



CARTA DEI SERVIZI



0

INDICE

1	PRESENTAZIONE
2	PRINCIPI FONDAMENTALI
2.1	Uguaglianza
2.2	Imparzialità
2.3	Continuità
2.4	Partecipazione
2.5	Efficienza ed efficacia
2.6	Chiarezza e comprensibilità nei messaggi
3	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
3.1	Strumenti
3.2	Standard di sicurezza e qualità
3.3	Standard per i rapporti con i clienti
3.4	Standard di qualità contrattuale e tecnica
3.4.1	Standard di tempestività per pronto intervento
3.4.2	Standard per risposte a richieste e reclami
3.4.3	Standard dei tempi di preventivazione, allacciamento e interventi vari
3.5	Semplificazione delle procedure
3.6	Informazione
3.7	Rapporto con i clienti
3.8	Correttezza delle misure e delle fatturazioni
3.9	Dovere di valutazione
3.10	Indennizzi automatici
3.11	Deroghe
3.12	Adeguatezza del servizio alle condizioni personali del cliente
3.13	Validità della Carta
4	LA TUTELA
5	TABELLA RIASSUNTIVA STANDARD GENERALI E SPECIFICI GARANTITI DA COGEIDE
6	GLOSSARIO SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1

PRESENTAZIONE

Oggi i clienti chiedono un servizio continuo, comodo, sicuro ed economico: esigenze precise ed inderogabili.

Quando le richieste del cliente diventano l'obiettivo dell'azienda tutto il ciclo produttivo si modella su queste esigenze e realizza il massimo vantaggio reciproco.

Per raggiungere questa situazione ideale è necessario un dialogo continuo tra cliente e azienda.

La Carta dei Servizi muove in questa direzione e fissa le regole essenziali nell'interesse del cliente, in termini di:

- partecipazione e diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dell'azienda;
- tempi di risposta certi, altrimenti coperti da indennizzo automatico in favore del cliente;
- referenti e contatti chiari e precisi a servizio del cliente.

Il presente documento è disponibile sul sito internet www.cogeide.it e presso gli sportelli aperti al pubblico.

COGEIDE S.P.A., con sede in Mozzanica, è una società mista a capitale pubblico prevalente, con un partner privato tecnologico scelto con gara ad evidenza pubblica.

La società opera in una porzione della provincia di Bergamo, nella bassa bergamasca, tra i fiumi Adda e Serio.

La società si occupa del servizio idrico integrato. Questo vuol dire che COGEIDE fornisce l'acqua ai clienti attraverso le reti dell'acquedotto, e la depura una volta che è stata scaricata dalle case alle fognature.

Per raggiungere la massima affidabilità nell'erogazione del servizio, COGEIDE si pone una serie di obiettivi di qualità, sicurezza e ambiente, descritti nel documento della Politica Integrata, consultabile sul sito www.cogeide.it.

COGEIDE adotta Sistemi di gestione certificati e conformi alle norme UNI EN ISO 9001 (qualità), UNI EN ISO 14001 (ambiente), UNI EN ISO 45001 (sicurezza), soggetti a miglioramento continuo.

2

PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza

In coerenza al proprio Codice Etico,

- a) L'erogazione del servizio si basa sui principi di uguaglianza dei clienti; le regole sono uguali per tutti, a prescindere da fattori quali razza, sesso, lingua, religione ed idee politiche.
- b) Entro i limiti tecnologici e d'impianto, l'accesso al servizio è sempre garantito.

2.2 Imparzialità

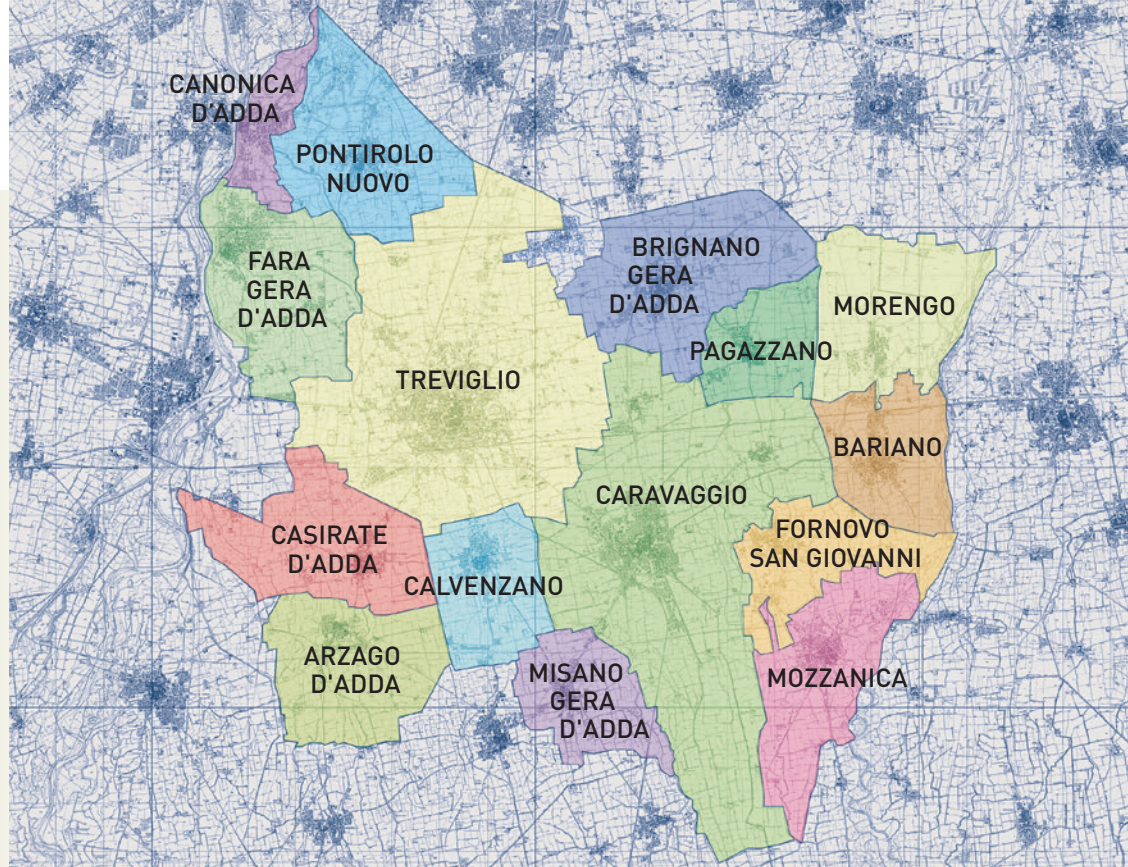
COGEIDE agisce in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

2.3 Continuità

COGEIDE fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La temporanea mancanza del servizio può essere causata solo da eventi di forza maggiore (catastrofi naturali, terremoti, ecc.), da guasti improvvisi e da manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In tal caso, COGEIDE pone in atto quanto necessario per contenere gli effetti e la durata dell'interruzione.

2.4 Partecipazione

La gestione del servizio è trasparente e ogni cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano. Il trattamento dei dati personali avviene secondo legge e nel rispetto delle regole di riservatezza. Il cliente può presentare richieste, reclami, osservazioni e proposte con i canali di comunicazione messi a disposizione dalla società e pubblicizzati.



COGEIDE dà risposte celeri al cliente ed effettua sondaggi periodici per rilevare la valutazione e il gradimento del servizio.

2.5 Efficienza ed efficacia

COGEIDE lavora secondo criteri di efficienza e di efficacia, ed elabora piani per il miglioramento, continuo e progressivo, della qualità del servizio.

2.6 Chiarezza e comprensibilità nei messaggi

COGEIDE cura la comunicazione e l'efficacia del linguaggio utilizzato nei rapporti con il cliente.

3

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

3.1 Strumenti

COGEIDE adotta gli standard di qualità contrattuale e tecnica del SII (servizio idrico integrato) definiti dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente). A questi se ne aggiungono altri, interni.

A fine documento è presente un estratto delle definizioni utili per il cliente, relative agli standard di qualità e più in generale al servizio idrico integrato.

Gli standard, opportunamente comunicati, costituiscono uno strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio, sia della soddisfazione del cliente.

Gli standard sono sottoposti a verifica e riesame semestrale secondo procedure interne.

3.2 Standard di sicurezza e qualità

- Telecontrollo degli impianti e servizio di Pronto Intervento con orario continuo 24 ore/giorno, sia nei giorni feriali che festivi.
- Monitoraggio continuo delle pressioni, delle portate, per porzioni omogenee di rete (distretti).
- Ricerca annuale delle perdite con strumentazione elettronica (revisione completa ogni 5 anni).
- Analisi dell'acqua distribuita secondo il d.lgs. 31/2001.
- Controllo degli scarichi industriali secondo il d.lgs. 152/2006.

3.3 Standard per i rapporti con i clienti

a) RICHIESTE

Il cliente può richiedere:

- nuove forniture/contratti
- variazione di forniture/contratti esistenti



- lavori impiantistici
- informazioni (bonus sociale idrico, deposito cauzionale, ecc.)
- segnalazione di disservizi e reclami
- richieste rateizzazioni pagamenti, ecc.

nelle quattro modalità:

- **spettello diretto**, nelle sedi e orari pubblicizzati (in bolletta, sito internet, giornali)
- **spettello telefonico**, dal lunedì al sabato, con numero verde gratuito 800.422.506
- **corrispondenza** via mail, fax, posta
- **spettello on line** sul sito www.cogeide.it.

b) PAGAMENTI

Il cliente può pagare le bollette:

- con domiciliazione bancaria
- con bollettino postale

- presso le banche convenzionate
- con bonifico bancario.

c) LETTURE CONTATORE

Il contatore viene letto due o tre volte all'anno sulla base del consumo medio degli ultimi tre anni.

d) BOLLETTE

Il cliente riceve da un minimo di 2 a un massimo di 6 bollette all'anno, sulla base del consumo medio degli ultimi tre anni.

In caso di bollette insolute, il cliente riceve, trascorsi almeno 10 giorni dalla scadenza della fattura, un sollecito bonario di pagamento; trascorsi almeno 25 giorni dalla scadenza della fattura una raccomandata di costituzione in mora.



3.4 Standard di qualità contrattuale e tecnica

Tutti i valori degli standard possono essere consultati nella tabella a fine documento.

Di seguito si fornisce un sintetico elenco degli standard principali.

3.4.1 Standard di tempestività per pronto intervento

- Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento.
- Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.

3.4.2 Standard per risposte a richieste e reclami

- Tempo medio di attesa allo sportello.
- Tempo massimo di attesa allo sportello.
- Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni.
- Tempo per la risposta a reclami.

La posta in uscita reca l'indicazione del referente ed i relativi "contatti".

3.4.3 Standard dei tempi di preventivazione, allacciamento e interventi vari

Il cliente che non è soddisfatto del trattamento ricevuto può avviare una procedura per la risoluzione stragiudiziale della controversia, rivolgendosi allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800 166 654 o a eventuali altri organismi preposti.

- Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo.
- Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo.
- Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo.
- Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo.
- Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice.
- Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice.

- Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso.
- Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso.
- Tempo di attivazione della fornitura.
- Tempo di disattivazione della fornitura.
- Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.
- Durata massima della singola sospensione programmata.

Tutti i tempi indicati sono al netto di quelli necessari per la predisposizione di opere edili nonché di quelli dovuti a qualsiasi causa non direttamente dipendente da **COGEIDE** (es. tempi per acquisire permessi, per accedere al punto di fornitura) di cui, in ogni caso, viene data comunicazione preventiva.

3.5 Semplificazione delle procedure

COGEIDE taglia la burocrazia e semplifica le procedure.

3.6 Informazione

a) COGEIDE assicura una continua e completa informazione circa le modalità di prestazioni dei servizi.

In particolare:

- rende note le condizioni di somministrazione del servizio e gli aspetti contrattuali del rapporto di fornitura;
- informa sulle procedure di pagamento bollette, sui meccanismi di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa che può essere conveniente per il cliente;
- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, pubblica il calendario di bollettazione;
- informa circa il meccanismo di composizione della tariffa, nonché ogni variazione della medesima;



- informa sulle procedure per l'invio di eventuali reclami;
- predispone strumenti per la rilevazione di consumi anomali, onde suggerire ai clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- predispone strumenti telefonici atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- rende disponibili le informazioni relative a **COGEIDE** ed alla generalità dei servizi;
- pratica una comunicazione facile e accessibile;
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze del cliente in questo campo;
- rende disponibili, tramite il sito, le analisi sulla qualità dell'acqua.

- b) Nel caso di lavori di manutenzione programmata che comportino una sospensione dell'erogazione dei servizi, i clienti interessati vengono avvisati con 48 ore di anticipo. Se il cliente è singolo viene avvisato di persona; se si tratta di uno o più stabili, vengono affissi avvisi all'esterno dei fabbricati o delle proprietà; se si tratta di rioni o aree comuni estese vengono diffusi avvisi anche tramite sito internet/stampa locale e/o TV e/o radio.
- c) Per le riparazioni urgenti sulle reti e per i guasti improvvisi i tempi di eventuale interruzione della fornitura sono ridotti al minimo dandone, per quanto possibile in relazione alle circostanze, adeguata informazione.

3.7 Rapporto con i clienti

Ogni dipendente di **COGEIDE** è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia ed è obbligato inoltre a identificarsi, anche al fine di facilitare i contatti successivi.

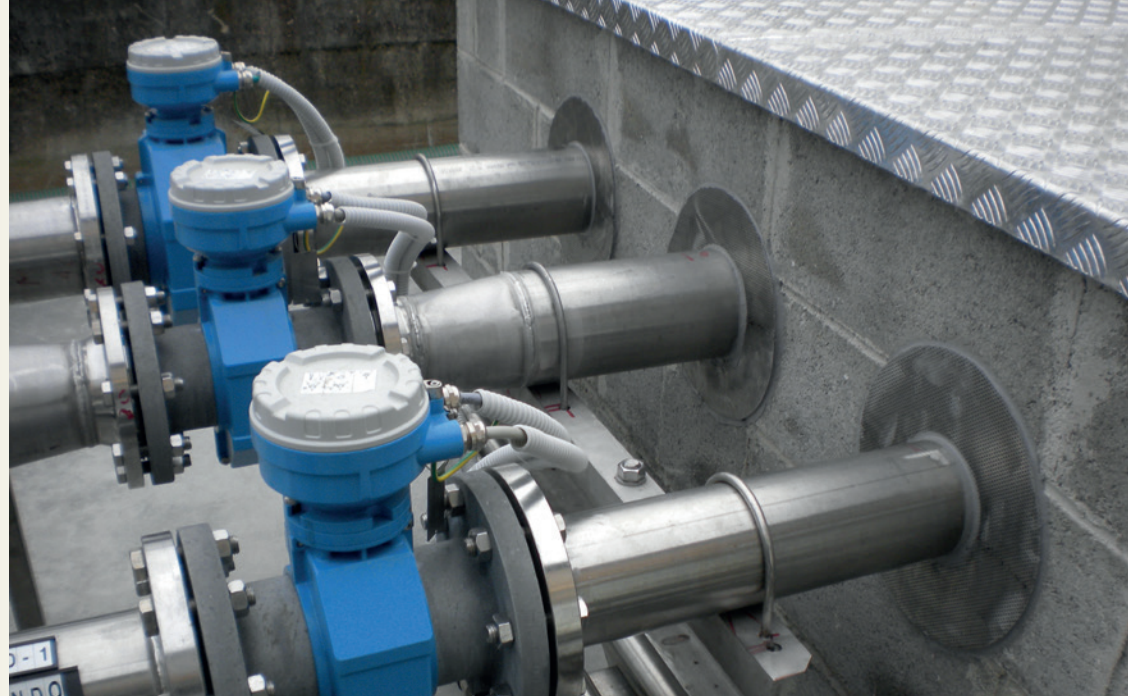
A tal proposito, chiunque ha rapporti con il pubblico dispone di un tesserino di riconoscimento, e chi ha rapporti telefonici ha l'obbligo di comunicare le proprie generalità anche al fine di facilitare il cittadino nella prosecuzione della pratica.

3.8 Correttezza delle misure e delle fatturazioni

Il cliente può chiedere la **verifica della funzionalità** del contatore rivolgendosi allo sportello o per corrispondenza.

Sono soggetti a standard:

- Tempo di intervento per la verifica del misuratore.
- Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco.



- Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio.
Se il contatore funziona correttamente le spese della verifica sono a carico del cliente. In caso contrario, sono a carico di **COGEIDE**, che provvede alla ricostruzione del consumo nel periodo di accertato malfunzionamento.
- Le **Operazioni di Fatturazione** avvengono con sistemi informatici e sono soggette a controlli e verifiche. Le bollette errate sono stornate o conguagliate.

3.9 Doveri di valutazione

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cliente e gli eventuali margini di miglioramento, **COGEIDE** svolge periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. Sono effettuate rilevazioni campionarie con cadenza almeno biennale mediante interviste telefoniche o personali. I risultati di tali verifiche vengono pubblicizzati.

3.10 Indennizzi automatici

Nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione delle prestazioni vengono erogati nella prima bolletta utile o con nota di credito i relativi indennizzi automatici, come stabilito dall'ARERA, riepilogati nella Tabella riassuntiva di cui al successivo punto 5.

3.11 Deroghe

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi, non si tiene conto degli eventi esterni che non dipendono da COGEIDE, come ad esempio:

- eventi di carattere eccezionale quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni nell'alimentazione di energia elettrica, ecc.;
- tempi per l'ottenimento/il compimento da parte di terzi delle autorizzazioni, dei permessi e delle opere preliminarmente necessarie alle attività di COGEIDE.

3.12 Adeguatezza del servizio alle condizioni personali del cliente

COGEIDE pone attenzione alle situazioni di disagio sociale e alle persone con disabilità.

3.13 Validità della Carta

Il presente documento è adottato da COGEIDE. Annualmente sono verificati e calibrati gli standard di qualità dei servizi, nonché gli strumenti idonei sia alla oggettiva rilevazione di tali standard sia alla determinazione degli effetti che eventi anomali possano causare sull'erogazione dei servizi. La presente Carta è quindi sottoposta a riesame con cadenza annuale ed aggiornata in caso di necessità.

La tutela

- Qualsiasi violazione ai principi presentati nella presente Carta deve essere segnalata a COGEIDE in forma scritta o orale, presso lo sportello clienti. Nel secondo caso è cura dell'addetto redigere il verbale scritto del reclamo da far sottoscrivere al cliente.
- Al momento della presentazione del reclamo il cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione affinché COGEIDE possa provvedere ad una coerente ricostruzione dei fatti e alla risoluzione del problema.
- Entro i termini previsti, COGEIDE riferisce al cliente l'esito degli accertamenti compiuti e, occorrendo, le modalità e i tempi di riparazione.
- In caso di sciopero, a termini di accordo sindacale vigente, sono assicurati i servizi essenziali, di controllo e di pronto intervento per la sicurezza degli impianti e dei clienti.
- Il cliente ha accesso agli atti e alle informazioni che lo riguardano direttamente.



INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	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
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	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
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	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

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	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
Periodicità di fatturazione	Specifico		N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi: <ul style="list-style-type: none"> • 2/anno se consumi ≤ 100mc • 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc • 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc • 6/anno se consumi > 3000 mc 	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 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
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	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 all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni
Sospensione o disattivazione della fornitura per morosità ad un utente finale non disalimentabile	Specifico	-	-	30 euro
Disattivazione della fornitura per morosità ad un utente finale domestico residente senza preventiva limitazione	Specifico	-	-	30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in assenza di comunicazione di costituzione in mora	Specifico	-	-	30 euro

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in presenza di comunicazione di avvenuto pagamento da parte dell'utente finale	Specifico	-	-	30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	Specifico	-	-	10 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in presenza di richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale	Specifico	-	-	10 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in caso di mancato rispetto del termine massimo tra data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e data di consegna della medesima al vettore postale	Specifico	-	-	10 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in assenza di invio del sollecito bonario di pagamento	Specifico	-	-	10 euro
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore	La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.	30 euro

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espresse nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto dall'Autorità;

- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disagio economico sociale** è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente;
- **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di 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 utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito,

dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

- **riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili: uso civile domestico; uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.); altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

PRIMA EMISSIONE:
DICEMBRE 1999

ULTIMO
AGGIORNAMENTO:
GENNAIO 2020

STAMPATO SU
CARTA RICICLATA

CARTA DEI SERVIZI



GRAFICA: ANTONIO SOLIVARIGMAIL.COM



COGEIDE S.P.A.

Via per Crema - 24050 MOZZANICA (BG)

N° verde Servizio clienti: 800.422.506

N° verde Pronto intervento: 800.670.445

Mail: info@cogeide.it - Sito web: www.cogeide.it