenza, è prassi proporre la redazione del contratto di somministrazione contestualmente al pagamento del contributo di allacciamento. Nella stragrande maggioranza dei casi, pertanto, il parametro 4.2.2 comprende anche il 4.2.3.

4.2.4 Tempo per la disattivazione della fornitura (specifico)

E' il tempo massimo che intercorre tra la domanda dell'utente e la piombatura della saracinesca d'utenza in chiusura, salvo particolari esigenze dell'utente stesso.

4.3 Accessibilità al servizio

4.3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (generale)

La definizione e la risoluzione dei contratti di fornitura può avvenire presso l'Ufficio Clienti SECAM/AEUV in

via Caimi n. 42 a SONDRIO, aperto tutti i giorni feriali nei seguenti orari:

Mattino 8.30 - 12.45

Pomeriggio 14.30 - 16.40

Sabato 9.00 - 11.45

Via Morelli 14 MORBEGNO

Mattino da lunedì a venerdì 8.30 - 12.30

Pomeriggio mercoledì 14.30 - 17.00

c/o Comune Piazza IV Novembre 6 TALAMONA

Mattino martedì 9.00 - 12.00

Pomeriggio giovedì 14.30 - 17.00

Via S. Agostino, 13 TIRANO

Mattino lunedì-mercoledì-venerdì 8.30-12.15

Pomeriggio martedì e giovedì 14.00-15.00

4.3.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza (generale)

Possono essere espletate per corrispondenza le seguenti pratiche:

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

Possono essere espletate telefonicamente le seguenti pratiche:

- variazione recapito.

4.3.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento (generale)

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati:



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	9/16

- tramite la domiciliazione bancaria o postale (cioè l'addebito automatico sul c/c intrattenuto dall'utente con una banca o con la posta);
- tramite gli uffici postali;
- tramite gli sportelli bancari presso istituti convenzionati (elenco disponibile presso l'Ufficio Clienti).

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

I pagamenti relativi ad oneri di contratto o di prestazioni accessorie sono effettuabili nelle forme sopra esplicitate e presso gli sportelli aziendali tramite bonifico bancario.

Tale pagamento deve essere in forma anticipata.

4.3.4 **Facilitazioni per utenti particolari (generale)**

L'impegno di SECAM è volto ad assicurare una attenzione specifica nei confronti degli utenti portatori di handicap, degli anziani e di persone segnalate dai servizi sociali del Comune.

In particolare sono garantite procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio, più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela.

L'Ufficio Clienti aziendale è ubicato al piano stradale ed è strutturato opportunamente in termini di accesso e servizi per gli utenti portatori di handicap.

Il personale dell'ufficio si impegna, con la collaborazione degli altri utenti presenti, a ridurre al minimo i tempi di attesa allo sportello dei portatori di handicap e degli anziani.

4.3.5 **Rispetto degli appuntamenti concordati (specifico)**

I tecnici del Servizio Acquedotto si impegnano a rispettare i tempi indicati nella tabella degli indicatori della Carta del Servizio Acquedotto per fissare gli appuntamenti con l'utente per allacciamenti, attivazioni di forniture, riattivazioni di forniture per subentri, disattivazione, verifica delle caratteristiche dei complessi di misura ecc.

4.3.6 **Tempo di attesa agli sportelli (generale)**

SECAM attraverso il proprio Ufficio Clienti si impegna a minimizzare i tempi di attesa dell'utenza presso i propri sportelli, con l'obiettivo di contenerli nei tempi medi indicati nella tabella degli indicatori della Carta del Servizio Acquedotto.

Il parametro è controllato indirettamente tramite la procedura aziendale di gestione reclami e l'utilizzo di opportuni questionari di riscontro; di conseguenza saranno intraprese le necessarie azioni correttive e preventive.

4.3.7 **Risposte alle richieste scritte degli utenti (specifico)**

E' il tempo massimo entro cui vengono evase le richieste scritte di informazioni relative al Servizio Acquedotto; fa fede il protocollo aziendale.

Nel caso di problematiche particolarmente complesse, SECAM fornisce in tale termine una prima risposta.

In ogni caso, la risposta di SECAM riporta sempre il nominativo del personale aziendale responsabile della pratica a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori informazioni e chiarimenti.

4.3.8 **Risposte ai reclami (specifico)**

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

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



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	10/16

Lo standard vale anche per le risposte all'utenza relative a violazioni della carta.

4.4 Gestione del rapporto contrattuale

4.4.1 Fatturazione (generale)

Le modalità e la periodicità delle fatturazioni sono fissate dal Gestore. In ogni caso, è garantita almeno una fatturazione annuale ed una lettura annuale dei contatori sulla base della tipologia delle Utenze allacciate e di scelte organizzative e funzionali per garantire il miglior servizio all'Utenza. Sulla base di questi criteri generali, e per conseguire una significativa economicità riguardo al servizio di rilevazione consumi, potranno essere emesse fatture d'acconto tra una lettura effettiva e l'altra.

I consumi d'acconto saranno determinati sulla base dei consumi storici più recenti dell'Utente. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi d'acconto saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza. In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, sarà effettuato il conguaglio ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva.

In caso di cessazione di Utenza e/o variazioni alle condizioni contrattuali originarie, il Gestore provvederà al conguaglio fino alla data della suddetta operazione.

I conguagli saranno effettuati con il criterio del pro-die (giorno per giorno). Il consumo avuto fra le due letture viene suddiviso per i giorni che sono intercorsi fra queste, ottenendo così un valore medio giornaliero. In base a quest'ultimo viene ricalcolato il consumo che corrisponde alla data in cui è stata emessa la fatturazione per acconto e, se ci sono delle discrepanze fra il nuovo calcolo e quello già effettuato, queste vengono compensate (con accredito o con addebito) nella stessa fattura.

L'Utente ha la facoltà di comunicare al Gestore i propri consumi, tramite l'invio dell'autolettura, via e-mail o telefonicamente ai numeri di telefono degli uffici operativi di competenza entro la fine di febbraio di ogni anno o comunque nei tempi di volta in volta comunicati da S.EC.AM.

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'Utente.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe approvate con delibera dal Comune.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Nel caso di errori nella fatturazione, il Gestore si attiverà per le dovute correzioni e/o rimborsi secondo quanto indicato nel successivo paragrafo 6.2 "Rettifiche di fatturazione".

Le informazioni in fattura devono essere riportate in forma chiara, con caratteri grandi e con linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta dell'interessato, è garantita la possibilità di diversa destinazione della fattura, da inviarsi ad un indirizzo diverso dal recapito di fornitura.

L'Utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti, ecc..)

All'interno della fattura devono essere ben indicati i seguenti dati:

- ragione sociale, indirizzo del Gestore;
- la dicitura "fattura per la fornitura di servizi idrici";
- data di scadenza della fattura;
- nome dell'intestatario del contratto;
- tipologia di Utenza;
- consumo in mc;
- struttura della tariffa applicata;
- tipo di lettura sulla base della quale la fattura si basa;
- letture iniziali e finali del periodo qualunque sia il tipo di lettura;
- periodo di fatturazione cui il documento si riferisce;
- aliquota e ammontare dell'imposta;
- situazione dei pagamenti precedenti;
- condizioni di pagamento e penalità;
- modalità e costi di verifica del contatore (almeno una volta all'anno).



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	11/16

Qualora nel tempo si rendesse necessario riformulare o individuare nuove voci tariffarie, il gestore è tenuto ad inserire nella prima fatturazione utile destinata all'utente il nome e la definizione della nuova voce di tariffa con descrizione della motivazione di tale nuovo inserimento. Allo stesso modo il gestore provvederà a comunicare tale riformulazione attraverso ogni forma di divulgazione a cominciare dai siti internet istituzionali.

Alle informazioni relative all'importo, alla data di scadenza, al consumo e al periodo di fatturazione, verrà dato opportuno rilievo grafico anche tramite l'utilizzo di caratteri facilmente leggibili.

In particolare:

Sondrio: Sono emesse in ciascun anno 4 fatture di acconto e 2 di conguaglio.

Morbegno: E' emessa una fattura annuale

Talamona: E' emessa una fattura annuale

Tirano: E' emessa una fattura annuale

4.4.2 Rettifiche di fatturazione (generale)

Qualora nel processo di fatturazione, in corrispondenza di una lettura effettiva, vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'Utente a segnalare la differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua addebitati sull'ultima fattura, il Gestore potrà accettare la segnalazione, annullare tale fattura e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'Utente, oppure effettuare opportune verifiche.

Nel primo caso, dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, qualora non sia necessario uno specifico sopralluogo, si provvederà all'immediato ricalcolo della fattura, dando modo all'Utente di conoscere l'importo corretto della stessa prima della sua scadenza. Nel secondo caso, qualora sia necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento rimane sospeso fino a quando l'Utente non venga messo a conoscenza dell'esito delle verifiche. In ogni caso la rettifica avviene entro i tempi massimi indicati nella Tabella degli Indicatori della Carta del Servizio Acquedotto dei rispettivi comuni gestiti, decorrenti dalla data di segnalazione dell'utente, differenziando a seconda se sia necessario o meno l'accesso al complesso di misura per il controllo o per la verifica dello stesso.

Il tempo massimo per la rettifica di fatturazione esprime il tempo intercorrente tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'Utente e quella di comunicazione allo stesso dell'esito positivo o negativo delle verifiche svolte dal Gestore.

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche effettuate, il Gestore comunichi all'Utente l'avvenuta rettifica di fatture già pagate, anche in misura diversa da quella richiesta, o nel caso di conguaglio, l'accredito della somma non dovuta o l'addebito vengono effettuati nella fattura successiva alla data di comunicazione dell'avvenuta rettifica, salvo espressa diversa richiesta da parte del cliente. In tal caso, la restituzione dei pagamenti in eccesso viene effettuata mediante assegno bancario non trasferibile, assegno circolare o bonifico ed il tempo massimo è di 60 giorni di calendario dalla data di comunicazione all'Utente dell'avvenuta rettifica o notifica del ricalcolo a seguito di conguaglio.

Nel caso della rettifica di fatturazione, le date di arrivo della corrispondenza sono certificate dal protocollo aziendale, la data di partenza può essere rappresentata dalla data di protocollo della lettera di risposta o dalla data di emissione della fattura corretta. Il tempo per la rettifica di fatturazione comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'Utente. Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non possa essere seguito nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo, dovendo quindi fissare un nuovo appuntamento, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

4.4.3 Morosità (generale)

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	12/16

Le attività conseguenti a situazioni di morosità sono gestite in accordo a quanto previsto nei rispettivi regolamenti comunali per il servizio di distribuzione dell'acqua potabile.

L'utente può evitare procedimenti amministrativi per il recupero crediti dimostrando al personale SECAM incaricato dell'intervento tecnico, oppure al personale addetto all'Ufficio Clienti SECAM, l'avvenuto pagamento.

Il tempo indicato nella tabella degli indicatori della Carta del Servizio Acquedotto è calcolato a partire dalla data di dimostrazione del pagamento da parte dell'utente e rappresenta il tempo di riattivazione dell'utenza.

4.4.4 Tempo di verifica del contatore d'utenza (specifico)

La verifica del contatore di utenza è regolamentata dagli articoli specificatamente dedicati nei regolamenti comunali per il servizio di distribuzione dell'acqua potabile e gestita conformemente a questo attraverso il proprio Sistema di Gestione Qualità aziendale.

L'indicatore qui considerato è relativo alla verifica del contatore d'utenza effettuata da SECAM internamente con mezzi propri ed è da intendersi come tempo massimo entro cui fornire la risposta all'utente.

Nel caso l'utente richieda la verifica del contatore presso laboratorio certificato esterno, SECAM si impegna a render noto all'utente le condizioni della verifica nei tempi previsti al punto 4.3.7.

In ogni caso, i risultati delle verifiche effettuate sono comunicati all'utente per iscritto.

4.4.5 Verifica del livello di pressione (specifico)

E' il tempo entro cui viene effettuata la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna all'utente; la richiesta è solitamente telefonica, la verifica è effettuata direttamente ai tecnici.

Nel caso venga effettuata una richiesta scritta:

- la verifica tecnica è esperita come sopra e nel tempo riportato nella tabella degli indicatori della Carta del Servizio Acquedotto in vigore;
- la risposta scritta è effettuata nei tempi di cui al punto 4.3.7; il tempo decorre sempre a far data dal sopralluogo tecnico.

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

4.4.6 Strumenti informativi (generale)

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, e per assicurare l'informazione sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano la fornitura del servizio e informa sulle loro modifiche, SECAM utilizza i seguenti strumenti:

- disponibilità del numero telefonico aziendale 0342/215338;
- stampati, opuscoli e materiale illustrativo;
- utilizzo degli spazi disponibili sulla fattura dell'acqua potabile;
- organi di informazione locali;
- sito Internet: (indirizzo: www.secam.net).

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

- telefonicamente componendo il numero telefonico aziendale 0342/215338;
- via Internet all'indirizzo e-mail: idrico@secam.net;
- presso l'Ufficio Clienti in orario di apertura (punto 4.3.1.);
- per corrispondenza (posta/fax).



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	13/16

E' prevista la gestione delle comunicazioni scritte inviate da SECAM all'utenza.

Il Servizio Acquedotto SECAM fornisce, su richiesta, un servizio di consulenza e informazione tecnica in merito ai vari aspetti del servizio stesso.

SECAM assicura alla propria utenza che l'acqua distribuita è conforme agli standard vigenti di legge e rende noti, su richiesta degli utenti, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata riportati nella tabella seguente:

PARAMETRI	UNITÀ DI MISURA	VG (VALORI GUIDA)	CMA (CONCENT. MAX AMMISSIBILE)
Durezza totale	° F	15÷50	---
Concentrazione ioni idrogeno	pH	6,5÷8,5	---
Residuo fisso a 180° C	mg/l	---	1.500
Nitrati	mg/l NO ₃	5	50
Nitriti	mg/l NO ₂	---	0,10
Ammoniaca	mg/l NH ₄	0,05	0,5
Fluoro	µg/l F	---	1.500÷700
Cloruri	mg/l Cl	25	---
Enterococchi	n	0	0
Escherichia coli	n	0	0
Batteri coliformi	n	0	0
Caratteri organolettici	nn	nn	nn

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

4.4.7 Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti (generale)

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato attraverso apposite indagini, scegliendo opportunamente tra le modalità qui di seguito indicate:

- specifiche riunioni o conferenze aperte agli utenti ed alle loro associazioni.
- indagini di Customer Satisfaction con questionario di valutazione sul sito www.secam.net.

Confrontando i risultati ottenuti con i dati storici disponibili, viene verificato l'andamento nel tempo dei parametri qualitativi significativi della soddisfazione del cliente.

4.4.8 Rimborsi forfettari per il mancato rispetto degli impegni (specifico)

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

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

riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfettario pari a Euro 26,00

Le richieste di rimborso, accompagnate da tutte le informazioni e i documenti necessari a SECAM per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto a:



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	14/16

**S.EC.AM. spa Via Trieste 36/a
23100 SONDRIO**

entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito nella tabella degli indicatori della Carta del Servizio Acquedotto per lo standard relativo.

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

Alla richiesta di rimborso è data risposta nel termine massimo previsto in 15 giorni solari (vedi tabella degli indicatori della Carta del Servizio Acquedotto).

4.5 Continuità del servizio

4.5.1 Continuità e servizio di emergenza (generale)

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

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessari per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio; in questi casi vengono fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza, e comunque SECAM si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile SECAM si impegna a valutare la necessità di un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

4.5.2 Interventi programmati [nuovi impianti] (generale)

E' il tempo di preavviso per lavori sulla rete/impianti per cui è necessario interrompere la fornitura di acqua; sono esclusi gli allacciamenti, i guasti e gli interventi motivati da ragioni di opportunità e non pianificabili (es. interventi su sollecitazione/segnalazione di enti esterni che operano sul territorio).

Gli utenti vengono avvisati mediante affissione di opportune cartoline (A.34.16) e stampati su cui vengono riportati i dati relativi alla interruzione.

Viene registrata l'ora di affissione e di conseguenza vengono gestite le non conformità.

Si distinguono due valori obiettivo diversi per i seguenti casi:

- piccoli interventi: sono quelli per cui è prevista un'interruzione nella distribuzione dell'acqua non superiore a 1 ora
- altri interventi: sono quelli per cui non è prevedibile la durata dell'interruzione nella fornitura di acqua potabile, o comunque quando si prevede che questa sia superiore a 1 ora.

4.5.3 Durata delle sospensioni programmate (generale)

E' il tempo di interruzione della fornitura per lavori di cui al punto 4.5.2; si distinguono i casi di interruzioni effettuate di giorno e di notte in quanto, per minimizzare i disagi all'utenza, si cerca di programmare di notte i lavori che prevedono interruzioni lunghe.

4.5.4 Pronto intervento (generale)

Il servizio di pronto intervento SECAM è attivo 24 ore su 24 ed accessibile telefonicamente al numero telefonico aziendale 0342215338.



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto	CSAQ	Ed. 00
	Data	02/01/2013
	Pag.	15/16

In particolare:

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

SECAM assicura il primo intervento su chiamata dell'utente entro il tempo indicato nella tabella degli indicatori della Carta del Servizio Acquedotto.

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

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

4.5.5 Prime indicazioni comportamentali

SECAM in funzione dei casi che si verificano, provvede ad informare opportunamente l'utenza affinché questi possa comportarsi in maniera corretta.

In casi di grande emergenza SECAM si conforma al Piano Comunale per le calamità.

4.5.6 Ripristino del servizio dopo un guasto

Non viene definito uno standard in quanto le singole situazioni, così come l'eventuale protrarsi dei tempi di intervento rispetto ai termini programmati, essendo eventi eccezionali e non predicibili, vengono trattati da SECAM in funzione dell'effettiva gravità della situazione.

SECAM impegna le risorse necessarie affinché i lavori vengono svolti in modo continuativo fino alla risoluzione della problematica lamentata.

4.5.7 Interventi di pulizia, disinfezione e spurgo sulla rete idrica (generale)

SECAM provvede ad effettuare operazioni di pulizia serbatoi/sorgenti e spurgo di tratti di rete interessati a fenomeni che hanno compromesso la qualità dell'acqua distribuita (es. non potabilità a



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ		Servizio Acquedotto	
Carta del Servizio Acquedotto		CSAQ	Ed. 00
		Data	02/01/2013
		Pag.	16/16

seguito di analisi di laboratorio, presenza di residui/sporcizia, ecc.) al fine di ripristinare la condizione di conformità dell'acqua.

Tali interventi vengono effettuati entro il tempo indicato nella tabella degli indicatori della Carta del Servizio Acquedotto dal primo manifestarsi del problema, compatibilmente alla fattibilità tecnica dell'intervento.

4.5.8 Crisi idrica da scarsità (generale)

SECAM si impegna ad informare con tutti i mezzi disponibili ed opportuni (affissione cartoline/avvisi, comunicati stampa, diffusione con megafono, ecc.) gli utenti interessati a problemi di persistente carenza di acqua.

Sono inoltre previsti eventuali interventi di risparmio delle risorse, che vengono attuati dopo aver acquisito le opportune autorizzazioni.

Tali interventi comportano in particolare l'invito all'utenza al risparmio idrico ed alla limitazione delle risorse agli usi essenziali, nonché la chiusura di fontane e lavatoi, e la limitazione degli usi di acqua per usi collettivi non primari (campi sportivi ecc.).

Non viene definito uno standard.

4.5.9 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

SECAM pianifica un programma di ricerca perdite sulla base dei risultati annuali forniti dal Progetto di Bilancio Idrico aziendale, attuato in ottemperanza al Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 99 dell' 8 gennaio 1997.

5) Gestione ed aggiornamento della Carta del Servizio Acquedotto

La Carta del Servizio Acquedotto è un documento della qualità, e pertanto è gestita ed aggiornata secondo quanto previsto nel sistema di gestione documentale della qualità.

La Carta del Servizio Acquedotto viene modificata in funzione delle necessità di adeguamento, sia alle mutate condizioni di mercato, sia per il miglioramento delle prestazioni dell'Azienda.

In particolare, il Responsabile Qualità provvede affinché almeno una volta all'anno vengano valutati i risultati raggiunti sugli indicatori misurabili (obiettivi) e vengano di conseguenza rivisti i valori dei vari parametri alla luce dei risultati conseguiti, ridefinendo, se necessario, gli indicatori previsti, aggiungendone anche di nuovi ed eliminando quelli che si sono rilevati non idonei.

S.EC.AM. spa

		Dati riportati nella Carta del Servizio Acquedotto			Tipo standard		
		RIF. CARTA SERVIZIO ACQUEDOTTO	DESCRIZIONE INDICATORE	Unità di misura	Standard definito nella Carta	specifico	generale
LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E SERVIZI DI CONTROLLO	4.1.1	Livelli minimi di servizio (per utenze domestiche)	dotazione pro capite (min)	litri/abitante/giorno	150	x	
			portata per unità abitativa (min)	litri/secondo	0,1	x	
			carico idraulico minimo	metri	5	x	
			carico idraulico massimo	metri	75	x	
	4.1.2	Analisi sulla qualità dell'acqua distribuita		n. analisi / anno	250		x
4.1.3	Controllo dell'evoluzione delle fonti di approvvigionamento					x	
AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	4.2.1	Tempo di preventivazione		giorni lavorativi	8	x	
	4.2.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza		giorni lavorativi	8	x	
	4.2.3	Tempo per l'attivazione / riattivazione della fornitura		giorni lavorativi	3	x	
	4.2.4	Tempo per la disattivazione della fornitura		giorni lavorativi	3	x	
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	4.3.1	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli					x
	4.3.2	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza					x
	4.3.3	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento					x
	4.3.4	Facilitazioni per utenti particolari					x
	4.3.5	Rispetto degli appuntamenti concordati		giorni lavorativi	4	x	
	4.3.6	Tempo di attesa agli sportelli		minuti	5		x
	4.3.7	Risposta alle richieste scritte degli utenti		giorni lavorativi	10	x	
	4.3.8	Risposta ai reclami scritti	senza sopralluogo	giorni lavorativi	10	x	
con sopralluogo			giorni lavorativi	15	x		
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	4.4.1	Fatturazione					x
	4.4.2	Rettifiche di fatturazione	senza sopralluogo	giorni lavorativi	15		x
			con sopralluogo	giorni lavorativi	30		x
	4.4.3	Morosità		giorni lavorativi	2		x
	4.4.4	Tempo di verifica del contatore di utenza:	verifica interna	giorni lavorativi	8	x	
			verifica presso laboratorio esterno certificato				
	4.4.5	Verifica del livello di pressione		ore	4	x	
	4.4.6	Strumenti informativi					x
4.4.7	Valutazione del grado di soddisfazione del cliente					x	
4.4.8	Rimborsi forfetari per il mancato rispetto degli impegni		giorni lavorativi	10	x		
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	4.5.1	Continuità e servizio di emergenza					x
	4.5.2	Interventi programmati (nuovi impianti)	piccoli interventi (< 1 h)	ore	12		x
			interventi superiori 1 h	ore	24		x
	4.5.3	Durata delle sospensioni programmate	(diurna)	ore	6		x
			(notturna)	ore	10		x
	4.5.4	Pronto intervento					x
	4.5.5	Primo intervento		ore	2		x
	4.5.6	Prime indicazioni comportamentali					
	4.5.7	Ripristino del servizio dopo un guasto					
	4.5.8	Interventi di pulizia, disinfezione e spurgo sulla rete idrica		ore	24		x
4.5.9	Crisi idrica da scarsità						
4.5.10	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite						

Indicatori in grassetto: standard specifici per il cui mancato rispetto l'utente può richiedere rimborso