



Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche

Rapporto sulle carte dei servizi

A cura di
Lorenzo Furia

Roma, luglio 2004

Composizione del Comitato

Presidente

Gilberto Muraro

Vicepresidente

Francesco Amoruso

Componenti

Eduardo Bruno
Riccardo Canesi
Renato Cocchi
Mario Quaglia
Paolo Peruzzi

Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche

Via Cristoforo Colombo, n. 44

00147 - Roma ITALIA

Telefono: 0657225244

Fax: 0657225290

e-mail: coviri.segreteria@minambiente.it

sito web: <http://www.minambiente.it/Sito/cvri/cvri.htm>

Indice

INTRODUZIONE	1
1 LE ATTUALI APPLICAZIONI.....	2
1.1 LA NORMATIVA	2
1.2 LO SCHEMA DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	4
2 L'INDAGINE.....	6
2.1 LA STRUTTURA E IL CONTENUTO DELLE CARTE.....	8
3 LE PROBLEMATICHE.....	12
3.1 L'EFFICACIA DELLE CARTE	12
3.2 LA COMUNICAZIONE DEI CONTENUTI.....	13
3.3 LA REVISIONE DEGLI STANDARD.....	13
4 CONCLUSIONE	15
4.1 DA CARTE A ELEMENTI DEL CONTRATTO DI SERVIZIO.....	15
APPENDICE.....	17

Indice delle tabelle

TABELLA 1 – PRINCIPALI ATTI NORMATIVI SULLA CARTA DEL SERVIZIO NEL SII.....	2
TABELLA 2 – DETTAGLIO CARTE ESAMINATE	6
TABELLA 3 - SUDDIVISIONE TERRITORIALE CARTE ESAMINATE.....	7
TABELLA 4 - CARTE ESAMINATE DEI GESTORI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	7
TABELLA 5 - ELENCO DELLE CARTE DEI SERVIZI ESAMINATE	17
TABELLA 6 - ELEMENTI PRINCIPALI DELLE CARTE ESAMINATE	19
TABELLA 7 - APPROFONDIMENTO SU ALCUNI ELEMENTI CARATTERISTI.....	24

Introduzione*

Il Comitato di Vigilanza sull'uso delle risorse idriche (di seguito: Comitato di Vigilanza), istituito dalla legge n.36 del 5 gennaio 1994 di riforma del settore idrico, ha il compito di verificare la corretta gestione del Servizio Idrico Integrato (di seguito: SII) rispetto ai criteri di efficienza, efficacia ed economicità, alla regolare determinazione ed al regolare adeguamento delle tariffe, nonché alla tutela degli interessi degli utenti.

La Legge 36/94 prevede la riorganizzazione del SII sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali (di seguito: ATO) definiti in funzione del rispetto dell'unità del bacino idrografico e del raggiungimento di adeguate dimensioni gestionali. All'interno di ciascun ATO i Comuni ricadenti nel territorio devono riorganizzare il SII affidandolo ad un unico gestore. Tale processo prevede, quindi, il passaggio da una struttura del settore caratterizzata dalla presenza di operatori locali costituiti dai Comuni stessi e dalle loro aziende operative ad una struttura in cui sono presenti aziende private contraddistinte da legami meno diretti con gli enti locali presenti nell'ATO:

Di conseguenza si assiste ad un trasferimento di competenze da soggetti pubblici a quelli privati e ad una distinzione di ruoli fra i soggetti affidatari e il gestore del SII. In considerazione di tale passaggio di competenze, si rileva la necessità di ricostituire il rapporto tra soggetto erogatore e gli utenti, definendo i livelli minimi della qualità del servizio fornito all'utenza.

Con la predisposizione del presente rapporto il Comitato di Vigilanza ha voluto iniziare una prima analisi degli strumenti a garanzia degli interessi degli utenti presenti attualmente nel settore del SII. L'analisi è stata focalizzata sulle Carte dei Servizi ovvero sui documenti che, ogni gestore del SII, deve adottare specificando i livelli di servizio che assicura alla propria utenza.

Le Carte dei servizi pubblici nascono nel 1994 con il DPCM 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, mentre con il DPCM 19 maggio 1995 è stata individuata una serie di settori che devono dotarsi di Carta dei Servizi e, tra questi, vi è infatti anche il settore idrico.

Il DPCM 29 aprile 1999 decreta lo *Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato* (di seguito: Schema generale) affermando importanti principi a favore degli utenti, in particolare facendo obbligo ai gestori di assicurare la partecipazione dei cittadini riconoscendo loro il diritto di accedere alle informazioni che li riguardano. Definisce, inoltre, gli standard di qualità, permettendo di misurare i livelli di qualità del servizio effettivamente raggiunti ed il grado di soddisfazione degli utenti.

Lo Schema generale individua quindi, una serie di indicatori di qualità, relativi sia ai tempi massimi dei servizi resi agli utenti e sia alla qualità del servizio, lasciando ai singoli gestori il compito di determinare il limite da applicare a ciascun indicatore.

Alla luce di tale esperienza il Comitato di vigilanza sull'uso delle risorse idriche ha predisposto una indagine con lo scopo di verificare l'effettiva diffusione delle carte dei servizi ed avere delle precise indicazioni sulle caratteristiche delle stesse nel settore idrico.

* Il Comitato esprime un ringraziamento particolare a Luisa Aulicino, Giulia Chieffo e Gabriella Polidoro che hanno collaborato alla stesura del presente Rapporto.

1 Le attuali applicazioni

1.1 La normativa

La Carta dei servizi costituisce uno strumento per la regolamentazione e il miglioramento dei rapporti tra gli esercenti i pubblici servizi e i loro utenti, adottato con atto unilaterale, sulla base di un preciso obbligo legislativo, da parte del soggetto chiamato ad esercire un servizio pubblico. Con tale strumento il soggetto esercente assume una serie di impegni nei confronti degli utenti, ai quali è data la possibilità di pretendere il rispetto di tali impegni.

Tabella 1 – Principali atti normativi sulla Carta del servizio nel SII

Riferimento	Denominazione atto
D.P.C.M. 27/01/1994	Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
D.L. 12/5/1995 n.163	Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
D.P.C.M. 04/03/1996	Disposizioni in materia di risorse idriche
D.P.C.M. 29/04/1999	Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato
D.Lgs. 30-7-1999 n. 286	Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59.
D.Lgs. 18-8-2000 n. 267	Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali

L'introduzione nel nostro Paese della Carta dei servizi è abbastanza recente e riconducibile alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (di seguito: Direttiva).

Nella Direttiva sono stati fissati i principi in base ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini e nel rispetto delle esigenze di efficienza ed imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi. La direttiva si conclude con l'impegno del Governo ad adottare tutte le misure legislative, regolamentari ed amministrative necessarie a dare piena effettività ai principi contenuti nel testo normativo.

Con la Direttiva è stato inoltre introdotto lo strumento della "Carta dei servizi", dandone la prima regolamentazione nel nostro ordinamento.

Secondo le prescrizioni contenute nella direttiva la Carta dei servizi si deve articolare in 3 parti:

1. Principi fondamentali
2. Strumenti
3. Tutela

La prima parte (allegato 1) elenca i principi fondamentali che devono informare l'erogazione dei servizi pubblici. Essi sono individuati nell'eguaglianza dei diritti degli utenti, nell'imparzialità dei soggetti erogatori, nella continuità dell'erogazione del servizio, nel diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio, nella partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio, anche attraverso il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore (L. 241 del 7 agosto 1990), nell'efficacia ed efficienza del servizio in questione.

La seconda parte (allegato 2) riguarda gli strumenti per rendere effettivi i principi succitati.

I soggetti erogatori, individuati i fattori da cui dipende la qualità del servizio, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto. Tali standard sono generali e specifici. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, i secondi a ciascuna delle singole prestazioni fornite all'utente che può direttamente verificarne il rispetto. Gli standard menzionati possono, inoltre, essere espressi sia attraverso indicatori di tipo qualitativo che di tipo quantitativo.

Sono inoltre indicati altri aspetti riguardanti le modalità di valutazione degli standard e di informazione all'utenza.

La Direttiva prevede che gli standard siano sottoposti e verificati con gli utenti in adunanze pubbliche. Infatti è evidenziato l'obbligo di portare a conoscenza degli utenti l'esistenza degli standard e, di converso, di conoscere il giudizio che gli utenti esprimono rispetto all'effettiva rispondenza del servizio rispetto agli standard dichiarati ovvero la valutazione degli stessi.

La terza parte (allegato 3) prevede, oltre alle procedure di reclamo per la violazione dei principi sanciti dalla direttiva, l'istituzione di un Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento della funzione pubblica. Tale comitato aveva il compito di valutare l'idoneità degli standard di qualità del servizio e l'adeguatezza delle procedure prima menzionate; di vigilare sull'osservanza degli standard; di promuovere l'adozione di misure dirette ad assicurare la possibilità di scelta dell'utente; di determinare le procedure attraverso le quali gli utenti sono consultati in ordine agli standard relativi ai singoli servizi; di proporre al Presidente del Consiglio dei Ministri l'attribuzione di attestati di qualità ai soggetti che si sono distinti quanto ad efficienza del servizio reso, qualità degli standard, osservanza degli stessi, gradimento degli utenti; di rendere pubblici annualmente i risultati del proprio lavoro.

Il Comitato non è stato più ricostituito a partire dal 1999.

Dall'analisi di questa direttiva si evincono alcuni limiti quali: l'autodeterminazione da parte del soggetto erogatore degli standard di qualità, che potrebbero non essere in grado di soddisfare i bisogni degli utenti (il c.d. *customer satisfaction*); la reale forza precettiva insita nella natura del provvedimento prescelto dal legislatore (direttiva) per regolamentare l'adozione delle carte.

Successivamente il legislatore ha infatti emanato il decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito, con modificazioni nella legge 11 luglio 1995, n. 273, che all'art. 2 ha sancito l'obbligo, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di adottare le relative Carte redatte in conformità con la direttiva DPCM 27 gennaio 1994.

Tale articolo viene abrogato dall'art. 11, comma 5 – capo III – del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, il quale al comma 2 stabilisce che *“le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfetario all'utenza per il mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la conferenza unificata di cui al D.Lgs 28 agosto 1997, n. 281”*.

Quanto detto viene riportato nel decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali” che all' art. 112 – Servizi pubblici locali – stabilisce

che “ai servizi pubblici locali si applica il capo III del decreto legislativo n. 286/99, relativo alla qualità dei servizi pubblici locali e carte dei servizi” (comma 3).

Per quanto riguarda il settore dei servizi idrici, il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”, all’allegato 8 fa riferimento ai livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale, in adempimento alla prescrizione prevista all’art. 4, comma 1 lettera g, della legge 5 gennaio 1994, n. 36.

I predetti livelli minimi dei servizi sono garantiti dalla convenzione tipo e relativo disciplinare, adottati dalle Regioni, che regolano i rapporti tra enti affidatari e i soggetti gestori del SII.

Nell’allegato 8 vengono specificati gli standard che devono essere assicurati alle utenze potabili domestiche, ai consumi civili non domestici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici ecc.) e ai consumi non potabili relativamente alla dotazione di acqua pro-capite, alla portata minima erogata e al carico idraulico.

Viene, inoltre, regolamentata la qualità delle acque potabili, che deve essere conforme a quanto previsto dal D.Lgs. n.31/2000; i controlli qualitativi della stessa; gli impianti di potabilizzazione; la misurazione dei volumi d’acqua consegnata all’utente e la dotazione media pro-capite da erogare; la continuità del servizio; la crisi idrica da scarsità e da qualità; le perdite e il servizio antincendio.

La seconda parte riguarda, invece, tutto ciò che concerne lo smaltimento delle acque e quindi il servizio di depurazione e di fognatura.

L’ultima parte dell’allegato prevede misure sull’organizzazione del servizio quali: l’istituzione di un laboratorio di analisi ai sensi dell’art.26 comma 1 della legge 36/94 per assicurare una fornitura di acqua di buona qualità e per il controllo degli scarichi nei corpi ricettori; la segnalazione guasti; il servizio informazioni; l’accesso agli sportelli del gestore; il pagamento delle bollette; i reclami; le penali o rimborsi agli utenti per disservizi, la lettura dei contatori dell’acqua e fatturazione.

Infine il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 stabilisce lo *Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato* (di seguito: lo Schema generale) che è lo strumento attraverso il quale la direttiva del gennaio 1994 riceve una traduzione settoriale, al fine di favorire l’adozione della Carta dei servizi da parte del gestore del SII.

1.2 Lo schema della Carta del Servizio Idrico Integrato

Il DPCM del 29 aprile riporta lo schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio e fissa importanti principi a favore degli utenti, in particolare obbligando i gestori ad assicurare la partecipazione dei cittadini e riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull’operato del gestore stesso.

Oltre alla premessa che descrive gli aspetti generali dello schema, il decreto si articola in due parti dove

- a) vengono fissati i principi fondamentali e i criteri per l’erogazione del SII che devono essere contenuti nella carta dei servizi;
- b) vengono riportate quattro schede riguardanti gli aspetti del SII che richiedono la predisposizione di standard ovvero: avvio del rapporto contrattuale, accessibilità al servizio; gestione del rapporto contrattuale e continuità del servizio.

Secondo la direttiva la carta dei servizi costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e si prefigge il miglioramento della qualità dei servizi forniti, nonché il miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi.

La qualità del SII viene identificata confrontando l'attività gestionale con adeguati livelli di riferimento, denominati standard o livelli di qualità di riferimento.

Il primo passo da compire è comunque l'individuazione di indicatori della qualità, che sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di misurare i livelli prestazionali del servizio erogato.

Lo standard quindi è il livello da prefissare, da parte del soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, al quale lo stesso soggetto erogatore deve tendere al fine di avere una continua misurazione e miglioramento del livello di qualità del servizio offerto.

Un esempio di standard specifico può essere il numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto, mentre un esempio di standard generale può essere quello del tempo medio di attesa agli sportelli.

Entrambi devono essere sottoposti a monitoraggio continuo sia interno, il quale rivela il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati; che esterno che verifica il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto dichiarato nella carta aziendale.

Lo Schema generale, prevede, infine, che il gestore pubblichi periodicamente i risultati conseguiti, ossia i livelli di qualità raggiunti, e che predisponga, ogni anno, una relazione da sottoporre al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici sui risultati conseguiti nell'esercizio precedente.

2 L'indagine

Nell'ambito del presente studio sono state analizzate alcune Carte dei servizi relative alle aziende che gestiscono (unicamente o insieme ad altri settori) il servizio idrico. L'obiettivo dell'analisi non è stato, quindi, quello di compiere una rilevazione sistematica od una ricerca scientifica, ma quello di trarre dalle esperienze fin qui realizzate alcune indicazioni utili.

L'indagine è stata condotta tramite l'invio della richiesta della Carta dei Servizi a tutti gli ATO (91) in occasione della raccolta dei dati necessari per la stesura del "Secondo rapporto sullo stato di avanzamento della legge 5 gennaio 1994, n. 36" e ad alcune aziende associate Federgasacqua¹ prese a campione tra le medie e grandi aziende.

A seguito della richiesta sono pervenute 48 Carte.

Tabella 2 – Dettaglio Carte esaminate

Denominazione soggetto erogatore	Comune di Riferimento
ACEA S.p.A.	Roma
ACOSEA S.p.A.	Ferrara
Acque S.p.A.	Pisa, Lucca, Pistoia
Acquedotto del Fiora S.p.A.	Grosseto
ACSM (Azienda Comasca Servizi Municipali)	Como
AGAC	Reggio Emilia
AGAM	Monza
AGESP S.p.A.	Busto Arsizio
AGSM S.p.A.	Verona
AIM Vicenza S.p.A.	Vicenza
AIMAG S.p.A. (Azienda Intercomunale Municipalizzata Acqua Gas)	Mirandola
AMF (Azienda Multiservizi Faentina)	Faenza
AMIR S.p.A.	Rimini
AMPS (Azienda Municipalizzata Pubblici Servizi)	Parma
AMSPDESIO (Azienda Municipale Servizi Pubblici)	Desio
APS Multiutility company	Padova
AQP S.p.A. (Acquedotto Pugliese)	Avellino, Bari, Brindisi, Foggia
ARIN (Azienda Risorse Idriche Napoli)	Napoli
ASA S.p.A.	Livorno
ASM S.p.A. (Azienda Servizi Municipalizzati)	Rovereto
ASPEM	Varese
ASPIV S.p.A. (ora VESTA)	Venezia
B.A.S. S.p.A.	Bergamo
C.A.D.F. (Consorzio Acque Delta Ferrarese)	Ferrara
CAP Gestione	Milano
CO.GE.SER. Distribuzione s.r.l.	Melzo
Consorzio ASCAA	Parma

¹ Federgasacqua è l'associazione di imprese che dal 1947 riunisce in Italia gli operatori che si occupano della gestione dei servizi idrici ed energetici. Le oltre 400 imprese associate riforniscono di acqua oltre il 63% della popolazione italiana. Sono associate a Federgasacqua: Società per Azioni, Aziende Speciali, Consorzi, Enti vari, Comuni e imprese pubbliche e private.

Denominazione soggetto erogatore	Comune di Riferimento
E.A.S. (Ente Acquedotti Siciliani)	Palermo, Agrigento, Caltanissetta, Catania, Enna, Lercara, Messina, Trapani
Genova Acque S.p.A.	Genova
Hera S.p.A. (ex Seabo)	Bologna
Latina ATO 4 S.p.A.	Latina
MEGAS S.p.A.	Pesaro
Nuove Acque S.p.A.	Arezzo
Publiacqua S.p.A.	Firenze
S.A.T. S.p.A. (Servizi Ambiente e Territorio)	Sassuolo Fiorano Modenese Formigine Maranello Serramazzoni
SIT S.p.A. (Società Industriale Trentina)	Trento
Società Italiana Servizi (SIS S.p.A.)	Cattolica, Gabicce Mare, Misano Adriatico e San Giovanni in Marignano
SORGEA (Società Multiservizi Ambientali)	Finale Emilia - Nonantola
TE.AM. S.p.A.	Alfonsine - Bagnacavallo etc.
TEA S.p.A. (Territorio Energia Ambiente)	Mantova
TESA S.p.A. (Tecnologia Energia Servizi Ambiente)	Piacenza

Come accennato, le Carte pervenute sono state solo 48 a fronte di una richiesta inoltrata a quasi 150 operatori. Delle Carte pervenute ne sono state analizzate 42 viste che alcune non erano complete o rimandavano ad allegati non inviati.

Dalla Tabella 3 si può notare come la maggior parte delle Carte siano relative ad aziende che operano nel nord Italia; poche, invece, le risposte al centro e quasi nulle al sud.

Tabella 3 - Suddivisione territoriale Carte esaminate

Nord	30
Centro	9
Sud	3
Totale	42

Di tutte le Carte esaminate, poi, solo 11 appartengono a gestori affidatari del servizio idrico integrato così come previsto dalla l. 36/94 (anche se l'ATO Rimini ha effettuato un affidamento transitorio, secondo quanto consentito dalla legge regionale dell'Emilia Romagna, e non quello previsto dalla l. 36/94 per il servizio idrico integrato).

Tabella 4 - Carte esaminate dei gestori del servizio idrico integrato

Denominazione soggetto erogatore	ATO di riferimento
<i>Nord</i>	
AMIR S.p.A.	ATO Rimini
Società Italiana Servizi (SIS S.p.A.)	ATO Rimini
Genova Acque S.p.A.	ATO Genova
<i>Centro</i>	
Acque S.p.A.	ATO Basso Valdarno
Publiacqua S.p.A.	ATO Medio Valdarno
Nuove Acque S.p.A.	ATO Alto Valdarno
ASA S.p.A.	ATO Toscana - Costa

Acquedotto del Fiora ACEA S.p.A. Latina ATO 4 S.p.A.	ATO Ombrone ATO Lazio Centrale - Roma ATO Lazio Merid.le - Latina
<i>Sud</i>	
AQP - Acquedotto Pugliese S.p.A.	ATO Unico- Puglia
Nord	3
Centro	7
Sud	1
Totale	11

Solo in 3 delle Carte esaminate è stato trovato il riferimento al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche quale autorità di regolazione e soggetto competente in materia di reclami nei casi in cui non sia stato attivato l'organo di vigilanza regionale o di ambito previsto.

2.1 La struttura e il contenuto delle Carte

Lo studio è stato condotto analizzando le Carte con l'ausilio di una griglia di lettura definita sulla base degli argomenti (standard, informazione, rimborsi, tutela) che lo Schema generale individua per il raggiungimento dei principi in essa contenuti.

La griglia di lettura si articola in tre schede: la prima anagrafica, la seconda relativa alla struttura della Carta e l'ultima concernente l'analisi di alcuni dettagli.

Tralasciando l'anagrafica che è stata compilata con i dati di ciascun esercente, con la seconda scheda si è cercato di analizzare la composizione di ciascuna carta, verificandone la corrispondenza rispetto allo Schema generale. Si è quindi analizzato se in ogni carta sono contenute tutte le parti suggerite dallo schema generale e se vi sono altre informazioni non contemplate dallo stesso schema.

Riguardo alla “*Presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali*” (Sez.1 dello Schema generale) usualmente questa parte è presente nelle carte analizzate. Soltanto in un numero molto limitato, non significativo, del campione è risultata assente una completa specificazione del soggetto erogatore.

Similmente a quanto sopra anche le “*Informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi forniti*” (Sez. 2 dello Schema generale) sono di solito presenti nelle carte analizzate. Talvolta manca la puntuale indicazione delle strutture aziendali e dei relativi recapiti, segno probabilmente della difficoltà a rivedere la carta in conseguenza di modifiche nella struttura aziendale.

Per quanto attiene agli “*Impegni e standard di qualità e modalità di verifica*” (Sez. 3 dello schema generale) l'analisi del campione ha dimostrato che, pur essendo sempre definiti i livelli degli standard che ciascun erogatore si impegna a rispettare, spesso manca la definizione delle modalità di verifica. Ovvero il soggetto erogatore specifica i livelli prestazione ma si astiene dall'indicare strutture interne o esterne deputate alla verifica del rispetto di tali livelli.

Riguardo alle “*Procedure di reclamo e modalità di rimborso e ristoro*” (Sez. 4 dello schema generale) talvolta è assente la specificazione della procedura medesima, cosa che comporta notevoli effetti sull'utenza in quanto rende più complesso la proposizione del reclamo al soggetto erogatore. Infatti la mancanza della procedura determina la necessità di contattare il soggetto erogatore per conoscere modalità e recapiti di invio del reclamo: tale azione può scoraggiare l'utente che quindi rinuncia a comunicare il proprio disappunto.

Se questo è uno dei principali difetti tra le carte analizzate, vi sono però dei casi in cui il soggetto esercente allega il modulo di reclamo, riducendo qualsiasi sforzo da parte dell'utenza e incentivando quindi alla segnalazione di un eventuale disservizio. Tale prassi dovrebbe essere incentivata, prevedendo che la principale modulistica richiamata nelle carte sia allegata alle stesse.

Oltre alla modulistica, alcune carte dei servizi contengono ulteriori elementi rispetto a quelli specificati dallo schema generale: frequentemente è presente l'elencazione di alcuni numeri telefonici di maggiore utilità per contattare l'esercente e spesso sono indicati gli istituti bancari convenzionati che praticano condizioni vantaggiose per le operazioni di pagamento delle bollette.

L'esame della struttura delle carte, condotta come evidenziato sopra attraverso il confronto con lo Schema generale, ha sottolineato una generale rispondenza delle carte rispetto ai criteri stabiliti nello Schema generale, pur con la presenza di importanti e talvolta pregevoli personalizzazioni.

Al fine di approfondire ulteriormente l'analisi sono stati individuati taluni elementi caratteristici che qualificano il rapporto tra il soggetto erogatore e l'utenza. In particolare con la terza scheda sono state esaminate le carte in merito a:

1. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica
 2. Forme di accessibilità alle informazioni
 3. Tempo di risposta ai reclami scritti
 4. Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati
 5. Tempo e modalità di attivazione del servizio emergenza
 6. Disponibilità del servizio di pronto intervento
 7. Numero di standard soggetti a indennizzo e valore dell'indennizzo
 8. Forme di valutazione del rispetto della Carta del servizio
1. Il primo indicatore è stato indagato al fine di verificare, per un'importante attività operativa quale quella di esecuzione di un nuovo allacciamento, il grado di dispersione dei tempi indicati dai diversi esercenti presenti nel campione.

Una primo problema si è posto immediatamente all'attenzione: nonostante lo Schema generale chiaramente specifichi che il conteggio dei tempi deve essere espresso in giorni di calendario taluni esercenti fanno riferimento a questi mentre altri esprimono i propri standard in termini di giornate lavorative. Di fatto tale fenomeno rende inconfondibili i livelli prestazionali e, nel caso dei giorni lavorativi, introduce elementi che riducono la facilità di individuazione dei propri diritti da parte dell'utenza.

Più immediato è infatti definire gli standard in termini di giornate di calendario anche se questo, generalmente, porta gli esercenti a definire tempi mediamente più lunghi, in modo da poter rispettare il livello anche durante particolari periodi (ad esempio durante i mesi estivi o in occasione delle festività) in cui le capacità operative aziendali e le giornate lavorative disponibili sono ridotte. Per ovviare a tale inconveniente e mantenere l'immediatezza dello standard potrebbe essere sufficiente specificare lo standard come giorni di calendario e individuare i particolari periodi in cui il livello prestazionale è assicurato con un'ulteriore tolleranza.

Pur con i limiti sopra esposti l'analisi delle carte ha evidenziato un'elevata difformità dei tempi in cui i diversi esercenti assicurano l'esecuzione dell'allacciamento. Nel campione

si hanno valori che vanno dai 12 giorni di calendario agli 85 giorni, segno evidente che, a parte situazioni di differenza territoriale (ad esempio densità abitativa), talvolta alcuni esercenti siano stati eccessivamente ampi nella individuazione dei propri livelli.

2. I successivi due elementi indagati, ovvero le forme di accessibilità alle informazioni e il tempo di risposta a reclami scritti, sono stati analizzati per verificare quali strumenti e standard gli esercenti assicurano in tema di informazione all'utenza.

Riguardo alle forme di accessibilità, l'organizzazione generalmente presentata nelle carte è costituita da alcuni uffici aperti al pubblico, diffusi nel territorio, e un numero telefonico gratuito a cui fa capo un ufficio centrale. Evidentemente tali strutture sono efficaci non solo se adeguatamente dimensionate ma soprattutto se dotate di una flessibilità in grado di rendere la struttura medesima rispondente alle "punte" di richiesta di informazioni. Tale fenomeno è tanto più vero nelle strutture distribuite sul territorio che dividono l'utenza in tanti sub-bacini, visto che la flessibilità è ottenibile solo oltrepassate alcune soglie dimensionali. Ma, anche nel caso dei numeri verdi aziendali, la capacità del servizio di adeguarsi alle richieste di accesso è possibile esclusivamente se esiste un bacino di utenza di dimensioni cospicue, cosa che solo alcuni esercenti probabilmente hanno.

3. In merito ai tempi di risposta ai reclami scritti le carte analizzate hanno dimostrato un certo livello di dispersione rispetto alla media, che si attesta intorno ai 30 giorni di calendario, anche se molto minore rispetto al caso del tempo di allacciamento.
4. Riguardo la continuità dell'erogazione del servizio, le carte sono state analizzate in merito al tempo e modalità di preavviso per interventi programmati e alle caratteristiche del servizio emergenza e di pronto intervento. Il primo aspetto risulta particolarmente rilevante in quanto un'efficace comunicazione delle interruzioni, quando prevedibili, consente di ridurre enormemente il disagio all'utenza. Allorquando invece l'interruzione non è prevedibile risulta prioritario disporre di un adeguato servizio di pronto intervento in grado di valutare rapidamente le azioni da porre in essere per eliminare il disservizio. Se inoltre il medesimo si protrae nel tempo è necessario attivare le procedure e gli strumenti di emergenza.

In merito ai tempi di preavviso questi sono generalmente compresi fra 48/24 ore antecedenti al probabile evento di sospensione del servizio. Alcune carte prevedono tempi maggiori (anche 7 giorni), altre intervalli minori. La giusta tempistica dipende prevalentemente dal mezzo di comunicazione utilizzato ma è da ritenersi che un'informazione attraverso i mezzi di comunicazione di massa (giornali, radio, televisioni) debba essere effettuata non precedentemente alle 48 ore ed entro 24 dall'evento. Tempistiche più ridotte possono essere utilizzate nel caso di comunicazioni effettuate con automezzi mentre maggiori nel caso di affissione di cartelli e volantinaggio.

I mezzi di comunicazione previsti nelle carte sono i più vari: oltre a quelli tradizionali della stampa, radio e televisione ve ne sono altri, soprattutto nelle realtà caratterizzate da una bassa densità abitativa, più particolari quali l'utilizzo di automezzi muniti di altoparlanti. Tutti possono essere usati efficacemente ma risulta particolarmente importante l'utilizzazione costante dei medesimi strumenti, in modo da creare una sorta di "abitudine" nell'utenza, che saprà quindi dove prestare la giusta attenzione al messaggio.

5. Riguardo alla attivazione del servizio di emergenza soltanto poche carte riportano una trattazione dei tempi di attivazione di servizi sostitutivi dell'erogazione e altrettanto raramente sono specificati i tipi di servizi (turnazione, razionamento per fasce orarie, servizio autobotte, ecc). Entrambi i fenomeni limitano notevolmente l'efficacia delle carte su questo specifico argomento.

6. In merito al servizio di pronto intervento in tutte le carte analizzate è specificato un numero telefonico, usualmente gratuito, al quale l'utenza deve segnalare eventuali disservizi riguardanti infrastrutture o manufatti. I tempi di primo intervento sono generalmente contenuti entro le quattro ore ma raramente è specificato in cosa si sostanzia tale intervento: se è esclusivamente la presa visione del disservizio o l'inizio delle operazioni di messa in sicurezza.
7. Le forme di valutazione del rispetto delle carte sono state analizzate sia verificando l'esistenza di rimborsi forfetari per mancato raggiungimento degli standard sia individuando i soggetti, interni o esterni alla struttura dell'erogatore, ai quali le carte affidano il compito di conciliazione o arbitrato allorquando vi sono controversie sull'effettivo rispetto della carta medesima.

Riguardo ai rimborsi questi sono quasi sempre forfetari (mediamente 25 euro) anche se talvolta il loro importo è incrementato in base ai giorni di ritardo. Molto raramente sono automatici, ovvero l'utente non deve fare richiesta per ottenere il rimborso ma questo è rilevato dallo stesso esercente. La necessità di attivare una procedura per richiedere l'accredito del rimborso limita moltissimo l'efficacia dei medesimi, disincentivandone la richiesta da parte dell'utente.

8. La verifica del rispetto della carta è usualmente considerata al momento della revisione della stessa, anche se talvolta è previsto di indirizzare gli utenti non soddisfatti a strutture aziendali interne (ufficio relazioni) o soggetti esterni. Tra i soggetti interni solo in tre carte era presente il riferimento al Comitato mentre più comunemente si rimanda ad associazioni dei consumatori o a difensori civici.

3 Le Problematiche

La Direttiva e lo Schema generale definiscono un dettagliato percorso per la specificazione e il miglioramento della qualità del SII. In estrema sintesi, come evidenziato nei paragrafi precedenti, il punto di partenza è la definizione, da parte dello stesso soggetto esercente, di alcuni livelli prestazionali che sono assicurati all'utenza.

Mentre il tipo di attività per la quale è garantito il livello viene stabilito dallo Schema generale, il livello di prestazione (ad esempio il numero di giorni massimo per effettuare una certa attività richiesta dall'utenza) è scelto dallo stesso soggetto esercente.

Questa impostazione di "autodeterminazione" dei livelli prestazionali ha una sua logica esclusivamente se tali valori fungono da punto di partenza ovvero da iniziale specificazione dei diritti degli utenti.

Affinché si attivi un circolo virtuoso di miglioramento della qualità del SII è necessario che alla fase di definizione degli standard seguano altre attività altrettanto importanti, riguardanti:

- l'informazione sugli standard definiti;
- la verifica del rispetto degli standard;
- il miglioramento del livello degli standard o della capacità di loro raggiungimento.

Generalmente si assiste invece ad un utilizzo delle Carte dei Servizi soprattutto con un'ottica di diffusione dell'immagine aziendale, dando particolare enfasi all'illustrazione delle caratteristiche e funzioni svolte dall'erogatore. Tale impostazione non determina l'istaurarsi di canali di comunicazione bidirezionali fra il soggetto esercente e la propria utenza, bensì consente il solo trasferimento di informazioni verso quest'ultimi.

Talvolta si assiste inoltre ad un semplice recepimento dello Schema generale, senza introdurre le personalizzazioni che lo Schema stesso consente, avvalorando ancor più l'impressione che l'individuazione dei diritti degli utenti nella Carta dei Servizi sia più un fatto formale che sostanziale. A tal proposito bisogna inoltre sottolineare che le delibere CIPE in materia tariffaria per i servizi acquedottistici, negli ultimi anni hanno riconosciuto particolare importanza alla presenza della Carta dei Servizio, consentendo agli esercenti che ne erano provvisti di beneficiare di incrementi più marcati delle tariffe. Il riconoscimento della Carta dei Servizi nella metodologia tariffaria CIPE, se da un lato rende merito alla rilevanza dello strumento, può però aver incentivato gli esercenti a interpretare l'approvazione della Carta più come un adempimento formale che non come il momento per rivedere le proprie politiche di tutela dell'utenza.

3.1 L'efficacia delle Carte

Come suggerito in precedenza una delle principali problematiche che scaturiscono dall'applicazione della normativa sulla Carta del Servizio riguarda l'efficacia della Carta stessa.

La definizione dei livelli prestazionali previsti nella Carta deve essere considerata come momento peculiare di individuazione, in maniera chiara e precisa, dei diritti dell'utenza riguardo ad alcune attività svolte dall'esercente ritenute particolarmente importanti da parte dell'utenza medesima.

Con la Carta l'esercente deve impegnarsi a dare una chiara rappresentazione dei livelli di servizio che assicura alla propria utenza, iniziando un percorso di misurazione della propria capacità di rispettare gli impegni presi.

La capacità della Carta di migliorare la qualità del SII percepita dall'utenza attiene, in primo luogo, all'individuazione dei livelli prestazionali specificati nella carta medesima. Definire

livelli prudenziali, in linea con le tempistiche e modalità di erogazione dei servizi effettuate precedentemente, non consente assolutamente di imprimere alle competenti strutture aziendali quell'orientamento al miglioramento delle prestazioni che invece è alla base del processo virtuoso richiesto dall'introduzione della Carta.

In secondo luogo la definizione di opportuni standard risulta inconcludente se degli stessi non è data adeguata informazione all'utenza. Definire i diritti senza darne informazione priva infatti di efficacia i diritti medesimi e rende vani gli ulteriori sforzi. In tali casi si assiste al totale svuotamento delle funzioni che la Carta dei Servizi dovrebbe svolgere.

Infine l'ulteriore elemento che influisce sulla idoneità della Carta a migliorare la qualità consiste nella presenza di strumenti di verifica del rispetto degli standard e di monitoraggio dei risultati. L'esistenza di sistemi di archiviazione inerenti gli eventi per i quali la Carta assicura il rispetto di livelli prestazionali è strettamente necessaria al fine di avere la percezione, a livello sia aziendale che extra-aziendale, della capacità di tenere fede agli impegni assunti e per consentire l'individuazione delle cause e delle necessarie azioni correttive.

3.2 La comunicazione dei contenuti

Uno degli aspetti nei quali il processo di adozione delle carte è sovente carente riguarda la capacità dei soggetti erogatori di stabilire canali di comunicazione con l'utenza, in primo luogo per la diffusione dei diritti presenti nelle carte.

Per ottenere adeguata promozione, le carte dovrebbero essere "veicolate" attraverso il coordinamento con soggetti (organismi pubblici, associazioni di categoria e a tutela dei consumatori) che, utilizzando la propria diffusione territoriale, consentano un'amplificazione delle informazioni e delle novità introdotte con l'adozione della carta.

Si rende infatti necessario procedere con una capillare informazione dei diritti stabiliti nelle carte visto che spesso la loro applicazione rappresenta elemento di assoluta novità per gli utenti.

Inoltre la Carta dei Servizi difficilmente contiene tutte le informazioni relative all'erogazione dei servizi: deve soprattutto consentire all'utente di conoscere tutti i modi per accedere alle informazioni sui servizi e sui suoi diritti, dandone una rappresentazione dei più rilevanti.

Quindi la Carta rappresenta un momento in cui il soggetto erogatore si "apre" all'utenza, definendo e semplificando i rapporti che i suoi uffici hanno con il pubblico.

Oltre alla comunicazione delle innovazioni introdotte con la Carta e degli impegni assunti, è necessario stabilire un percorso di trasferimento inverso dell'informazione, ovvero dall'utenza al soggetto erogatore. In tal modo sarà possibile conoscere la reale percezione dell'utenza rispetto ai cambiamenti del SII, la valutazione che questi danno e gli eventuali suggerimenti per risolvere le principali problematiche.

Solo in questo modo sarà possibile sviluppare efficacemente la Carta del Servizio, avendo cognizione delle aree d'eccellenza delle prestazioni aziendali e di dove invece gli impegni presi non sono stati adempiuti o lo sono stati in maniera parziale.

3.3 La revisione degli standard

La definizione dei livelli prestazionali rappresenta, come evidenziato precedentemente, un primo passo per il miglioramento del servizio.

A tale iniziale definizione dei livelli deve seguire, dopo un adeguato periodo di applicazione della Carta, un'analisi dei risultati conseguiti e dei possibili cambiamenti di cui la carta

potrebbe essere oggetto. Infatti il mantenimento dei livelli iniziali è sintomatico della difficoltà del soggetto erogatore a rispettare gli impegni presi o della volontà di non trasferire agli utenti ulteriori miglioramenti nella qualità del servizio.

Per tali motivi nella Carta del Servizio deve essere prevista la procedura per la revisione dei livelli definiti ovvero la periodicità e le modalità in base ai quali si perviene ad un giudizio sul rispetto degli standard e sulla loro revisione.

In altre parole, al fine di conseguire continui miglioramenti alla qualità del servizio, è necessario che il soggetto erogatore assuma nella Carta del Servizio precisi impegni anche in merito alla individuazione dei soggetti chiamati a verificare il rispetto degli standard e alla periodicità con la quale i livelli prestazionali sono oggetto di aggiornamento.

Purtroppo invece si assiste spesso alla mancanza di tali obblighi nelle Carte dei Servizi, con la conseguenza che le stesse non sono oggetto ne di verifica ne, tanto meno, di revisione. In tali casi si annulla il circolo virtuoso dei miglioramenti della qualità del servizio e si assiste ad un rapido deteriorarsi dell'effettiva applicazione della Carta.

4 Conclusione

Alla luce delle problematiche evidenziate nel paragrafo precedente l'applicazione della Carta del Servizio nel settore del SII, pur essendo importante momento di individuazione della politica di tutela degli utenti, risulta essere caratterizzata da alcuni aspetti negativi che, nell'attuale fase di completamento della riforma prevista dalla legge 36/94, potrebbero comportare sfavorevoli ripercussioni sull'utenza.

In particolare il passaggio, previsto nella riforma, dalla quasi esclusiva gestione diretta dei servizi da parte di soggetti pubblici (le amministrazioni comunali e le loro aziende operative) alla gestione effettuata da aziende private comporta la necessità di rivedere il processo di definizione delle Carte dei Servizi.

Il progressivo abbandono dei pubblici poteri riguardo alla gestione dei servizi richiede sempre più lo sviluppo di forme di tutela dell'utenza ottenute mediante l'individuazione dettagliata dei diritti di quest'ultima nei confronti degli esercenti.

I soggetti pubblici dovranno quindi ampliare l'attività di regolazione, includendo in essa anche la definizione dei livelli minimi della qualità del servizio fornito agli utenti, attraverso una loro puntuale previsione nella Carta del Servizio.

Contemporaneamente si rende necessaria un'opera di verifica del rispetto degli impegni assunti e di modifica degli stessi in base ai risultati raggiunti.

4.1 *Da Carte a elementi del Contratto di servizio*

Il primo aspetto che merita un'approfondita revisione riguarda la cogenza della Carta dei Servizi, visto che, come evidenziato precedentemente, molto spesso l'adozione della carta è assunta più come un obbligo formale che sostanziale.

Al fine di evitare che la Carta dei Servizi sia esclusivamente uno strumento di comunicazione aziendale, appare necessario prevedere che la stessa faccia parte integrante del contratto di servizio fra l'ente pubblico titolare delle infrastrutture e colui che riceve la gestione del servizio.

Attraverso il contratto di servizio non solo quindi dovrebbero essere disciplinati i diritti e doveri dei contraenti ma, visto che l'oggetto del contratto attiene all'erogazione di un servizio a terzi, anche le caratteristiche salienti delle modalità di erogazione, attraverso una puntuale rappresentazione dei diritti nella Carta della Qualità del Servizio.

L'individuazione degli standard dovrebbe tenere conto sia dei livelli di qualità di partenza che degli impegni economici previsti nei Piani di Ambito per il miglioramento della struttura aziendale e della sua efficienza. Appare infatti evidente che la definizione di tali livelli prestazionali richiede una notevole capacità di stima delle capacità aziendali da parte sia dell'ente concedente che del futuro gestore del servizio: non potrà quindi che risultare da una fase di confronto nella quale la definizione dei livelli sarà parte integrante della individuazione dei generali obiettivi di miglioramento del servizio richiesto al futuro esercente.

Nel contratto di servizio non solo deve quindi essere esplicitata una prima versione della Carta della Qualità del Servizio ma anche le procedure che definiscono:

- l'approvazione e l'entrata in vigore della carta;
- il controllo del rispetto degli standard;
- le sanzioni in caso di mancato adempimento agli obblighi assunti;

- la pubblicizzazione dei risultati raggiunti;
- la revisione degli standard.

Appare infatti necessario che siano definite le modalità in base alle quali si perviene alla individuazione dei livelli prestazionali, si controlla il rispetto degli impegni assunti e si giunge, su tali dati, ad una revisione degli stessi.

Oltre al livello degli standard l'ente concedente deve individuare, nel contratto di servizio, le linee generali delle metodologie di registrazione degli eventi che sono soggetti a tali standard e le procedure di comunicazione delle informazioni, sintetiche o di dettaglio, riguardanti il rispetto degli impegni presi.

È infatti rilevante che i livelli garantiti siano costantemente monitorati per verificare l'effettiva corrispondenza dei comportamenti aziendali rispetto alle promesse contenute nella Carta della Qualità dei Servizi. Gli enti concedenti devono infatti avere gli strumenti per verificare inadempienze, prevedendo penalizzazioni nel caso in cui venga verificata l'effettiva non corrispondenza dei comportamenti aziendali rispetto a quanto specificato nella carta.

Inoltre il contratto di servizio deve specificare la periodicità con la quale il soggetto esercente procede a pubblicizzare i dati e la periodicità con la quale l'ente concedente, a seguito di confronto con il soggetto esercente, procede a modificare gli standard.

Un ulteriore aspetto riguarda l'intervento di altri soggetti nel processo di definizione e revisione della Carta della Qualità dei Servizi.

Appare infatti proficuo che tanto nella fase di predisposizione dei livelli prestazionali che nella verifica del loro rispetto, un ruolo particolare sia assicurato alle associazioni a tutela dell'utenza. Non solo perché in questo modo viene data "voce" al punto di vista dell'utenza ma anche perché, coinvolgendo le associazioni dei consumatori, tutti gli utenti siano consapevolmente informati su quali sono i livelli prestazionali garantiti dal soggetto esercente.

Il ruolo delle associazioni dei consumatori potrebbe infatti essere duplice. Quali rappresentanti dei consumatori le associazioni potrebbero esprimere il punto di vista degli utenti, evidenziando particolarità nel processo di definizione delle carte che altrimenti non riceverebbero il giusto peso. Inoltre sarebbero in grado di raccogliere i giudizi degli utenti sulle reali capacità della carta di migliorare il SII.

Infine, inserite in un contesto istituzionale di collaborazione con gli enti concedenti del servizio, le associazioni dei consumatori, alla stregua di altre strutture diffuse sul territorio, potrebbero consentire una migliore diffusione della nuova definizione dei diritti presente nella Carta della Qualità dei Servizi.

Appendice

Tabella 5 - Elenco delle Carte dei Servizi esaminate

Denominazione soggetto erogatore	Comune di Riferimento	Data di validità della Carta del Servizio
Hera S.p.A. (ex Seabo)	Bologna	01-lug-99
Società Italiana Servizi (SIS Spa)	Cattolica, Gabicce Mare, Misano Adriatico e San Giovanni in Marignano	12/11/1998 aggiornata il 19/12/200
A.M.P.S. (Azianda Municipalizzata Pubblici Servizi)	Parma	non presente
C.A.D.F.(Consorzio Acque Delta Ferrarese)	Ferrara	mag-96
Publiacqua S.p.A	Firenze	30-giu-02
Acque S.p.A.	Pisa, Lucca	non presente
ASA S.p.A	Livorno	19/12/2001
Acquedotto del Fiora	Grosseto	31 marzo di ogni anno (in aggiornamento)
Nuove Acque S.p.A.	Arezzo	01/03/2000
AMSPDESIO (Azienda Municipale Servizi Pubblici)	Desio	non presente
SORGEA (Società Multiservizi Ambientali)	Finale Emilia- Nonantola	01-ott-99
ARIN Azienda Risorse Idriche Napoli	Napoli	1edizione 31/12/01; 2 edizione 31/12/03
ACOSEA S.p.A.	Ferrara	non presente
AIMAG S.p.A. azienda Intercomunale Municipalizzata Acqua Gas	Mirandola	24/10/2001
TESA S.p.A.Tecnologia Energia Servizi Ambiente	Piacenza	giu-02
TEA-Territorio Energia Ambiente S.p.A.	Mantova	ultima revisione gennaio 2001
APS Multiutility company	Padova	01/07/2001
CO.GE.SER. Distribuzione s.r.l.	Melzo (MI)	non presente
A.M.F.Azienda Multiservizi Faentina	Faenza	adottata in via sperimentale
AGESP S.p.A.	Busto Arsizio	mag-03
AMIR Spa	Rimini	01/01/2000
S.A.T. (Servizi Ambiente e Territorio S.p.a.)	Sassuolo Fiorano Modenese Formigine Maranello Serramazzoni	non presente
AGAC	Reggio Emilia	01/01/2003
ACSM Azienda Comasca Servizi Municipali	Como	01/07/2001
SIT p.A.Società industriale Trentina	Trento	non presente
TE.AM. S.p.A. (Lugo-RA)	Alfonsine-Bagnacavallo etc.	Assente
ASPIV S.p.A. (ora VESTA)	Venezia	11/04/2000
AGAM	Monza	non presente
Consorzio ASCAA	Parma	Non presente
AIM Vicenza SpA	Vicenza	Non presente
ASM spa Azienda Servizi Municipalizzati spa di Rovereto	Rovereto	non presente
CAP Gestione	Milano	giu-01
LATINA ATO 4 SPA	Latina	non presente

Denominazione soggetto erogatore	Comune di Riferimento	Data di validità della Carta del Servizio
E.A.S. Ente Acquedotti Siciliani	Palermo, Agrigento, Caltanissetta, Catania, Enna, Lercara, Messina, Trapani	01/01/2002
ASPEM	Varese	non presente
GENOVA ACQUE S.P.A.	Genova	01/03/2002
AQP - Acquedotto Pugliese S.P.A.	Avellino, Bari, Brindisi, Foggia,	27/03/2000
AGSM S.p.A.	Verona	non presente
META S.p.A.	Modena	01/01/2003
AEM S.p.A. Cremona	Cremona	non presente
Hera Ravenna S.p.A. (ex Area)	Ravenna	1/1/2002 revisione annuale
AC.E.G.A.S	Trieste	01/01/2002

Tabella 6 - Elementi principali delle Carte esaminate

Denominazione soggetto erogatore	Sez. I - Presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali	Sez II - Informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi forniti	Sez III - Impegni e standard di qualità e modalità di verifica	Sez IV - Procedure di reclamo e modalità di rimborso e ristoro	Altre parti
Hera S.p.A. (ex Seabo)	Parzialmente presente: manca presentazione aziendale	Presente	Presente	Presente	Glossario; Estratto contratto di fornitura; Banche convenzionate
Società Italiana Servizi (SIS Spa)	Presente	Presente	Presente	Presente	Schede allegate carta: Avvio del rapporto contrattuale; accessibilità ai servizi; gestione del rapporto contrattuale con l'Utente; continuità del servizio, numeri telef. SIS da ricordare.
A.M.P.S.(Azienda Municipalizzata Pubblici Servizi)	Presente	Presente	presente	Presente	Allegate griglie standard dei servizi forniti dall'azienda
C.A.D.F. (Consorzio Acque Delta Ferrarese)	Presente	Presente	Parzialmente presente: manca la modalità di verifica degli standard	Parzialmente presente: mancano procedure di reclamo	Allegato Servizi aggiuntivi, numeri telef. Società
Publiacqua S.p.A.	Presente	Parzialmente presente: mancano informazioni sulle strutture	Presente	Presente	Norme transitorie; Commissione mista conciliativa; num. Telef. Società
Acque S.p.A.	Parzialmente presente: manca presentazione aziendale	Parzialmente presente: mancano informazioni sulle strutture	parzialmente presente: manca la modalità di verifica degli standard	Presente	Iniziative riguardanti la tutela attiva degli utenti
ASA S.p.A.	Parzialmente presente: manca presentazione aziendale	Presente	presente	presente	elenco banche convenzionate
Acquedotto del Fiora	Parzialmente presente: manca presentazione aziendale	Parzialmente presente: mancano informazioni sulle strutture	In aggiornamento	non presente	non presenti
Nuove Acque S.p.A.	Presente	Parzialmente presente: mancano informazioni sulle strutture	presente	Presente	Allegato A: schema riepilogativo dei livelli progressivi di servizio garantiti
AMSPDESIO (Azienda Municipale Servizi Pubblici)	Presente	Presente	parzialmente presente: manca la modalità di verifica degli standard	Presente	Riassunto degli standard dell'acqua; Istituti bancari convenzionati
SORGEA (Società Multiservizi)	Presente	Parzialmente presente:	parzialmente presente:	Parzialmente presente:	non presenti

Denominazione soggetto erogatore	Sez. I - Presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali	Sez II - Informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi forniti	Sez III - Impegni e standard di qualità e modalità di verifica	Sez IV - Procedure di reclamo e modalità di rimborso e ristoro	Altre parti
Ambientali)		mancano informazioni sulle strutture	manca la modalità di verifica degli standard	mancano procedure di reclamo	
ARIN Azienda Risorse Idriche Napoli	Parzialmente presente: manca presentazione aziendale	Presente	Presente	presente	non presenti
ACOSEA S.p.A.	Presente	Presente	parzialmemte presente: manca la modalità di verifica degli standard	Parzialmente presente: mancano procedure di reclamo	Istituto bancario convenzionato
AIMAG S.p.A. azienda Intercomunale Municipalizzata Acqua Gas	Presente	presente	presente	presente	non presenti
TESA S.p.A.Tecnologia Energia Servizi Ambiente	presente	Presente	presente	presente	Numeri aziendali utili; Allegati: Impianti di attingimento dell'acqua potabile; Qualità dell'acqua potabile a Piacenza
TEA-Territorio Energia Ambiente S.p.A.	Presente	parzialmente presente: mancano informazioni sulle strutture	parzialmemte presente: manca la modalità di verifica degli standard	presente	non presenti
APS Multiutility company	presente	Presente	Presente	Presente	Allegati: avvio rapporto contrattuale; accessibilità al servizio; differenziazione delle forme e modalità di pagamento; ecc
CO.GE.SER. Distribuzione s.r.l.	Parzialmente presente: manca presentazione aziendale	Parzialmente presente: mancano informazioni sulle strutture	presente	Parzialmente presente: mancano procedure di reclamo	Appendice 1: tabella riassuntiva degli standard monitorati
A.M.F.Azienda Multiservizi Faentina	Parzialmente presente: manca presentazione aziendale	Presente	Presente	presente	non presenti
AGESP S.p.A.	presente	Parzialmente presente: mancano informazioni sulle strutture	presente	presente	non presenti
AMIR SpA	Presente	Presente	Presente	Presente	Allegato quadro riepilogativo degli standars di qualità
S.A.T. Servizi Ambiente e Territorio S.P.A.	Presente	Presente	Presente	Presente	Allegato numeri telefonici utili

Denominazione soggetto erogatore	Sez. I - Presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali	Sez II - Informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi forniti	Sez III - Impegni e standard di qualità e modalità di verifica	Sez IV - Procedure di reclamo e modalità di rimborso e ristoro	Altre parti
AGAC	Presente	Parzialmente presente manca la parte riguardo alle strutture	Presente	Presente	Allegato quadro riepilogativo dei livelli di qualità
ACSM Azienda Comasca Servizi Municipali	Presente	Presente	Presente	Presente	allegato schede avvio rapporto contrattuale, accessibilità al servizio, gestione del rapporto contrattuale con il cliente, continuità del servizio glossario
SIT p.A. società industriale Trentina	Presente	Presente	Presente	Presente	Allegato scheda che indica i livelli generali di qualità commerciale del servizio, indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, numeri telefonici aziendali e orari di apertura degli sportelli al pubblico
TE.AM. S.p.A.	Presente	Mancano informazioni sulle strutture	Parzialmente presenti: gli standard, mancano le modalità di verifica	Presente	Non presenti
ASPIV S.p.A. (ora VESTA)	Presente	Parzialmente presente: mancano informazioni sulle strutture (che dovrebbero essere presenti in schede allegate alla carta ma non pervenute pag.14)	Presente	Presente	Schede allegate carta:Avvio del rapporto contrattuale; continuità del servizio, elenco associazioni dei consumatori. Numero verde.
AGAM	Presente	Presente	Parzialmente presente: manca la modalità di verifica degli standard	Parzialmente presente: mancano procedure di reclamo	Allegato quadro riepilogativo degli standars soggetti a rimborso.
ASCAA	Presente	Parzialmente presente:manca no informazioni sulle strutture	Parzialmente presenti: manca la modalità di verifica	parzialmente presente: procedure di reclamo sommarie	Allegati: schede di riepilogo della qualità; estratto contratto di fornitura; scheda numeri utili; appendice normativa

Denominazione soggetto erogatore	Sez. I - Presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali	Sez II - Informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi forniti	Sez III - Impegni e standard di qualità e modalità di verifica	Sez IV - Procedure di reclamo e modalità di rimborso e ristoro	Altre parti
AIM Vicenza SpA	Presente	Presente	Presente: in dettaglio valutazione del grado di soddisfazione del cliente;	Presente. Esiste tabella con standard di servizio soggetti a rimborso	Politica per l'ambiente; L'acqua di AIM; Gestione del rapporto contrattuale; Sicurezza del servizio; Suggerimenti per un corretto utilizzo dell'acqua e dei servizi igienici; Valutazione del grado di soddisfazione da parte del cliente; Banche convenzionate; Glossario;
ASM spa Azienda Servizi Municipalizzati spa di Rovereto	Presente	Presente	Presente	Presente	Riepilogo degli standard generali e specifici della Carta dei servizi - Numeri telefonici aziendali e orari di apertura degli sportelli al pubblico
CAP Gestione Milano	Presente	Presente	Presente	Presente	Allegato scheda che indica gli indirizzi degli uffici postali della provincia di Lodi, Milano Pavia nei quali è possibile reperire informazioni riguardo la carta dei servizi Riepilogo standard di qualità numeri utili allegato le Condizioni di fornitura
LATINA ATO 4 SPA	Presente	Presente	Presente	Presente	Appendice - scheda n1 avvio del rapporto contrattuale, n 2 accessibilità al servizio, n 3 gestione del rapporto contrattuale, n4 continuità del servizio, allegato moduli di reclamo, scheda per suggerimenti e reclami, principali condizioni di fornitura, questionario sul grado di soddisfazione dei clienti, modello di richiesta per verifiche
E.A.S. Ente Acquedotti Siciliani	Presente	Presente	Parzialmente presente	Parzialmente presente mancano le procedure di reclamo	Glossario
ASPEM	Presente	Presente	Presente	Parzialmente presente mancano le procedure di rimborso e di ristoro	Tabella riepilogativa dei tempi relativi agli standard di qualità
GENOVA ACQUE S.P.A	Presente	Presente	Presente	Presente	Premessa, quadro riassuntivo dei principali standard del servizio
AQP Acquedotto Pugliese S.P.A.	Presente	Presente	Presente	Presente	Appendice, premessa, indirizzi delle associazioni dei Consumatori firmatarie, copia allegata riguardo alla gestione reclami, copia allegata riguardo gli indici della qualità

Denominazione soggetto erogatore	Sez. I - Presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali	Sez II - Informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi forniti	Sez III - Impegni e standard di qualità e modalità di verifica	Sez IV - Procedure di reclamo e modalità di rimborso e ristoro	Altre parti
AGSM S.p.A.	Presente	Presente	Parzialmente presente: manca la modalità di verifica degli standard	Presente	Glossario, numero verde, numeri utili, consigli utili
META S.p.A.	Presente	Presente	Presente	Presente	Definizioni; Esplicazione politica ambientale
AEM S.p.A. Cremona	Presente	Parzialmente presente: manca riferimento alle strutture	Presente	In allegato	Definizioni;
Hera Ravenna S.p.A. (ex Area)	Presente	Presente	Presente	Presente	Esplicitazione dati caratteristici del servizio e della rete, dati di efficienza, dati di sicurezza, dati di qualità
AC.E.GA.S	Presente	Presente	Presente		Glossario

Tabella 7 - Approfondimento su alcuni elementi caratteristici

Denominazione soggetto erogatore	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	Forme di accessibilità alle informazioni	Tempi di risposta ai reclami scritti	Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati	Tempo e modalità di attivazione del servizio di emergenza	Disponibilità del servizio di pronto intervento	Numero di standard di soggetti a indennizzo e valore dell'indennizzo	Forme di valutazione del rispetto della Carta del Servizio
Hera S.p.A. (ex Seabo)	40 giorni calendario	Uffici aperti al pubblico; CallCenter con numero verde; Numero telefonico Ufficio Segreteria;	20 giorni calendario	almeno 2 giorni mediante comunicati stampa, mezzi muniti di altoparlante, prestampati	Parzialmente specificati	24/24 ore con numero verde	10 standard per 25.82/51.64 euro rimborso a richiesta	Ufficio Studi- Comunicazione Utenza Seabo; Comitato di vigilanza risorse idriche; Difensore Civico Regionale
Società Italiana Servizi (SIS S.p.a.)	(t.medio 30gg.-t.max 45gg.) calendario	Uffici aperti al pubblico; CallCenter con numero verde; Numero telefonico;Corrispondenza; Fax;Internet	(t.medio 20gg.-t.max 30gg) calendario	almeno 1 giorno mediante avvisi personali, automezzo munito di autoparlante, annunci su quotidiani e reti TV locali, prestampati	Specificati in dettaglio	24/24 ore tutti i gg dell'anno con numero verde	4 standard: £ 50.000 (25,81euro) per ogni giorno di ritardo fino ad un max di £250.000(129,11 euro)	Direzione della SIS;Comitato di Tutela
A.M.P.S.(Azienda Municipalizzata Pubbilici Servizi)	45 gg. Calendario, esclusa posa contatore, dalla data di prenotazione lavoro	telefono; numero verde; sportelli aziendali; sportelli decentrati.	30 gg. Calendario da protocollo aziendale. In casi complessi entro 30 gg. Informazione a cliente su stato pratica	1 giorno (24 ore) mediante annunci su quotidiani locali, Tv locali, avvisi scritti o verbali sul posto	non specificato	num. Telefonico 24/24 ore con servizio assicurato nelle fasce lavorative e nelle altre con personale reperibile.	4 standard: £ 50.000 (25,81euro)	non presente
C.A.D.F.(Consorzio Acque Delta Ferrarese)	20gg lavorativi (10 per richiesta allaccio+sopralluogo+ 10per sopralluogo+attivazione)	Uffici aperti al pubblico; servizio telefonico con segreteria; CallCenter con numero verde.	non presente	12 ore: non sono specificate le modalità di preavviso	Non specificato	24/24 con num. Verde	standard non elencati;rimborso forfettario di £ 50.000 (25,81 euro)	Non presente
Publiacqua S.p.A	40/42 gg lavorativi	Uffici aperti al pubblico; Call Center con numero verde	30 gg di calendario- sopralluogo+risposta; 20 gg di calendario senza verifiche o sopralluogo	48 ore:mediante affissione cartelli; comunicati stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore e/o volantinaggio	presente	24/24 con num. Verde	7 standard:indennizzo molto dettagliato	Commissione Mista Conciliativa
Acque S.p.A.	42/30 gg lavorativi	Uffici aperti al pubblico; Call Center con numero verde, Internet; fax	30 gg di calendario- sopralluogo+risposta; 20 gg di calendario senza verifiche o sopralluogo	48 ore;tramite organi di stampa, TV locali, affissione di avvisi	presente	24/24	8 standard:indennizzo automatico e forfettario di 25,83 euro	Uffuci del Gestore

Denominazione soggetto erogatore	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	Forme di accessibilità alle informazioni	Tempi di risposta ai reclami scritti	Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati	Tempo e modalità di attivazione del servizio di emergenza	Disponibilità del servizio di pronto intervento	Numero di standard di soggetti a indennizzo e valore dell'indennizzo	Forme di valutazione del rispetto della Carta del Servizio
ASA S.p.A.	68/78 gg	Uffici aperti al pubblico; numero telefonico; internet	30 gg	24/48: tramite stampa, emittenti radiotelevisive locali, cartelli esposti all'esterno dei fabbricati	presente	24ore/giorno feriali e festivi	5 standard: indennizzo forfettario 1° standard 25,82/154,84 euro; per tutti gli altri 25,82 euro	Autorità di controllo interno
Acquedotto del Fiora	non presente	servizi telefonici; sito internet	non presente	non presente	non presente	non presente	non presente	non presenti
Nuove Acque S.p.A.	1° anno: 22/15gg; 2°anno: 18/15gg; 3°anno: 12/5gg	Uffici aperti al pubblico; agenzie operative; fax; call center con numero verde	7 gg senza sopralluogo; 7+7 con sopralluogo	48 ore a mezzo stampa e/o radio televisione e/o comunicazioni sonore e/o affissione di cartelli	Presente	24/24 per 365 gg all'anno	7 standard: indennizzo forfettario di £ 50.000	Revisione periodica della società
AMSPDESIO (Azienda Municipale Servizi Pubblici)	57/47gg solari; 90gg per le zone non servite	Sportelli aziendali; distribuzione porta a porta; campagne informative; corrispondenza	30gg	24 ore a mezzo affissione di avvisi; comunicati stampa e radiofonici; messaggi in bolletta	presente	24/24 tutti i gg dell'anno	6 standard: indennizzo forfettario di £ 50.000	Revisione periodica della società (31 marzo di ogni anno)
SORGEA (Società Multiservizi Ambientali)	43/93 gg	Sportelli del Servizio Clienti; servizio telefonico; fax	20/30gg lavorativi	disciplinate da piano d'emergenza previsto	presente	24/24 tutti i gg dell'anno feriali e festivi	10 standard: 50/80.000 £	Revisione periodica della società
ARIN Azienda Risorse Idriche Napoli	70/100 gg	Sportelli del Servizio Clienti; CallCenter con numero verde; Internet;	30gg	48 ore tramite avvisi sui mezzi di comunicazione; internet; bollettino guasti; volantini	presente	24/24 con numero verde	4 standard: rimborso forfettario di £ 100.000 (51,646 euro)	Revisione periodica della società
ACOSEA S.p.A.	85 gg	Centri operativi; Uffici al servizio utenti; numeri telefonici; fax	30 gg	sommariamente specificato	non specificato	24/24	5 standard: indennizzo forfettario di 30 euro	Revisione periodica della società
AIMAG S.p.A. azienda Intercomunale Municipalizzata Acqua Gas	39 gg solari	Uffici aperti al pubblico; sito internet; sportello telefonico; corrispondenza postale	15 giorni solari	48 ore mediante mezzi di stampa, radio, emittenti televisive locali, automezzi muniti di autoparlante, informazioni personali	non specificato	24/24 per 365 gg all'anno	8 standard: indennizzo forfettario di 41,32 euro	organismi aziendali, associazioni di consumatori presenti sul territorio

Denominazione soggetto erogatore	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	Forme di accessibilità alle informazioni	Tempi di risposta ai reclami scritti	Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati	Tempo e modalità di attivazione del servizio di emergenza	Disponibilità del servizio di pronto intervento	Numero di standard e valore dell'indennizzo	Forme di valutazione del rispetto della Carta del Servizio
TESA S.p.A.Tecnologia Energia Servizi Ambiente	40/65 gg	Servizio informazioni e Attività Di comunicazione	20 gg senza sopralluogo; 30 gg con sopralluogo	12 ore avvisi personali; avvisi esposti edifici; avvisi stampa e radiotelevisi	non specificato	24/24 per 365 gg all'anno	3 standard:indennizzo forfettario di 36 euro	Revisione periodica della società
TEA-Territorio Energia Ambiente S.p.A.	50 gg	uffici aperti al pubblico; sportello telefonico con numero verde	20gg	48 ore mediante avvisi; strumenti di informazioni appropriati, mass media	non specificato	24/24	5 standard:rimborso forfettario di £ 50.000	Revisione periodica della società
APS Multiutility company	non presente		30gg	3gg modalità di preavviso non trovatein allegato come specificato	presente	24/24	6 standard:rimborso forfettario di £ 50.000	Revisione periodica della società
CO.GE.SER. Distribuzione s.r.l.	70gg di calendario	Sportelli diretti; sportello telefonico; corrispondenza	20 gg senza sopralluogo; 30 gg con sopralluogo	1 giorno con avvisi personali; avvisi fuori lo stabile e/o manifesti e radio locali	presente	24/24 tutti i gg dell'anno	3 standard:indennizzo forfettario di 70.000£	revisione periodica della società; ufficio del difensore civico
A.M.F.Azienda Multiservizi Faentina	127gg per allacciamenti zone non servite; 44 per zone servite	Sportello commerciale con numero verde; comunicati satmpa; inserzioni su organi di informazione; distribuzione porta a porta	30gg	24 ore a mezzo stampa, radio locali o pubblici servizi	presente il tempo ma non la modalità	24/24 tutti i gg dell'anno	non presente	non presenti
AGESP S.p.A.	45 per lavori semplici; 110 per lavori complessi	Sportello diretto; sportello telefonico; corrispondenza	20 gg lavorativi	48 ore: non specificate modalità di preavviso	presente	24/24 con numero verde	3 standard:indennizzo pari al 5% dell'importo dei lavori oggetto della prestazione per il mancato rispetto dello standard	revisione periodica della società
AMIR Spa		Ufficio relazioni con il pubblico URP	25 giorni	Si da preavviso con almeno 2 giorni di anticipo a mezzo di comunicato stampa e/o mezzi muniti di altoparlante e/o comunicazioni scritte	Parzialmente specificati	24/24 ore con numero verde	9 standard che vanno dai 25 ai 50 euro	Osservatorio della qualità

Denominazione soggetto erogatore	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	Forme di accessibilità alle informazioni	Tempi di risposta ai reclami scritti	Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati	Tempo e modalità di attivazione del servizio di emergenza	Disponibilità del servizio di pronto intervento	Numero di standard di soggetti a indennizzo e valore dell'indennizzo	Forme di valutazione del rispetto della Carta del Servizio
S.A.T. (Servizi Ambiente e Territorio S.p.a.)		Uffici aperti al pubblico svolgimento di pratiche per via telefonica internet	dai 20 ai 30 giorni	comunicato concordato telefonicamente con l'utenza 48 ore prima comunicazione scritta comunicati stampa con appositi mezzi 24 ore prima	Specificato	24/24	standard presenti ma non elencati	Comitato di qualità aziendale
AGAC		Uffici aperti al pubblico; servizio telefonico	tempo massimo 20 giorni	1 al massimo 2 giorni mancano le modalità di preavviso	Specificato	24/24 con numero verde	5 standard specifici con indennizzo forfettario pari a 51,65 euro	Revisione periodica della società
ACSM Azienda Comasca Servizi Municipal		Sportello informazioni materiale informativo comunicazioni radiofoniche, televisive stampa locale sito internet	30 giorni	2 giorni per mezzo di comunicazioni radiofoniche televisive ed a mezzo stampa locale	Non specificato	24/24 con numero verde	standard non specificati	Revisione periodica della società
SIT p.A.Società industriale Trentina		Numeri telefonici aziendali sportelli al pubblico	dai 15 ai 25 giorni lavorativi	dalle 24 alle 48 ore per mezzo di annunci su quotidiani locali, affissione in luoghi pubblici o nei pubblici esercizi, comunicazioni per ogni singolo edificio	Parzialmente specificato	24/24 con numero verde	6 standard specifici con indennizzo forfettario pari a (£100.000) 52,00€	Revisione periodica della società
TE.AM. S.p.A.	30 gg.	Ufficio clienti per la relazione con il pubblico	10 gg. Senza sopralluogo; 30 gg. Con sopralluogo.	24 h. attraverso stampa o "altre forme"	parzialmente specificati	24/24 365 gg l'anno con numero verde	non presente	revisione periodica della società
ASPIV S.p.A. (ora VESTA)	30gg (non si sa se lavorativi o no) senza lavori; con i lavori tempo non specificato	Sportelli diretti; numero verde; sportello telefonico; corrispondenza e fax; internet e e-mail.	20 giorni (non si sa se lavorativi o no)	2 gg. Ma non è specificata la modalità	Non specificato	24/24 ore tutti i gg dell'anno con numero verde	10 standard: £ 50.000 a standard tranne uno che è il 10% del valore dei lavori di esecuzione allacciamento fino a max. £ 500,000	U.R.P.; Comitato di vigilanza risorse idriche
AGAM	12 gg di calendario	Sportelli diretti; numero verde; sportello telefonico; servizio a casa x clienti handicappati	tra i 15 e i 25 gg. Di calendario	Si da preavviso con almeno 3 gg. di anticipo a mezzo di comunicato stampa e/o radiotelevisivo e/o comunicazioni scritte	Non specificato	24/24 ore tutti i gg dell'anno con numero verde	4 standard: £ 50.000 fisse a standard	Non presenti

Denominazione soggetto erogatore	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	Forme di accessibilità alle informazioni	Tempi di risposta ai reclami scritti	Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati	Tempo e modalità di attivazione del servizio di emergenza	Disponibilità del servizio di pronto intervento	Numero di standard e valore dell'indennizzo	Forme di valutazione del rispetto della Carta del Servizio
ASCAA	60 gg: + 7 gg. lavorativi		30 giorni	2 gg.mancano le modalità	non presente	24/24 ore con numero verde	3 standard: rimborso forfettario di L.50.000	Revisione periodica della società; enti consorziati; associazione dei consumatori
AIM VICENZA SpA	Non	Ufficio Relazioni Clienti; Pubblicazione e distribuzione gratuita del periodico "Il Paginone"; Attivazione sito Internet; Materiale informativo sui singoli servizi; Organizzazione visite didattiche; Promozione campagne informative tramite mass-media; Informazione diretta tramite iniziative presso Commerciale Marketing e Sviluppo; Divulgazione informazioni tramite fattura commerciale; Organizzazione eventi;N. verde;	15 gg. Senza sopralluogo; 20gg. Con sopralluogo;	3gg.mediante avvisi affissi nella zona interessata; in casi particolari, direttamente con comunicazione telefonica o verbale; mezzo stampa;	Presente nei dettagli	24/24 - 365 gg.l'anno con numero telefonico	13 standard per 25/26 Euro, rimborso a domanda scritta e documentata entro 30gg.dalla scadenza del termine garantito dallo standard	Revisione periodica della società;
ASM spa Azienda Servizi Municipalizzati spa di Rovereto		Numeri telefonici aziendali sportelli al pubblico	20 giorni lavorativi	annunci sui quotidiani locali con preavviso di almeno 48 ore	Non specificato	Presente	6 standard specifici con indennizzo forfettario pari a (£100.000) 52,00€	Revisione periodica della società
CAP Gestione Milano	tempo massimo 30 giorni	Uffici aperti al pubblico, uffici postali, call center, numero verde informazioni sulle bollette, distribuzione di depliant, sito internet	tempo massimo 30 giorni	24 ore non sono specificate le modalità di preavviso	Non specificato	entro 4 ore	standard non specificati indennizzo pari a € 25,82	Revisione periodica della società
LATINA ATO 4 SPA	tempo massimo 60 giorni	Contact Center in grado di gestire i contatti con i clienti attraverso il telefono, fax e internet, sito internet, numero verde	15 giorni	7 giorni prima non sono specificate le modalità di preavviso	Specificato	24/24 tutti i giorni dell'anno	5 standard specifici con indennizzo pari a € 25,82	Revisione periodica della società
E.A.S. Ente Acquedotti Siciliani	60 giorni lavorativi	Uffici aperti al pubblico, depliant	non presente	non presente	Parzialmente specificato	Parzialmente specificato	standard non specificati	Revisione periodica della società

Denominazione soggetto erogatore	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	Forme di accessibilità alle informazioni	Tempi di risposta ai reclami scritti	Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati	Tempo e modalità di attivazione del servizio di emergenza	Disponibilità del servizio di pronto intervento	Numero di standard di soggetti a indennizzo e valore dell'indennizzo	Forme di valutazione del rispetto della Carta del Servizio
ASPEM	30/40 giorni	Sportelli aperti al pubblico, sportello telefonico appuntamenti personalizzati, sito internet	20/30 giorni	2 giorni di anticipo per mezzo di appositi avvisi presso i clienti, avvisi negli esercizi commerciali della zona interessata, eventuale informazione sul quotidiano locale o televideo di emittente locale, sito internet	Specificato	Presente	standard elencati 2 indennizzo che va da £ 50.000 a 200.000 altri standard non elencati indennizzo forfetario di £ 50.000 € 52	Revisione periodica della società
GENOVA ACQUA S.P.A.	dai 15 ai 40 giorni lavorativi	Sportelli aperti al pubblico	dai 15 ai 30 giorni dal ricevimento	48 ore prima a mezzo stampa, emittenti radio locali, comunicazioni alla delegazione comunale di competenza, affissione di cartelli all'ingresso degli edifici interessati, in relazione al numero delle utenze interessate	Specificato	24/24 ore al giorno per 365 giorni l'anno	6 standard elencati con indennizzo pari a € 50,00	Revisione periodica della società
AQP Acquedotto Pugliese S.P.A.	dai 20 ai 40 giorni	Uffici aperti al pubblico, call center, numero verde, sito internet, specifici opuscoli informativi	45 giorni	3 giorni prima della interruzione del servizio, non sono specificate le modalità di preavviso	Specificato	24/24	13 standard elencati, indennizzo forfetario pari a € 25,82	Revisione periodica della società
AGSM S.p.A.	30 gg lavorativi	sportelli diretti, numero verde, sito internet, periodico gratuito, opuscoli, visite didattiche per studenti, conferenze stampa, mass media, informaz. Dirette al cliente, inform. In bolletta	20 gg. Lavorativi	2 gg. Tramite avvisi affissi presso gli immobili, mezzo stampa	Presente in forma sintetica	24/24 ore tutti i gg. Dell'anno	5 standard; € 25,82 a standard	Associazioni consumatori e/o di categoria, difensore civico, co.vi.ri
META S.p.A.	15 giorni lavorativi	Uffici territoriali aperti al pubblico (centi zona e centri operativi)	20 giorni lavorativi	almeno 3 giorni mediante comunicati stampa, prestampati	Non specificati	24/24 ore	6 standard per 25.82 euro rimborso automatico	Non specificate
AEM S.p.A. Cremona	6 giorni lavorativi	Ufficio commerciale; Numero verde	10 giorni lavorativi	Non specificati	Non specificati	24/24 ore	5 standard per 25.82 euro rimborso a richiesta	Annualmente dal Responsabile Qualità

Denominazione soggetto erogatore	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	Forme di accessibilità alle informazioni	Tempi di risposta ai reclami scritti	Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati	Tempo e modalità di attivazione del servizio di emergenza	Disponibilità del servizio di pronto intervento	Numero di standard di soggetti a indennizzo e valore dell'indennizzo	Forme di valutazione del rispetto della Carta del Servizio
Hera Ravenna S.p.A. (ex Area)	15/60 giorni lavorativi	Ufficio commerciale; Numero verde	20 giorni lavorativi	almeno 2 giorni mediante comunicati stampa, mezzi muniti di altoparlante, prestampati	Non specificati	24/24 ore	6 standard per 25 euro rimborso automatico	CCAII Ravenna; Tavolo di confronto e concertazione
AC.E.GA.S	15/60 giorni lavorativi	Ufficio commerciale; Numero verde	20 giorni lavorativi	almeno 2 giorni	Non specificati	24/24 ore con numero verde	8 standard per 25.82 euro rimborso a richiesta	Settore Qualità aziendale; Comitato di vigilanza risorse idriche; Difensore Civico Regionale