ASET

Ato
Assemblea di Ambito Territoriale Ottimale
n°1 - Marche Nord Pesaro e Urbino

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La versione integrale della Carta dei Servizi
è disponibile all'indirizzo www.asetservizi.it

Continuità del servizio

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro), chiamando il numero verde 800 000 989.

Nel caso si verificassero, sospensioni di durata superiore a 48 (quarantotto) ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

Standard generale di qualità del servizio telefonico di pronto intervento

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%

Nel caso in cui non sia possibile evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, Il Gestore avviserà gli utenti almeno 48 (quarantotto) ore prima

Standard specifici di qualità riferiti alle sospensioni programmate

Indicatore	Standard specifico
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore

Avvio, cessazione e gestione del rapporto contrattuale

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.
Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il 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

Standard specifico di qualità del tempo di preventivazione per allacciamenti idrici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti idrici con sopralluogo	20 giorni lavorativi

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il 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. Solo a partire dal completamento dei lavori l'utente ha la possibilità di sottoscrivere il contratto di fornitura.

Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%

Al termine dei lavori di allaccio, l'utente può procedere con la richiesta di attivazione della fornitura.
Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, messo a disposizione dell'Utente finale e la data di effettiva attivazione della stessa.

Standard specifico di qualità dei tempi di attivazione della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa

Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione o subentro della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura (senza modifiche alla portata del misuratore)	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura (con modifiche alla portata del misuratore)	10 giorni lavorativi

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo 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. Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore l' autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

Standard specifico di qualità dei tempi di voltura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione della voltura (senza necessità di effettuare la lettura da parte del Gestore)	5 giorni lavorativi

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di effettiva disattivazione.

Standard specifico di qualità dei tempi di disattivazione della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi

ASET

Fatturazione, pagamento e letture

La fatturazione avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore. Gli scaglioni di consumo, definiti su base annua, vengono adattati in funzione del numero dei giorni fatturati in bolletta, senza un conguaglio annuale.
Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

Standard specifico della periodicità di fatturazione/tempo di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Periodicità di fatturazione per consumi medi fino a 100 mc/anno	Ogni 6 mesi (2 bollette)
Periodicità di fatturazione per consumi medi da 101 a 1000 mc/anno	Ogni 4 mesi (3 bollette)
Periodicità di fatturazione per consumi medi da 1001 a 3.000 mc/anno	Ogni 3 mesi (4 bollette)
Periodicità di fatturazione per consumi medi superiori a 3.000 mc/anno	Ogni 2 mesi (6 bollette)

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

Standard specifico del tempo di emissione del documento di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni solari

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine indicato per l'emissione della fattura ovvero entro quarantacinque (45) giorni solari.

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Nel caso di ritardi nei pagamenti il Gestore applica un'indennità di mora al dovuto, pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato di 3,5 punti percentuali. La possibilità di rateizzare il pagamento è garantita in presenza di particolari condizioni.

Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:
per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Morosità

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo un primo sollecito bonario di pagamento.
In costanza di mora, il Gestore decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, invia comunicazione di costituzione in mora. Entrambe le comunicazioni sono inoltrate a mezzo Raccomandata A/R . L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento

Indennizzi

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'Utente finale, salvo i casi previsti di esclusione, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro in occasione della prima fatturazione utile.
L'indennizzo automatico base, ad 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.

Il Gestore, nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.
Il Gestore è tenuto ad accreditare all'Utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile.

Informazioni e tutela dell'utente

Il Gestore, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il Servizio Idrico Integrato, provvede a mettere a disposizione degli Utenti tutte le informazioni inerenti sia l'erogazione del servizio, sia la possibilità di segnalare o reclamare avverso una qualsiasi violazione degli stessi principi.
Il cliente ha la possibilità di inoltrare richieste di informazioni, di rettifiche di fatturazione e reclami, tramite i canali di contatto del gestore.

L'utente che non riceve risposta entro il tempo massimo previsto o che ritiene insoddisfacente la risposta del gestore, può scegliere di attivare il Servizio Conciliazione dell'Autorità o di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore è obbligato

a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Standard specifico per il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

Indicatore	Standard specifico
Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30 giorni lavorativi

Standard specifico per i tempi di risposta motivata ai reclami scritti

Indicatore	Standard specifico
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni lavorativi

Standard generale di qualità del tempo di risposta scritta
a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95 %

R.G. | Plurale**Com**

Ato
Assemblea di Ambito Territoriale Ottimale
n°1 - Marche Nord Pesaro e Urbino

ASSEMBLEA DI AMBITO
TERRITORIALE OTTIMALE n. 1 MARCHE NORD
PESARO e URBINO

Via Borgomozzo, 10/c 61121 Pesaro
TEL 0721/639056 – 0721/30379
E-MAIL segreteria@ato1acqua.marche.it
PEC ato1.marche@pec.i
www.ato1acqua.marche.it

ASET

ASET SPA
Area commerciale ed informatica
Referente: Responsabile Ufficio Commerciale
Via Einaudi, 1 - 61032 Fano (PU)
Numero Verde Clienti: **800 994 950**
Da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 20:00
sabato dalle 8:00 alle 13:00
E-MAIL ufficio.clienti@asetservizi.it
PEC: info@cert.asetservizi.it
www.asetservizi.it