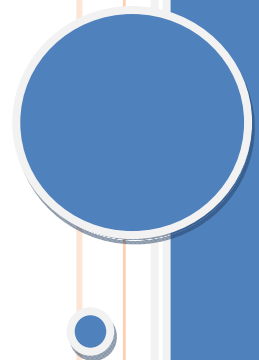




CARTA DEL SERVIZIO

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DI BRIANZACQUE



CARTA DEL SERVIZIO

Sommario

1. PRESENTAZIONE	2
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI	3
3. TUTELA DEL CLIENTE.....	5
Accessibilità al servizio	5
Sportelli al pubblico servizio acquedotto	6
Svolgimento di pratiche per via telefonica e tramite collegamento al sito internet.....	7
Agevolazioni	7
Rispetto degli appuntamenti concordati.....	7
Continuità del servizio.....	7
Tempi di preavviso di interventi programmati e durata	7
Pronto intervento	8
Crisi idrica.....	8
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	9
Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto	9
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	9
Attivazione e riattivazione del servizio	9
Si precisa che la sospensione verrà eseguita solo nei giorni di Martedì, Mercoledì e Giovedì. Cessazione del servizio	9
Cessazione del servizio.....	10
Allacciamento alla fognatura (utenze residenziali e produttive)	10
Autorizzazione all'allaccio e allo scarico delle utenze produttive (Rinnovo autorizzazioni allo scarico utenze produttive)	10
Autorizzazione all'allaccio delle utenze residenziali	10
Rilevazione consumi	11
Verifiche funzionalità del contatore.....	11
Verifica del livello di pressione	11
5. QUALITÀ DEL SERVIZIO	12
Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile	12
Pressione minima.....	12
6. RECLAMI	13
a) reclamo verbale	13
b) reclamo scritto.....	13
7. RESOCONTO ANNUALE.....	14
8. RIMBORSI ED INDENNIZZI.....	15
Indicazioni per il Rimborso per Riconoscimento Perdite Idriche	16
Campo di applicazione	16
9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO	17
Descrizione della bolletta	17
10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI	18
11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE	19
12. MODULO UNICO PER RECLAMI	20

1. PRESENTAZIONE

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra l'azienda Brianzacque e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e l'azienda Brianzacque.

Più nello specifico, la carta del servizio idrico integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che l'azienda Brianzacque s'impegna a rispettare. In Regione Lombardia, in base alla legge di riferimento per il settore (l.r. 26/03), il soggetto gestore della rete è diverso dall'erogatore del servizio che rappresenta l'interlocutore principale con cui si interfaccia l'utente.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una carta dei servizi, la presente è stata concordata con le seguenti associazioni di tutela dei consumatori: Adiconsum Brianza, Federconsumatori.

Gli standard caratteristici del servizio, predeterminati dall'Autorità d'Ambito, sono monitorati e trasmessi con frequenza annuale al Garante dei Servizi da parte dell'Autorità d'Ambito competente.

La presente carta, è stata adottata dall'azienda Brianzacque in data 1 Gennaio 2009, secondo le modalità ed i tempi stabiliti al momento dell'affidamento alla stessa da parte dell'Autorità di Ambito competente.

E' previsto l'aggiornamento periodico della carta, con contestuale revisione degli standard. Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno effettuate a seguito di un processo di analisi svolto dall'Azienda, ed eventualmente condiviso con le associazioni di tutela dei consumatori. Le variazioni significative saranno rese note mediante pubblicazioni sul sito internet, comunicazioni tramite bollette e mediante avviso pubblicato sulla stampa locale.

La carta dei servizi è disponibile per ciascun utente del servizio idrico integrato. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente all'azienda Brianzacque:

- presso il servizio clienti, telefonando al n° 800.005.191
- scaricandola direttamente dal sito dell'azienda Brianzacque nella sezione Carta dei servizi: www.brianzacque.it.

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Nel giugno 2003 nasce la società Brianzacque divenuta operativa nel 2007. Il bacino di utenza di Brianzacque è la Brianza in corrispondenza dei territori della provincia di Monza e Brianza. I servizi erogati si estendono anche ai comuni a nord-est della Provincia di Milano.

I comuni in cui è attivo almeno un servizio sono 73.

La società Brianzacque presenta diverse sedi sul territorio: Monza, Cesano Maderno, Desio, Giussano, Seregno, Vimercate, per un totale di circa 200 dipendenti impegnati nelle attività amministrative, tecniche e operative sul territorio.

Brianzacque gestisce le reti idriche di 23 Comuni per un totale di 1570 Km di rete idrica servendo circa 90.000 utenze. Sono presenti 138 manufatti di emungimento dell'acqua attivi.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- a) uso domestico;
- b) altri usi;
- c) uso agro zootecnico⁽²⁾.

Eventuali usi non potabili verranno regolamentati in relazione alle esigenze espresse dal richiedente al soggetto erogatore del servizio.

Brianzacque gestisce le reti fognarie di 66 comuni per un totale di 2200 Km di rete, e 4 impianti di depurazione che depurano 120 milioni di metri cubi all'anno di reflui.

La società Brianzacque ha acquisito in data 12-12-2008 la Certificazione ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 e a Novembre 2011 la certificazione ISO 50001:2011



⁽²⁾ Esclusivamente per allevamento animali L. 144/89

L'Azienda Brianzacque nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Continuità

Costituisce impegno prioritario di Brianzacque garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'erogatore del servizio si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

Brianzacque ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, Brianzacque garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Cortesia

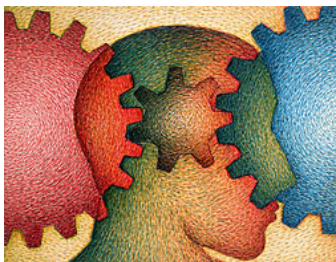
Brianzacque si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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



3. TUTELA DEL CLIENTE

Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, l'Azienda Brianzacque garantisce le seguenti modalità:

SERVIZIO	ACCESSO
Ufficio sportello al pubblico	Desio - Via Giusti, 36 telefono: 800.005.191 gratuito per l'utente Fax:0362 305947 e-mail: commerciale@brianzacque.it sito: www.brianzacque.it
Utenti industriali Ufficio Tutela Ambiente Idrico	Monza - V.le Enrico Fermi, 105 Telefono: 039. 262301 Fax:039. 2140074 e-mail: info.tai@brianzacque.it sito: www.brianzacque.it
Professionisti Settore Fognatura	Vimercate - Via Trieste, 26 Telefono: 039. 629071 Fax: 039. 6260238 e-mail: fognature@brianzacque.it sito: www.brianzacque.it



Sportelli al pubblico servizio acquedotto

Brianzacque è presente sul territorio con diversi sportelli al pubblico. Gli orari di apertura sono indicati su ogni bolletta inviata agli utenti nell'Allegato "Brianzacque Informa" e sono presenti anche sul sito di Brianzacque (www.brianzacque.it) nella sezione "Sportello on-line". In questo documento viene dettagliato per ogni Comune:

- l'indirizzo
- il giorno e l'orario di apertura
- un recapito telefonico

Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

Predisposizione contratto
Disdette
Subentri
Richieste allacciamenti

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente 5 min e 15 min, in funzione della tipologia di sportello.

Svolgimento di pratiche per via telefonica e tramite collegamento al sito internet

Gli utenti possono chiamare il numero gratuito 800.005.191 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30. In particolare, telefonicamente è possibile espletare le seguenti pratiche

Predisposizione contratto
Disdette
Subentri
Richieste allacciamenti

L'azienda Brianzacque risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente, farà fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo all'erogatore.

Sportello-on-line è la soluzione che permette ai nostri clienti di interagire con noi attraverso Internet. Collegandosi con il proprio computer ogni utente avrà la possibilità di accedere in tempo reale alle informazioni tipiche di uno sportello e compiere tutte le operazioni direttamente da remoto 24 ore su 24.

BrianzAcque consente inoltre di pagare le bollette direttamente on-line utilizzando la carta di credito. Accedendo al sito www.brianzacque.it e visitando la sezione "PAGA LA TUA BOLLETTA ON-LINE" l'utente verrà guidato alla compilazione di campi che gli permetteranno di effettuare il pagamento direttamente dal computer.

Le carte di credito valide sono quelle emesse in Italia dai circuiti: VISA e MASTERCARD.

Il servizio di pagamento on-line è completamente gratuito: l'utente oltre all'importo della bolletta non avrà spese aggiuntive.

Agevolazioni

La società Brianzacque si impegna ad agevolare tramite dilazioni di pagamento gli utenti che si presentino con le seguenti situazioni:

- condizioni economiche disagiate
- precarie condizioni mediche
- particolari disfunzioni tecnico/amministrative da parte della società Brianzacque che hanno determinato forti ripercussioni economiche sull'utente

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale dell'azienda Brianzacque concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente: l'erogatore del servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a 4 ore successive all'orario concordato.

Continuità del servizio

L'azienda Brianzacque fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. L'azienda Brianzacque limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 24 ore l'azienda Brianzacque attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Tempi di preavviso di interventi programmati e durata

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, l'azienda Brianzacque avviserà gli utenti almeno 48 ore prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore. L'azienda si impegna peraltro ad una riduzione di tale periodo a tendere alle 12 ore. L'azienda Brianzacque riconosce agli utenti un risarcimento nel caso di mancanza del rispetto di tali tempistiche secondo le modalità e gli importi che verranno determinati dall'Autorità Competente.

Pronto intervento

L'azienda Brianzacque dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, attivo chiamando il numero verde 800.104.191

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dall'azienda Brianzacque:

ACQUEDOTTO

- il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è stabilito in 2 ore;
- il tempo massimo dalla segnalazione di primo intervento, in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, è stabilito in 12 ore;

FOGNATURA

- il tempo massimo, dalla segnalazione, di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in 4 ore se immediato, 24 ore se urgente;

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.

Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, l'azienda Brianzacque informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con l'Autorità Competente, da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- sospensione usi irrigui;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- razionamento della distribuzione idrica in rete (zone/orari)

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente, e riferiti a giorni lavorativi (escluso il sabato). Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, Brianzacque comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

Brianzacque garantisce la percentuale minima di rispetto dei tempi previsti maggiore al 90%.

Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto

È il tempo massimo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: 15 giorni dalla richiesta

Il preventivo contiene:

- corrispettivi con componenti di costo,
- documentazione necessaria per l'attivazione del servizio,
- tempi massimi di esecuzione dell'attività,
- contatti

Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È il tempo massimo tra la data del pagamento del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (esclusa l'installazione del contatore) nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: 20 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Attivazione e riattivazione del servizio

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

Livello di qualità:

- **giorni per l'attivazione (a fronte di presa già eseguita i cui tempi descritti come al punto precedente)**
 - 7 giorni per i Clienti con contatore sino a mm 50;
 - 10 giorni per i Clienti con contatore sopra i 50 mm
- **giorni per la riattivazione nel caso di sospensione per morosità**
 - 2 giorni

I due giorni si considerano a partire dal giorno successivo al pagamento.
Si precisa che la sospensione verrà eseguita solo nei giorni di Martedì, Mercoledì e Giovedì.

Cessazione del servizio

È il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità:

- 7 giorni dalla richiesta

Allacciamento alla fognatura (utenze residenziali e produttive)

È il tempo massimo (espresso in giorni solari) intercorrente tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo di spesa e del bonifico di pagamento e l'esecuzione dei lavori

Livello di qualità:

- 30 giorni dal ricevimento del bonifico di spesa

A Brianzacque spetta il rilascio dell'autorizzazione all'allaccio alla rete fognaria sia per le utenze civili che produttive. Tale atto di allaccio viene realizzato da Brianzacque secondo le indicazioni autorizzate in fase di istruttoria della pratica. Il Permesso di allaccio per le utenze produttive è un provvedimento distinto dall'autorizzazione allo scarico per la quale c'è una specifica procedura.

Autorizzazione all'allaccio e allo scarico delle utenze produttive (Rinnovo autorizzazioni allo scarico utenze produttive)

Il tempo intercorrente fra la data di ricevimento dell'accettazione della documentazione da parte di Brianzacque e la data di emissione del parere autorizzativo. I termini possono essere eventualmente sospesi quando è necessario interpellare enti terzi o richiedere documentazione integrativa.

- 90 giorni per gli scarichi
- 60 giorni per gli allacciamenti

Autorizzazione all'allaccio delle utenze residenziali

Il tempo che intercorre fra la data di ricevimento della documentazione da parte di Brianzacque e la data di emissione dell'atto autorizzativo. I termini possono essere eventualmente sospesi quando è necessario interpellare enti terzi per pareri e/o autorizzazioni o richiedere documentazione integrativa

- 30 giorni

Rilevazione consumi

La rilevazione dei consumi avviene due volte all'anno alternate con letture stimate.

Se l'utente lo desidera può comunicare gli effettivi consumi inviando la lettura del contatore al Numero Verde 800.661.330 dalle 06.30 alle 23.00, al fax 0362/305947 o via mail a commerciale@brianzacque.it così come indicato in bolletta alla voce autoletture.

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. L'autolettura può essere comunicata a Brianzacque nelle stesse modalità di comunicazione del consumo reale.

Verifiche funzionalità del contatore

L'utente di Brianzacque può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore.

Brianzacque offre all'utente la possibilità di scegliere tra due diverse tipologie di verifica.

La prima tipologia prevede che i tecnici di Brianzacque effettuino una verifica mediante confronto della misura evidenziata dal contatore con una misura campione da 20 litri (doppio decalitro). L'esito della verifica riportato sul verbale compilato dai tecnici e controfirmato dall'utente è immediato e per questo tipo di verifica Brianzacque non richiede alcun corrispettivo economico.

La seconda tipologia prevede l'invio del misuratore ad un laboratorio specializzato. In questo caso i tecnici di Brianzacque preleveranno il contatore sostituendolo con un contatore nuovo. Brianzacque comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica (entro 100 giorni dalla segnalazione dell'utente). Per questa tipologia di verifica è richiesto all'utente un contributo economico legato al costo della manodopera per la sostituzione del contatore dell'acqua e alle spese di verifica di laboratorio solo nel caso di verifica positiva (corretto funzionamento misuratore).

Per entrambe le tipologie di verifica in caso di superamento dei limiti di tolleranza stabiliti (UNI EN 14154-3:2007; DPR 854/82; D.L. 22/2007) verranno accreditati in bolletta i mc corrispondenti al valore massimo in percentuale fuori tolleranza, riscontrato nel corso della verifica metrica ed applicato ai consumi degli ultimi 365 giorni.

Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna (per punto di consegna si intende il contatore). Tale verifica sarà effettuata entro 10 giorni dalla richiesta della stessa. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta al successivo paragrafo 5 l'azienda Brianzacque provvederà a risolvere il problema o in alternativa a segnalare la problematica all'ente gestore del servizio. In caso contrario, l'azienda Brianzacque comunicherà all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima.

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Brianzacque, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine di raggiungere il soddisfacimento delle aspettative della clientela. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua. L'azienda Brianzacque rende disponibili i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

Parametri	Unità di misura	Valore rilevato	Valori di riferimento
Durezza	°F		
Na ⁺	mg/l		200
K ⁺	mg/l		-
Se ⁺	mg/l		10
Ca ⁺⁺	mg/l		-
Mg ⁺⁺	mg/l		-
SO ₄ ⁻⁻	mg/l		250
NO ₃ ⁻	mg/l		50
F ⁻	mg/l		1,5
Cl ⁻	mg/l		250
pH	mg/l		assente
Residuo fisso a 180°	mg/l		1500
Nitriti	mg/l		0.50
Ammoniaca	mg/l		0.50
Cloruri	mg/l		250

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione, sulla base dei controlli previsti dalla legislazione e senza costi per l'utente. L'esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibile sul sito internet aziendale.

Pressione minima

La pressione minima di esercizio è riferita al livello del piano stradale e risulta pari a 1,5 kg/cm².

6. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

a)reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso gli sportelli di Brianzacque come da elenco di pagina 7.

Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

b)reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: Brianzacque srl Via Giusti, 36 - 20033 Desio, anche via fax 0362/305947 o 039/2140074 o mail:brianzacque@legalmail.it.

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato alla presente carta dei servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta.

Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet, (indirizzo web www.brianzacque.it) e può essere richiesto al seguente indirizzo di posta elettronica commerciale@brianzacque.it. I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dai documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati all'indirizzo Brianzacque srl V. Giusti, 36 20033 Desio e presentati entro 30 solari giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso dell'erogatore in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte dell'Azienda decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 giorni solari decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, Brianzacque s'impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico interno aziendale.

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'azienda Brianzacque possono rivolgersi all'Autorità d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti validi nel territorio dell'Autorità d'Ambito competente.

In attesa che siano attivate le procedure di conciliazione in discussione con le associazioni dei consumatori, l'azienda Brianzacque si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'utente e dalle associazioni dei consumatori.

7. RESOCONTO ANNUALE

Brianzacque predispone annualmente entro 31/3 un resoconto a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori coinvolte in sede di redazione della Carta stessa e con l'Autorità d'Ambito competente. Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta. Il resoconto è a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta.

L'azienda Brianzacque è tenuta a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo
- b) l'autore del reclamo
- c) la data di invio della risposta motivata
- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo
- e) la soluzione del problema e la data della stessa
- f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

8. RIMBORSI ED INDENNIZZI

Brianzacque riconosce agli utenti un risarcimento qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'erogatore, dei seguenti standard:

Ritardo nella risposta alle richieste scritte
Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati
Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
Ritardo sul tempo di preventivazione
Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)

L'azienda Brianzacque riconosce agli utenti un risarcimento nel caso di mancanza del rispetto di tali standard secondo le modalità e gli importi che verranno determinati dall'Autorità Competente.

Le somme dovute a titolo di rimborso saranno comunicate al cliente entro 20 giorni da quando l'azienda Brianzacque avrà verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che l'Azienda può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso.

Il rispetto dei 20 giorni può essere garantito solo nel caso in cui l'azienda sia in possesso del modulo di reclamo compilato in tutte le sue parti da parte del cliente o comunque di tutte le informazioni in esso previste. Se l'azienda non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, Brianzacque a seguito richiesta di rimborso accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

L'azienda Brianzacque non è tenuta a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'azienda Brianzacque per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa,
- la mancata verifica tempestiva della correttezza della lettura presunta ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre l'azienda Brianzacque non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi da Brianzacque, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

Indicazioni per il Rimborso per Riconoscimento Perdite Idriche

Brianzacque si impegna a riconoscere un rimborso anche in caso di perdite occulte sulla rete acqua potabile a valle del contatore.

Campo di applicazione.

Tale rimborso si applica a tutti gli impianti acqua a valle del contatore per i quali è stato contrattualizzato un canone di fognatura e depurazione. Sono prese in considerazione le quote di competenza di Brianzacque.

Modalità operative

L'utente che ha riscontrato una bolletta anomala può verificare se questa sia dovuta ad una perdita idrica occulta. Una volta accertata la perdita e riparato il guasto l'utente richiede all'idraulico regolare fattura per il lavoro eseguito. L'utente allegando tutta la documentazione necessaria e compilando l'apposita modulistica può richiedere il rimborso dei corrispettivi del Servizio Idrico Integrato per una parte del volume d'acqua consumato in eccesso a causa della perdita riscontrata.

I metri cubi rimborsabili sono calcolati come il 50% della differenza tra i metri cubi dei consumi effettivi indicati in bolletta ed i metri cubi di consumo stimato. Per consumo stimato si intende il valore ottenuto moltiplicando il consumo medio giornaliero per il numero di giorni corrispondenti al periodo relativo alla perdita e rappresenta il consumo atteso dall'Utente se non fosse stata riscontrata una perdita occulta.

Per maggiori dettagli sul sito www.brianzacque.it è comunque disponibile una dettagliata descrizione del processo di rimborso delle perdite idriche. (Sezione Sportello on-line)

Presupposti all'autorizzazione al rimborso.

Per autorizzare il rimborso richiesto dall'utente devono verificarsi le seguenti condizioni:

- L'utente deve aver provveduto alla riparazione della perdita documentata da fattura;
- Brianzacque deve aver ricevuto dall'utente richiesta formale di rimborso utilizzando l'apposita modulistica reperibile presso: le sedi e gli sportelli di Brianzacque, il sito internet www.brianzacque.it il Call Center al Numero Verde 800.005.191. In caso contrario la richiesta non potrà essere accolta.
- Il consumo storico di riferimento per il calcolo del rimborso deve essere superiore ai 2 anni di fornitura, ma non deve essere composto interamente da letture presunte. In caso contrario la richiesta viene momentaneamente sospesa in attesa di consumi certi.
- Tra la data di emissione della bolletta, di cui si intende chiedere rimborso, e la domanda dello stesso a Brianzacque (fa fede la data del protocollo aziendale) non devono trascorrere più di 6 mesi. In caso contrario la richiesta non potrà essere accolta.

Richiesta:

La richiesta di rimborso può avvenire presentando la modulistica compilata, scaricabile dal sito www.brianzacque.it o reperibile presso gli sportelli presenti sul territorio i cui riferimenti sono anch'essi reperibili sul sito internet.

9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 4 e sono fatturati con periodicità trimestrale. Le fatture emesse possono contenere sia consumi reali che consumi presunti, stimati in base allo storico. A seguito di lettura effettiva viene emessa una fattura di conguaglio. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore dell'utente. La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. La rettifica della fatturazione e il relativo rimborso saranno effettuati con la fattura successiva, salvo espressa richiesta da parte dell'utente, in tal caso gli eventuali pagamenti in eccesso verranno restituiti entro 30 giorni.

Descrizione della bolletta

Devono essere presenti le informazioni quali: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura dei contatori, dettaglio della tariffa, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura.

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa. In caso di pagamento oltre il termine di scadenza sarà applicato un interesse di mora⁽¹⁾, calcolato sugli effettivi giorni di ritardo, oltre alle eventuali maggiori spese di esazione.

Si precisa che tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario. Trascorsi 60 giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, Brianzacque costituirà il cliente in mora e previo avviso tramite R/R il servizio verrà sospeso. Il cliente riceverà il preavviso di sospensione del servizio almeno 10 giorni prima. Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione. In tal caso la riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

In caso di contestazione relative al pagamento di bollette dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture; in tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.

Nota (1) pari al Tasso previsto dall'art. 5, comma 1, D.Lgs. n. 231/2002 ed in particolare: il Tasso BCE per le utenze ad uso domestico; il Tasso BCE + maggiorazione per le utenze produttive e commerciali

10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dall'azienda Brianzacque, in conformità alla l. 7 agosto 1990, n. 241 e al d.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto a:

Ufficio rapporti con l'utenza
Indirizzo: V. Giusti, 36 - 20033 Desio (MB)
Numero verde: 800-005-191
Fax: 0362 - 305947; 039 2140074
Indirizzo e-mail: commerciale@brianzacque.it

In caso di gara d'appalto l'ufficio a cui fare riferimento è quello indicato nel bando di gara.

Brianzacque deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta da parte di Brianzacque devono essere denunciati dall'utente all'Autorità d'Ambito.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE

Call center	Numero: 800.005.191
Pronto intervento	Numero: 800.104.191
Autolettura contatore	Numero: 800.661.330
Utenti industriali Ufficio Tutela Ambiente Idrico	Numero: 039. 262301
Professionisti Settore Fognatura	Numero: 039. 629071

12. MODULO UNICO PER RECLAMI

Spett. Brianzacque
 Via Giusti, 36 – 20033 Desio (MB)
 Fax: 0362-305947; 039-2140074
 e-mail: brianzacque@legalmail.it

Io sottoscritto/a nome _____ cognome _____

Indirizzo: Via _____ Comune _____

Telefono: _____

Desidero presentare il seguente reclamo (barrare la casella corrispondente, sono possibili più opzioni)

A	<input type="checkbox"/>	Ritardo nella risposta alle richieste scritte
B	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
C	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati
D	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
E	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di preventivazione
F	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
G	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
H	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
I	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
L	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto degli standard previsti per il laboratorio analisi (ISO 17025)
M	<input type="checkbox"/>	Altro reclamo:
	<input type="checkbox"/>	Note al reclamo:

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (barrare l'opzione scelta e scrivere numero/indirizzi):

- via fax al seguente numero: _____
- via e-mail al seguente indirizzo: _____
- con lettera al seguente indirizzo: _____

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data

Firma.....

CARTA DEI SERVIZI

Standard generali

Orario di apertura sportelli	vedi pagina 6
Tempo medio di attesa agli sportelli	5 minuti
Tempo massimo di attesa agli sportelli	15 minuti
Fatturazione	trimestrale
Pagamento bollette	varie modalità descritte in bolletta
Gestione morosità	vedi descrizione procedura (pag. 17)
Risposte alle chiamate di pronto intervento	24 ore su 24
Preavviso di interruzione del servizio	min 48 ore

Standard specifici (dove non diversamente indicato i tempi si intendono espressi in giorni lavorativi - sabato escluso)

Tempo di preventivazione acquedotto	15 giorni dalla richiesta
Tempi di esecuzione allacciamento acquedotto	20 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi)
Attivazione/riattivazione della fornitura	<ul style="list-style-type: none"> giorni per l'attivazione: -7 gg per i clienti con un contatore sino a 50 mm -10 gg per i clienti con contatore sopra i 50 mm. giorni per la riattivazione nel caso di sospensione per morosità: -2 gg.
Cessazione della fornitura	7 giorni dalla richiesta
<p>Tempi per allacciamento alla fognatura (espressi in giorni solari)</p> <p>Tempi per il rilascio dell'autorizzazione (espressi in giorni solari)</p>	<p>Per utenze residenziali e produttive: 30 giorni dalla data di ricevimento del bonifico di spesa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Autorizzazione all'allaccio delle utenze residenziali: -30 giorni. Autorizzazione all'allaccio e allo scarico delle utenze produttive (rinnovo autorizzazioni allo scarico utenze produttive): -90 gg per gli scarichi. -60 gg per gli allacciamenti.
Verifica metrica dei contatori	<ul style="list-style-type: none"> Tempo massimo di prelievo del contatore: -10 gg lavorativi dalla data della segnalazione dell'utente. Tempo entro il quale Brianzacque si impegna a comunicare all'utente i risultati della verifica: -100 gg solari dalla segnalazione dell'utente.
Verifica del livello di pressione	10 giorni dalla richiesta
Pronto intervento ACQUEDOTTO	<ul style="list-style-type: none"> Tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo: -2 ore. Tempo massimo di primo intervento in caso di guasto del contatore: -12 ore.
Pronto intervento FOGNATURE	<ul style="list-style-type: none"> Tempo massimo di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata: -4 ore se immediato. -24 ore se urgente.
Interruzioni programmate del servizio	24 ore
Rispetto appuntamenti concordati	variazione non superiore alle 4 ore successive all'orario concordato
Risposta ai reclami scritti	max 30 giorni solari
Percentuale minima di rispetto dei tempi previsti in Carta dei Servizi	>90%