

E.V.I. ENERGIA VERDE IDRICA spa

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INDICE

- 1 PREMESSA**
- 2 I PRINCIPI FONDAMENTALI**
 - 2.1 Eguaglianza
 - 2.2 Imparzialità
 - 2.3 Continuità
 - 2.4 Partecipazione
 - 2.5 Cortesia
 - 2.6 Efficacia ed efficienza
 - 2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
 - 2.8 Condizioni principali di fornitura
- 3 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**
- 4 ACCESSIBILITA' AI SERVIZI**
 - 4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
 - 4.2 Richiesta di informazioni di carattere generale per via telefonica
 - 4.3 Modalità di pagamento delle bollette
 - 4.4 Facilitazioni particolari
 - 4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati
 - 4.6 Tempi di attesa agli sportelli
 - 4.7 Risposta alle richieste e ai reclami scritti dei clienti
- 5 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**
 - 5.1 CARATTERISTICHE DI QUALITA' DEL PRODOTTO ACQUA
 - 5.2 TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE
 - 5.2.1 Tempi per predisposizione preventivi

5.2.2 Tempi per esecuzione allacciamenti e attivazione fornitura

5.2.3 Tempi per ripristino di utenza

5.2.4 Tempi per cessazione della fornitura

5.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.3.1 Lettura dei misuratori

5.3.2 Fatturazione dei consumi

5.3.3 Rettifiche di fatturazione

5.3.4 Morosità

5.3.5 Verifica del misuratore

5.4 SOSPENSIONI DEL SERVIZIO

5.4.1 Tempi di preavviso delle sospensioni programmate

5.4.2 Durata delle sospensioni programmate

5.5. SICUREZZA DEL SERVIZIO

5.5.1 Reperibilità

5.5.2 Interventi a seguito di segnalazioni

5.5.3 Crisi idrica da scarsità

5.6 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA

PROGRAMMATA DELLE PERDITE

6 INFORMAZIONI AL CLIENTE

6.1 Mezzi di informazione verso il cliente

6.2 Comportamenti del personale dell'E.V.I. verso i clienti

7 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

DEL CLIENTE

8 RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO

RISPETTO DEGLI IMPEGNI

9 TUTELA

10 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1 PREMESSA

La carta del servizio idrico è un documento predisposto da “E.V.I. – Energia Verde ed Idrica s.p.a.” e rivolto ai Clienti del servizio. In questo documento i Clienti dell’E.V.I. possono ritrovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche del servizio idrico erogato.

Il suo scopo consiste nel fissare i principi e i criteri per l’erogazione del servizio e costituisce l’elemento integrativo dei contratti di fornitura, prefiggendosi il raggiungimento di due obiettivi: il miglioramento della qualità dei servizi forniti, e il miglioramento del rapporto tra clienti e fornitori dei servizi. Essa assicura la partecipazione dei cittadini, riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e il giudizio sull’operato del gestore.

Tutte le caratteristiche dei servizi erogati descritti in questa Carta, costituiscono obiettivi che l’E.V.I. assume vincolanti nello svolgimento delle sue attività e al tempo stesso tale documento si inserisce in un quadro più ampio di **attenzione al cliente**, diventando uno strumento nelle mani del cittadino per un dialogo continuo tra l’E.V.I. e la clientela servita.

2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

L’E.V.I. – Energia Verde Idrica – s.p.a. fornisce i propri servizi di acquedotto finalizzandoli al soddisfacimento di bisogni essenziali dei Clienti, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

2.1 Eguaglianza

L’erogazione dei servizi pubblici effettuata dall’EVI si basa sul principio di uguaglianza dei clienti, nel rispetto dei vigenti regolamenti di fornitura. E’ garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell’ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di clienti omogenee. Particolare attenzione viene prestata, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2 Imparzialità

Nei comportamenti verso i clienti vengono adottati criteri di obiettività, neutralità ed imparzialità.

2.3 Continuità

Costituisce impegno prioritario dell’EVI garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l’EVI si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più i disagi dei cittadini.

2.4 Partecipazione

Il cliente ha diritto di richiedere ed ottenere dall’EVI le informazioni che lo riguardano; può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per informazioni inerenti gli atti amministrativi aziendali, ed in particolare gli atti suscettibili di incidere sulla qualità del servizio, sul rispetto delle norme che proteggono gli utenti e sul soddisfacimento delle loro esigenze, si può esercitare il diritto di accesso agli atti previsto dalla Legge 241 del 7 agosto 1990 con le limitazioni nascenti dalla natura privatistica dell'E.V.I..

Tutto il personale dell'E.V.I. è impegnato a soddisfare le richieste del Cliente e a migliorare il livello qualitativo del servizio. Acquisisce periodicamente la valutazione del cliente circa la qualità del servizio erogato.

2.5 Cortesia

Sarà cura dell'EVI improntare i rapporti con il cliente a criteri di gentilezza e cortesia.

2.6 Efficacia ed efficienza

L'EVI si impegna ad erogare il servizio in modo idoneo, perseguendo l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Viene posta particolare attenzione ai rapporti con la clientela, favorendo la chiarezza e la comprensibilità della comunicazione.

2.8 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono descritte nel "Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile" distribuito ai clienti in occasione delle richieste di contratto e disponibile presso gli sportelli aziendali.

Le caratteristiche specifiche della fornitura richiesta dal cliente sono stabilite al momento della stipula del contratto ed è impegno dell'E.V.I. rispettare lo stesso.

Si effettuano controlli periodici e sistematici per verificare che le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita, dal momento della captazione a quello della distribuzione al Cliente, siano conformi alla legislazione vigente.

3 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato vengono introdotti standard per la prestazione dei servizi.

Tali standard, opportunamente divulgati ai clienti interessati, costituiranno uno strumento di verifica dell'efficienza ed efficacia del servizio, nonché della soddisfazione del cliente medesimo.

Gli standard individuati si suddividono in due tipi:

- **Standard generali del servizio**, intesi come parametri della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **Standard specifici del servizio**, intesi come parametri di servizio che il cliente può percepire in modo immediato e diretto:
 - Tempi di risposta ai reclami scritti
 - Tempi per predisposizione preventivi
 - Tempi per controllo impianti
 - Tempi per esecuzione allacciamenti
 - Tempi per semplice ripristino di utenza

Tempi per cessazione fornitura
Tempi di rettifica fatturazione
Tempi di verifica del contatore.

Tali standard sono soggetti a verifiche periodiche al fine di poter provvedere ad un loro aggiornamento sulla base del livello di soddisfazione dei clienti, delle nuove esigenze emerse, dei possibili miglioramenti dei processi aziendali che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

4 ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

Il cliente ha rapporti con l' E.V.I. per richiedere i seguenti servizi:

- Nuove forniture
- Nuovi contratti
- Variazioni di forniture su contratti esistenti
- Disdette
- Subentri
- Informazioni e proposte
- Pagamenti bollette
- Addebiti per lavori richiesti
- Reclami e rimborsi

Utilizzando:

- Sportelli diretti presso gli uffici dell'E.V.I.
- Servizio informativo tramite telefono
- Corrispondenza postale
- Corrispondenza a mezzo fax
- Sportelli postali e bancari

4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

I clienti possono stipulare contratti di fornitura, dare disdetta degli stessi, ottenere chiarimenti sulle bollette ed ogni altro tipo di informazione commerciale presso gli sportelli della sede della società di Via L. Mazzella n. 34\36 in Ischia (Na).

Tali sportelli hanno attualmente il seguente orario di apertura:

Ufficio Protocollo:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.00; il lunedì e il giovedì dalle ore 17.00 alle ore 18.00.

Ufficio Contratti:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.00; il lunedì e il giovedì dalle ore 17.00 alle ore 18.00.

Ufficio legale e contenzioso:

il lunedì dalle ore 8.30 alle ore 11.00 e dalle ore 17.00 alle ore 18.00; il mercoledì e il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.00.

Per le richieste di nuovi allacciamenti, sopralluoghi e collaudo impianti, l'*ufficio tecnico ispettivo* è a disposizione dei Clienti nel seguente orario:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.00; il lunedì e il giovedì dalle ore 17.00 alle ore 18.00.

4.2 Richiesta di informazioni di carattere generale per via telefonica

I clienti potranno avvalersi, per facilitare l'accesso ai servizi, in orario di ufficio anche del servizio telefonico (nn. 081991182-081991622-081993186) per richiedere informazioni ed avanzare reclami.

4.3 Modalità di pagamento delle bollette

I clienti possono effettuare il pagamento delle bollette, con l'aggravio delle commissioni d'uso:

- a) presso qualsiasi sportello postale
- b) per mezzo di addebito automatico in via continuativa con appoggio della bolletta presso l'Istituto di Credito indicato dal cliente (domiciliazione bancaria)

4.4 Facilitazioni particolari

Un'attenzione particolare viene riservata alle persone anziane con difficoltà motorie e ai portatori di handicap. Gli ingressi ai principali sportelli aziendali sono dotati di idonee rampe e porte automatiche.

Sono in fase di studio facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati, con la possibilità di effettuare l'erogazione a domicilio di alcuni servizi, in particolare quelli relativi allo svolgimento delle pratiche di fornitura, alla stipulazione del relativo contratto, al fine di evitare al cliente impedito l'obbligo di recarsi presso gli sportelli aziendali.

4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

L'E.V.I. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati col cliente.

Gli appuntamenti per preventivi, allacciamenti, attivazione e riattivazione fornitura, cessazioni, allacci e verifiche, sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione, salvo particolari richieste del cliente.

La fascia oraria di massima disponibilità richiesta al cliente è di 3 ore.

4.6 Tempi di attesa agli sportelli

Il numero degli sportelli è stato individuato con l'obiettivo di garantire ai clienti un tempo di attesa accettabile e di contenere i costi di gestione.

Attualmente il tempo medio di attesa è di 15 minuti primi.

4.7 Risposta alle richieste e ai reclami scritti dei clienti

L'E.V.I. s.p.a. si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi. Il tempo è conteggiato facendo riferimento alla data del protocollo aziendale.

Il cliente può presentare reclami per iscritto allo scopo di dedurre la non rispondenza dei consumi effettivi rispetto a quelli riportati in fattura. In tale ipotesi l'E.V.I. si obbliga a controdedurre entro 90 giorni.

5 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

L'E.V.I. s.p.a. opera nel territorio dell'isola di Ischia, costituito da una superficie di 46,32 kmq, al servizio di una popolazione di 56.763 abitanti residenti che, nel periodo estivo si incrementa di circa 250.000 unità. La rete distributiva è lunga km 405.

5.1 CARATTERISTICHE DI QUALITÀ DEL PRODOTTO ACQUA

L'E.V.I. s.p.a gestisce il servizio idrico integrato come definito all'art. 4 comma 1 lettera f) della legge 36/94, con ciò intendendosi captazione e distribuzione dell'acqua potabile, raccolta, convogliamento e depurazione delle acque reflue, ivi comprese la realizzazione e la manutenzione delle opere a tal fine necessarie.

L'acqua viene costantemente controllata per verificare il rispetto dei parametri di legge stabiliti per la potabilità ai sensi del D.P.R. 236/88.

L'E.V.I. ha individuato sugli impianti e sulla rete idrica, nonché ai punti di consegna ai Clienti, luoghi di controllo della qualità delle acque. Su tutti questi punti viene garantito il controllo periodico, attraverso prelievi ed analisi di laboratorio affidate a società specializzate al fine di una rispondenza delle acque erogate ai requisiti stabiliti dal predetto decreto.

In particolare vengono eseguiti almeno i seguenti controlli periodici:

- Il controllo C3 sulle fonti di approvvigionamento 12 volte all'anno;
- Il controllo C4 sulle fonti di approvvigionamento 12 volte all'anno;
- Il controllo C1 per il periodo che va dal 1° settembre al 30 giugno, ogni 6 giorni per due punti di prelievo della rete distributiva; dal 1° luglio al 31 agosto vengono effettuati 3 prelievi giornalieri per sei giorni a settimana;
- Il controllo C2 per il periodo che va dal 1° settembre al 30 giugno, a cadenza mensile per due punti di prelievo della rete distributiva; dal 1° luglio al 31 agosto viene effettuato 1 prelievo ogni 10 giorni per tre punti di prelievo.

Sui prelievi effettuati vengono presi in considerazione i parametri organolettici, fisici, chimici e microbiologici stabiliti per le analisi dalle disposizioni di legge vigenti.

Le principali caratteristiche del prodotto fornito sono le seguenti:

- Durezza: 36
- Ph: 7.00
- Cloro residuo: 0,20
- Mg/l Ca:118

5.2 TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE

I tempi di prestazione di seguito indicati riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con il cliente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla richiesta di allacciamento, alla esecuzione del nuovo allacciamento o alla modifica dell'allacciamento esistente; dalla attivazione alla cessazione della fornitura.

I tempi di prestazione indicati sono da considerarsi al netto dei:

- Tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi o certificazioni da parte di terzi;
- Tempi necessari alla predisposizione di opere edili da parte del cliente;
- Eventi non direttamente dipendenti dall'E.V.I., comprese le condizioni climatiche avverse.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate al cliente, l'E.V.I. si impegna a comunicare tempestivamente al cliente il nuovo termine.

5.2.1 Tempi per predisposizione preventivi

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti, devono essere presentate accompagnate dalla dovuta documentazione presso gli appositi uffici dell'E.V.I..

A fronte della richiesta, l'E.V.I. predisporrà un preventivo dopo aver elaborato uno schema di impianto per l'introduzione dell'acqua fino al contatore, con una

quantificazione del contributo dovuto dal cliente e del deposito cauzionale come stabilito nel contratto, effettuando, qualora occorra, un eventuale sopralluogo.

Per la predisposizione del preventivo, l'E.V.I. ha definito il seguente tempo standard decorrente dalla data di ricevimento della richiesta fino alla data di spedizione del preventivo, al netto dei tempi richiesti per le estensioni o i potenziamenti di rete che si rendessero necessari per soddisfare la richiesta. Tale tempo massimo resta interrotto dalla documentata richiesta di completamento o integrazione della documentazione esibita.

Tmax= 30 gg.

5.2.2 Tempi per esecuzione allacciamenti e attivazione fornitura

L'E.V.I. per la realizzazione dell'allacciamento e installazione della diramazione stradale, posa del contatore e attivazione della fornitura, ha definito il seguente tempo standard, che decorre dalla data di stipulazione del contratto, la quale deve essere preceduta dall'assolvimento degli eventuali versamenti richiesti e dalla presentazione della dichiarazione di conformità dell'impianto interno alla normativa di sicurezza vigente:

Tmax: 25 gg

5.2.3 Tempi per ripristino di utenza

L'E.V.I. ha definito il seguente tempo standard per le operazioni di semplice posa del contatore e di attivazione della fornitura, quando siano state già realizzate le opere di allacciamento alla rete. Tale tempo è valido anche per le operazioni che richiedono solo l'applicazione dei misuratori rimossi in precedenza, con decorrenza dalla data di stipulazione del contratto:

Tmax: 24 ore

5.2.4 Tempi per cessazione della fornitura

E' il tempo massimo entro cui l'E.V.I. provvede a disattivare la fornitura dell'acqua mediante la rimozione del contatore:

Tmax: 2 gg.

5.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.3.1 Letture dei contatori

L'EVI effettua la lettura sistematica dei misuratori di norma due volte nell'arco dell'anno solare, fatta salva ogni altra verifica e/o lettura che la società ritenga opportuna.

In ogni caso il Cliente potrà procedere, entro i primi cinque giorni di ogni trimestre solare, all'autolettura del misuratore, comunicando la stessa ai numeri telefonici o tramite lo sportello on-line della società.

5.3.2. Fatturazione di consumi

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso vari strumenti di informazione. Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Le fatture sono emesse con frequenza trimestrale, salvo diversa pattuizione, anche in acconto o anticipo sui consumi, determinato sulla base dei consumi medi, salvo conguaglio da operarsi al primo rilevamento dei consumi stessi.

La Società si riserva la facoltà di modificare il sistema di fatturazione.

5.3.3 Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di fatturazione vengano accertati, anche dal cliente, errori in eccesso o in difetto, l'E.V.I. provvede alla correzione degli stessi ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti, entro 30 gg lavorativi dall'accertamento dell'errore.

Qualora la fattura riconosciuta errata sia già stata pagata dal cliente, si provvederà al rimborso della somma eventualmente pagata in eccesso entro 30 gg lavorativi dall'accertamento dell'errore di fatturazione.

5.3.4 Morosità

Il ritardato pagamento delle bollette comporta l'addebito di una indennità di mora e di una penale con le modalità e nella misura indicate nel contratto di somministrazione e nel Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile.

In caso di morosità l'E.V.I. provvede anche alla sospensione della fornitura e alla risoluzione del contratto dandone comunicazione scritta al cliente, contenente rispettivamente il preavviso o l'intimazione ad adempiere entro 15 giorni decorrenti dalla data di ricezione di detta comunicazione.

5.3.5 Verifica del misuratore

Il cliente ha la facoltà di chiedere la verifica della funzionalità del misuratore installato a norma di Regolamento. In tal caso l'E.V.I. garantisce la verifica in contraddittorio della funzionalità del contatore, presso il proprio laboratorio di prova o altro di sua fiducia. Provvederà a comunicare la data della verifica a mezzo di lettera raccomandata A.R.. Nel caso in cui la verifica comprovasse l'affidabilità dell'apparecchio entro i limiti di tolleranza del 5%, il cliente dovrà sostenere la relativa spesa per l'esame richiesto. Se si rilevasse una inesattezza nella misurazione superiore al 5%, al cliente non sarà addebitata alcuna spesa e l'E.V.I. si impegna a fatturare il consumo sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni, tenuto conto di tutti gli elementi utili.

5.4 SOSPENSIONI DEL SERVIZIO

L'E.V.I. fornisce l'acqua con continuità, salvo patti speciali o cause di forza maggiore. Tuttavia può interrompere la fornitura per ragioni di servizio, cioè per manutenzione, per riparazione a guasti sulle condutture, per ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi.

In tal caso provvede a segnalare l'interruzione dell'erogazione direttamente ai clienti interessati e, a lavori ultimati, provvede alla riattivazione dell'erogazione.

5.4.1 Tempi di preavviso delle sospensioni programmate

L'E.V.I. provvede ad avvisare i clienti interessati alla sospensione del servizio per lavori programmati con almeno 24 ore di anticipo attraverso comunicati su stampa locale o affissioni di manifesti.

5.4.2 Durata delle sospensioni programmate

Le attività di manutenzione programmata hanno una durata non superiore alle 12 ore dall'inizio dell'intervento.

5.5 SICUREZZA DEL SERVIZIO

5.5.1 Reperibilità

L'E.V.I. garantisce la disponibilità di un servizio di reperibilità per tutti i giorni dell'anno al fine di assicurare un pronto intervento per situazioni critiche.

L'accesso a tale servizio è realizzato per mezzo di chiamate telefoniche al centralino aziendale o al seguente numero: 0335420622.

5.5.2 Interventi a seguito di segnalazioni

A seguito di eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo da parte della clientela, l'E.V.I. assicura l'intervento del proprio personale di servizio nel tempo massimo di 24 ore.

L'intervento è finalizzato ad eliminare la situazione di pericolo.

5.5.2 Crisi idrica da scarsità

Nel caso si verifichi scarsità, dovuta a fenomeni naturali o a fattori generati dall'intervento umano comunque non dipendenti dall'attività di gestione, l'E.V.I. si impegna ad informare i clienti e a proporre all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono essere:

- Invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- Utilizzo di acqua non potabile per usi non potabili.

5.6 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE

L'E.V.I., nell'ambito delle attività di manutenzione preventiva delle reti, effettua sistematicamente una ricerca programmata delle dispersioni di acqua.

L'E.V.I. sottopone a ricerca programmata l'intera rete entro il periodo di due anni.

6 INFORMAZIONI AL CLIENTE

L'E.V.I. si fa carico nei confronti del cliente di informarlo preventivamente in occasione di qualsiasi modifica dei principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari o per iniziative e attività promozionali di fondamentale rilevanza. Il personale aziendale è sempre a disposizione sia attraverso gli sportelli che con accesso telefonico per fornire informazioni e consulenze .

6.1 Mezzi di informazione verso il cliente

L'E.V.I. informa i clienti utilizzando diverse modalità:

- Alla sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura rende disponibile al cliente la "Carta dei servizi" ed il "Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile", contenente le condizioni generali di fornitura del servizio erogato;
- Fa conoscere al cliente le procedure di pagamento bollette, la frequenza ed i meccanismi di lettura contatori, le eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali;
- Si avvale dei mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli, ecc.), nonché del sito Internet (www.evi-spa.com) per far conoscere ai clienti normative e informazioni sulle attività e gli eventi che è utile o necessario conoscano con la massima tempestività.

6.2 Comportamenti del personale dell'E.V.I. verso i clienti

Tutto il personale è munito di tesserino di riconoscimento che è tenuto ad esibire in particolar modo quando prende contatto per qualsiasi motivo lavorativo con il cliente.

Deve porgersi al cliente con rispetto e cortesia ed agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

E' inoltre tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

7 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli

eventuali margini di intervento sulla qualità, l'E.V.I. s.p.a. svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri clienti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e dei messaggi emessi. Tali rilevazioni rappresentano uno dei riferimenti principali per la definizione dei progetti di miglioramento.

L'E.V.I. cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con il cliente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso. Infatti, le azioni di miglioramento del servizio vengono effettuate anche sulla base dell'analisi delle cause dei reclami scritti dei clienti.

Resta comunque inteso che il cliente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto o verbalmente presso gli sportelli aziendali.

8 RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

In caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti di cui al punto 5.2 (Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il cliente), l'E.V.I. prevede un rimborso fisso di L. 50.000.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento, corredata delle informazioni e documentazioni che possano servire all'E.V.I. per ricostruire ed accertare l'accaduto, entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito.

Il risarcimento, se dovuto, verrà effettuato entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, tramite bollettino postale o accredito in bolletta.

Nessuno rimborso sarà dovuto dall'E.V.I. qualora il mancato rispetto dei termini sia stato dovuto a:

- Mancato rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi,
- Mancata esecuzione dei lavori di competenza del cliente;
- Mancata conformità dell'impianto interno del cliente alle norme tecniche e legislative;
- Condizioni climatiche particolarmente avverse;
- Emanazione di norme e leggi che incidono sui tempi di allacciamento;
- Eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti ed indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

9 TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi della presente Carta deve essere denunciata presso gli uffici della società entro 30 giorni dalla scadenza fissata nello standard.

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...) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'E.V.I. possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda l'E.V.I. riferirà al cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

L'E.V.I. s.p.a. riferisce semestralmente al Comitato di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sulla quantità e sulla tipologia dei reclami ricevuti.

10 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità e nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici " e in seguito all'emanazione dello schema di riferimento pubblicato in Gazzetta ufficiale del 1° giugno 1999 a cura del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Avrà validità dal 1° gennaio 2001 ed è soggetta a revisioni annuali.

Alla fine di ogni anno, sulla base della raccolta e relativa elaborazione di tutti i dati rilevati, la società provvederà ad apportare le modifiche necessarie per migliorare la qualità del servizio.

I clienti saranno portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi normalmente in uso.

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.