

ALTO GARDA SERVIZI SPA

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

GRUPPO  
**AGS**  
ALTO GARDA SERVIZI SPA

## Alto Garda Servizi S.p.A.

Sede in Via Ardaro, 27 – 38066 Riva del Garda Capitale

Sociale deliberato e versato Euro 23.234.016,00

Nr. Iscrizione Registro Imprese di Trento

C.F. – P.I. 01581060223

Tel. 0464 – 553565

e-mail [altogardaservizispa@legaimail.it](mailto:altogardaservizispa@legaimail.it)

## Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione  
di data 13 giugno 2013

## INDICE

1.	PREMESSA	PAG. 4
	1.1 Quadro normativo di riferimento	4
	1.2 Obiettivi	4
	1.3 Definizioni	5
2.	I PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO	7
	2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	7
	2.2 Continuità e qualità del servizio	7
	2.3 Partecipazione	7
	2.4 Cortesia	7
	2.5 Efficacia ed efficienza	7
	2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	8
	2.7 Buona fede e responsabilità sociale d'impresa	8
	2.8 Tutela della Privacy	8
3.	INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI	9
4.	STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO E MODALITA' DI VERIFICA	10
	4.1 STANDARD QUANTITATIVI	10
	4.2 STANDARD DI QUALITA'	10
	4.2.1 Avvio del rapporto contrattuale	11
	4.2.2 Accessibilità al servizio	12
	4.2.3 Gestione del rapporto contrattuale	14
	4.2.4 Continuità del servizio	17
5.	TUTELA DEL CLIENTE – PROCEDURE DI RECLAMO	19
	5.1 Gestione reclami	19
	5.1.1 Reclamo scritto	19
	5.1.2 Controlli esterni	20
	5.1.3 Resoconto annuale	20
	5.2 Indennizzi	20
6.	LIVELLI MINIMI DEI SERVIZI	21
	6.1 Per le utenze domestiche	21
	6.2 Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi	22
7.	QUALITA' E SICUREZZA DELL'ACQUA	22
	7.1 Potabilizzazione	22
	7.2 Durezza	23
	7.3 Analisi dell'acqua	23
	7.2 Pressioni minima e massima	23
8.	DIRITTI DI ACCESSO AGLI ATTI E SERVIZIO INFORMAZIONE	24
9.	SICUREZZA E RISPETTO DELLA GESTIONE AZIENDALE, DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE	25
10.	ALLEGATI	26
	Allegato A) Modulo reclami	26
	Allegato B) Elenco associazioni consumatori	26

# 1.

## PREMESSA

### 1.1 Quadro normativo di riferimento

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (qui di seguito "Carta"), redatta in attuazione dei DPCM 27 gennaio 1994 e 29 aprile 1999, fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto e fognatura e costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Alto Garda Servizi S.p.A., gestore del servizio, ed i clienti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta è stata adottata in adempimento alla normativa vigente in materia, alle delibere e agli atti di indirizzo emanati dagli Enti e dagli Organismi competenti in tale ambito e segue lo schema di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato, in attuazione del DL 12 maggio 1995 n° 163.

Inoltre, i dettati normativi che compongono il quadro giuridico di riferimento, e che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo, si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta, salvo formalizzarne successivamente il riferimento con la procedura e con gli effetti che saranno esposti nel proseguo.

### 1.2 Obiettivi

Più nello specifico, la Carta definisce gli standard di qualità che Alto Garda Servizi S.p.A. si impegna a rispettare e costituisce un allegato del contratto di fornitura stipulato tra il gestore del servizio e il singolo cliente.

Le condizioni più favorevoli al cliente contenute nella presente Carta, approvata da Alto Garda Servizi S.p.A. in data 13/06/2013, si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura sottoscritti in data precedente.

Le previsioni della Carta, che è soggetta a revisione triennale, si intendono valide sino all'avvenuta comunicazione ai clienti di eventuali variazioni, tramite invio all'indirizzo di recapito delle bollette.

Infatti, la Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze determinate dagli Organismi e Enti competenti e dal gestore.

Per tutto quanto non riportato nella presente Carta si rimanda alle condizioni contrattuali stipulate e/o allo specifico regolamento del servizio.

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

I. uso civile domestico;

II. uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, ecc.);

III. altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per il servizio di fognatura la Carta si riferisce alla gestione degli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

Gli standard di qualità definiti dalla Carta si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dall'azienda, e specifici, ossia riferiti alla singola prestazione resa al cliente. In caso di mancato rispetto degli standard specifici per cause riconducibili al gestore del servizio, Alto Garda Servizi S.p.A. riconosce al cliente un indennizzo automatico e forfettario come indicato nel paragrafo "Indennizzo automatico".

Con il presente documento Alto Garda Servizi S.p.A. si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, predeterminati e monitorati dall'azienda stessa, con l'obiettivo di soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra l'azienda e i clienti.

In particolare, attraverso la Carta Alto Garda Servizi S.p.A.:

- garantisce ai clienti l'accesso alle informazioni di carattere tecnico – amministrativo;
- assicura l'erogazione continua dei servizi e specifici livelli qualitativi;
- favorisce rapporti fiduciosi, dialettici e propositivi con il cliente.

La Carta può essere:

- richiesta gratuitamente ad Alto Garda Servizi S.p.A. contattando la sede o con le modalità più utili e comode (telefono 0464-553565, fax 0464-553190 , email [info@altogardaservizi.com](mailto:info@altogardaservizi.com) ) ed essa sarà spedita in forma gratuita al recapito fornito;
- ritirata dai nuovi utenti all'atto della richiesta di contratto;
- scaricata direttamente dal sito [www.altogardaservizi.it](http://www.altogardaservizi.it) nella sezione "Servizio Acqua Fognatura" al link "Carta del Servizio Idrico Integrato";
- ritirata presso gli sportelli dell'azienda siti sul territorio.

### 1.3 Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- Servizio idrico integrato (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli;
- Carta dei Servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra clienti e gestore del SII;
- Gestore del servizio idrico integrato o gestore del SII è il soggetto che, in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica, gestisce uno o più servizi facenti parte del SII in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- Alto Garda Servizi S.p.A. è il gestore del Servizio Idrico Integrato;
- Cittadino/Cliente è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richieda ad Alto Garda Servizi S.p.A. l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio



- Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con Alto Garda Servizi S.p.A. il contratto di fornitura;
- completamento dell'intervento è la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta del cliente;
  - livello di qualità (o standard) è il livello del servizio promesso, ovvero il valore prefissato per ciascun indicatore di qualità;
  - manutenzioni necessarie sono gli interventi di riparazione e di manutenzione da eseguirsi sulla rete idrica o fognaria;
  - data di messa a disposizione:
    - I) per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore coincide con la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
    - II) per le comunicazioni trasmesse per via telematica coincide con la data di inserimento nel sistema informativo dell'esercente o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
    - III) per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - data di ricevimento è:
    - I) per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
    - II) per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
    - III) per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici coincide con la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente;
  - causa di forza maggiore intesa come evento derivante dalla natura o dal fatto dell'uomo che non può essere preveduto o che, anche se preveduto, non può essere impedito (vi si ricomprende anche gli scioperi, le condizioni di carattere tecnico derivanti da guasti ed oggettive esigenze di servizio, ivi compresi i lavori programmati da eseguirsi lungo le reti tecnologiche);
  - caso fortuito inteso come accadimento non prevedibile che rende inevitabile il verificarsi di un'azione;
  - causa di terzi ovvero cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali per esempio la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

## 2.

### I PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO

Alto Garda Servizi è responsabile della gestione del SII (escluso il servizio di depurazione) nel Comune di Riva del Garda.

Premesso che l'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale, e che la gestione del servizio idrico integrato è realizzata senza scopo di lucro e persegue finalità di carattere sociale e ambientale, nella gestione del Servizio Idrico Integrato Alto Garda Servizi S.p.A. si ispira ai seguenti principi:

#### 2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si manifesta nel garantire ai clienti uguale trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Alto Garda Servizi S.p.A. si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani e appartenenti alle fasce sociali più deboli. Nei confronti dei clienti, Alto Garda Servizi S.p.A. si impegna ad agire in modo obiettivo, equo ed imparziale.

#### 2.2 Continuità e qualità del servizio

Costituisce impegno prioritario di Alto Garda Servizi S.p.A. garantire un servizio continuo e regolare ed evitare disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, Alto Garda Servizi S.p.A. si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

#### 2.3 Partecipazione

Per gli aspetti di relazione con il cliente, Alto Garda Servizi S.p.A. garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. Il cliente ha diritto di richiedere e ottenere, singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Al fine di favorire una partecipazione democratica alla gestione del Servizio Idrico Integrato, Alto Garda Servizi S.p.A. stabilisce un rapporto di informazione e collaborazione con le associazioni attive sul territorio in difesa dell'acqua come bene comune.

#### 2.4 Cortesia

Alto Garda Servizi S.p.A. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare il cliente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

#### 2.5 Efficacia ed efficienza

Alto Garda Servizi S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo

scopo. L'efficienza va intesa come capacità di garantire la razionale utilizzazione delle risorse idriche e dei corpi ricettori nonché di ottimizzare l'impiego delle risorse interne.

L'efficacia va intesa come capacità di garantire la qualità del servizio in accordo alla domanda delle popolazioni servite e alle esigenze della tutela ambientale.

Alto Garda Servizi S.p.A. si impegna quindi a rispondere alla domanda di "organizzazione" dell'utenza, espressa in termini di regolarità e tempestività della contabilizzazione e della fatturazione, di semplicità delle procedure amministrative per l'apertura, voltura e chiusura dei contratti, di rapidità ed esaustività della risposta alle chiamate di emergenza, di garanzia delle informazioni fornite.

## 2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

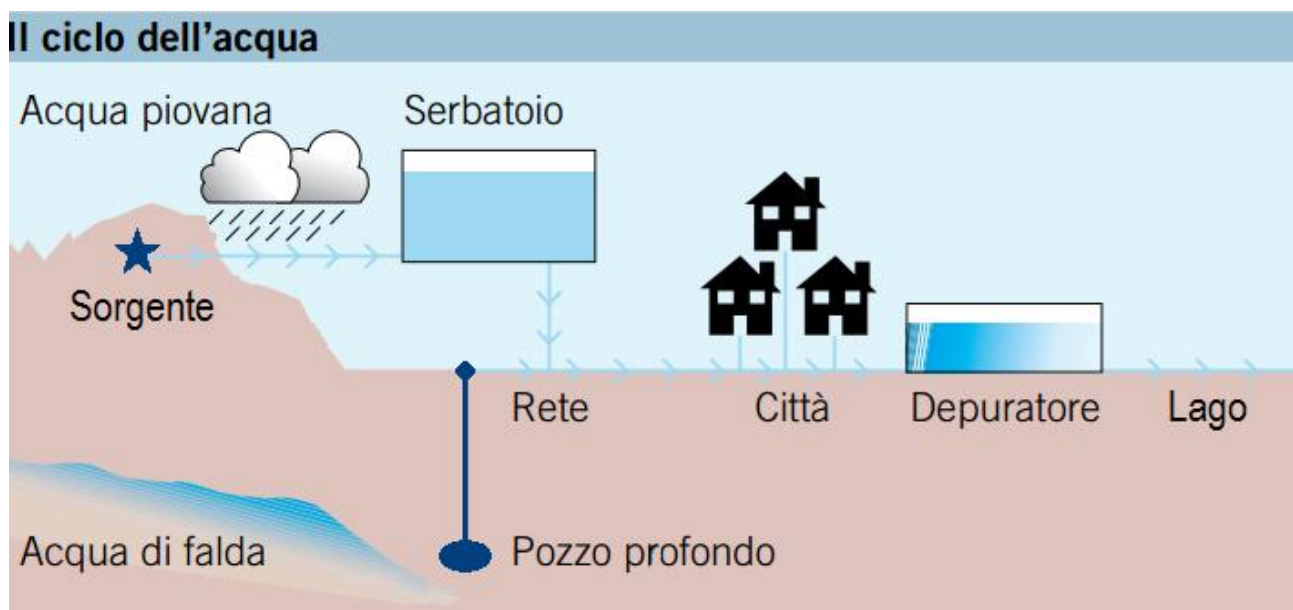
Alto Garda Servizi S.p.A. si impegna a garantire al cliente procedure amministrative semplici e chiare, nel rispetto degli iter normativi, e a prestare la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nel rapporto con i clienti.

## 2.7 Buona fede e responsabilità sociale d'impresa

Alto Garda Servizi S.p.A. opera secondo il principio della buona fede, che comporta la convinzione genuina di agire in maniera corretta, nel sostanziale rispetto delle regole e si impegna ad agire in modo socialmente responsabile, nella consapevolezza dell'assoluta rilevanza del bene acqua e delle ricadute delle proprie attività sulla qualità dell'ambiente e sugli stakeholder, intesi come collaboratori, clienti, fornitori, partner, comunità e istituzioni.

## 2.8 Tutela della Privacy

Alto Garda Servizi S.p.A., in ogni fase dello svolgimento della propria attività, opera garantendo che il trattamento dei dati personali dei clienti e di ogni soggetto interessato avvenga nel rispetto del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali.





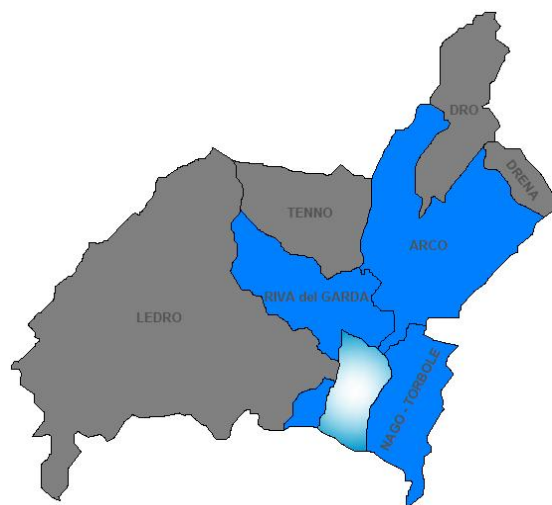
## 3.

## INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

La gestione del ciclo idrico integrato comprende le attività di captazione, adduzione, sollevamento, potabilizzazione, trattamento, distribuzione, vendita di acqua ad usi civili e industriali. Comprende anche la gestione della rete fognaria esclusa l'attività di depurazione.

Nel dettaglio:

- **Captazione:** nella prima fase l'acqua viene intercettata e prelevata. Nel Comune di Riva del Garda l'approvvigionamento è garantito da 9 sorgenti (Campi-Valletti, Campi-Comi, Campi-Grassi, Pregasina, Deva, Ert, Galleria, Ravizze, Sass del Diaol) e in caso di necessità anche da falde attraverso 3 pozzi.
- **Potabilizzazione:** l'acqua viene resa compatibile per il normale consumo domestico.
- **Distribuzione:** l'acqua viene condotta attraverso tubazioni fino alle abitazioni mantenendone la potabilità.
- **Fognatura:** dopo essere stata utilizzata, l'acqua viene raccolta e convogliata attraverso fognatura all'impianto di depurazione.



La tabella sottostante evidenzia i principali dati tecnici relativi al servizio:

	2012	2011
Acqua potabile distribuita annualmente	1,83 mil mc	1,80 mil mc
Serbatoi acquedotto	11	11
Stazioni di pompaggio acquedotto	5	5
Lunghezza della rete acquedotto	101 km* <sup>1</sup>	101 km*
Punti di consegna ai Clienti	10.335	9.949
Stazioni di pompaggio fognarie	9	9
Lunghezza della rete fognaria	85 km	85 km

## 4.

### STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO E MODALITA' DI VERIFICA

Alto Garda Servizi S.p.A. adotta standard di qualità del servizio che indicano il livello minimo di prestazione che si impegna a garantire.

Gli standard di qualità (livello di servizio promesso) costituiscono:

- un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard di qualità debbono considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per assicurare i livelli di servizio indicati nel presente documento. In tal senso, sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, essendo accadimenti di carattere straordinario ed imprevedibile quali cause di forza maggiore, caso fortuito o fatti di terzi.

Alto Garda Servizi S.p.A. svolge apposite valutazioni periodiche della qualità dei servizi prestati e a pubblica nel Bilancio sociale i risultati conseguiti.

Gli standard possono essere formulati sotto forma di due tipologie:

- QUANTITATIVI
- QUALITATIVI

#### 4.1 STANDARD QUANTITATIVI

Sono gli standard formulati sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e possono essere specifici o generali.

- Specifico (S) quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo cliente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza. (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto).
- Generale (G) quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).

#### 4.2 STANDARD DI QUALITA'

Sono gli standard formulati in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

Gli standard di qualità, generici e specifici, fissati nella presente Carta si riferiscono a:

- i tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il cliente nella fase di avvio del rapporto contrattuale medesimo;
- l'accessibilità al servizio;
- la gestione del rapporto contrattuale;
- la continuità del servizio.

#### 4.2.1 Avvio del rapporto contrattuale

I tempi di prestazione di seguito indicati sono da ritenersi al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del cliente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, caso fortuito o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il gestore comunica tempestivamente al cliente il nuovo termine ed il motivo del rinvio, evidenziando le cause.

#### **Tempo di preventivazione**

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte della richiesta del cittadino e la data in cui il preventivo viene spedito e/o messo a disposizione del richiedente. Varia a seconda che si debba o meno effettuare il sopralluogo: i tempi si intendono raddoppiati nei casi in cui si renda necessario effettuare rilievi.

Il preventivo costituisce un'offerta irrevocabile con validità pari a **180 giorni**. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso da Alto Garda Servizi S.p.A. nei confronti del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

#### **Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza**

È il tempo massimo che intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo, attestato dal pagamento da parte del cliente, e la completa esecuzione dei lavori (compresa l'installazione del contatore, ove previsto) con attivazione della fornitura, nel caso in cui non siano necessari lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale. In ogni caso, i tempi si intendono sospesi dal momento dell'accettazione del preventivo fino alla data della formale comunicazione da parte del richiedente di avere adempiuto alla realizzazione di quanto di sua competenza. I tempi si intendono infine sospesi nel caso in cui per l'esecuzione dei lavori siano necessari atti autorizzativi in carico al gestore, purché gli stessi siano stati indicati nel preventivo.

#### **Tempo di attivazione della fornitura**

È il tempo massimo che intercorre tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'apertura del contatore o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro/voltura dell'utenza senza modifica della sua portata. La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni conseguenti la sospensione della fornitura per morosità del cliente, per le quali il tempo di riattivazione non deve

superare i 2 giorni lavorativi dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento, né alle variazioni di titolarità del contratto d'utenza che non richiedano intervento di riattivazione (quali volture o subentri immediati).

#### Tempo di disattivazione della fornitura

È il tempo massimo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la disattivazione della fornitura idrica sia mediante piombatura sia mediante rimozione del contatore dal punto di consegna. La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura non si applica per le richieste del cliente presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto d'utenza che non richiedono intervento di riattivazione, quali volture e subentri immediati.

Nel caso in cui il cliente richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal cliente.

#### Scheda n.1: Aspetto del Servizio - Avvio del Rapporto contrattuale

Fattori di Qualita'	Standard (valori)	Tipologia standard
Tempo di preventivazione	20 gg	S
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza	5gg.	S
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	5 gg.	S
Tempo per la disattivazione della fornitura	5 gg.	S

Nota: i gg. Indicati sono giorni lavorativi

#### 4.2.2 Accessibilità al servizio

##### Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico e tempi

Presso gli sportelli dedicati vengono espletate le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti; richiesta interventi vari sull'utenza (riapertura/chiusura)

Eventuali modifiche relative alle sedi e agli orari di apertura al pubblico degli sportelli saranno divulgati da Alto Garda Servizi S.p.A. mediante informazione pubblicata almeno presso gli sportelli e sul sito aziendale.

##### Svolgimento di pratiche per via telefonica o corrispondenza. Tempi di risposta

Oltre che presso gli sportelli dedicati, le pratiche possono essere svolte anche tramite corrispondenza e via email

### Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

- Per il pagamento delle bollette è consentito il pagamento a mezzo:
- assegni circolari o bancari;
- domiciliazione bancaria;
- conto corrente postale;
- bonifico bancario

### Facilitazioni per utenze particolari

Nei confronti di particolari categorie di clienti Alto Garda Servizi S.p.A. si impegna a riservare le seguenti facilitazioni:

- priorità agli sportelli per disabili, anziani e donne in gravidanza.
- procedure e/o tempi di allacciamento in tempi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune.

### Fascia di puntualità per gli appuntamenti

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.

Per le attività che richiedono un sopralluogo presso il domicilio, il personale di Alto Garda Servizi S.p.A. concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente, richiedendogli una disponibilità complessivamente non superiore a 3 ore.

### Scheda n.2: Aspetto del Servizio – Accessibilità al servizio

Fattori di Qualità	Standard (valori)	Tipologia standard
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Vedi paragrafo	G
Svolgimento delle pratiche	Vedi paragrafo	G
Forme e modalità di pagamento	A mezzo domiciliaz. bancaria/postale. Uffici postali. Sportelli bancari.	G
Facilitazioni per clienti particolari	Servizi personalizzati su segnalazione	G
Rispetto degli appuntamenti	3 ore	S
Risposta alle richieste scritte di informazione e ai reclami	20 gg.	S

Nota: i gg. Indicati sono giorni lavorativi

### 4.2.3 Gestione del rapporto contrattuale

#### Rilevazione dei consumi e fatturazione e rettifiche di fatturazione

La lettura dei contatori avviene da parte di Alto Garda Servizi S.p.A. con frequenza al meno annuale. Durante tale operazione, qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. L'autolettura può essere comunicata ad Alto Garda Servizi S.p.A. per via telematica al sito <http://www.altogardaservizi.com/autolettura> o attraverso il tagliando allegato alla bolletta da compilare e consegnare presso uno degli sportelli.

I consumi sono fatturati, di norma, con periodicità semestrale. Le fatture possono essere emesse in base sia ai consumi reali che ai consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate. Successivamente, a seguito di lettura viene emessa una fattura di conguaglio. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore del cliente. La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore sia segnalato dal cliente, la rettifica (emissione della nuova fattura) avverrà entro 30 giorni (farà fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di ricevimento della comunicazione scritta).

#### Descrizione della bolletta

Nella bolletta sono riportate, oltre alle informazioni obbligatorie ai sensi della normativa fiscale, le informazioni di seguito elencate:

- nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell'intestatario del contratto di fornitura;
- indirizzo di fornitura e, se diverso, all'indirizzo di recapito;
- dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo del cliente finale);
- tipologia di utenza;
- tipologia di tariffa applicata;
- eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche;
- matricola e tipologia di misuratore installato.
- il periodo cui si riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento;
- l'eventuale indicazione che la bolletta è rateizzabile;
- se la bolletta è di conguaglio, basata su consumi stimati o mista;
- le letture rilevate e/o le eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura e/o le letture stimate e la relativa data;
- i consumi effettivi e/o i consumi stimati;
- i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
- le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura.
- il periodo cui si riferisce il conguaglio;

- i consumi stimati già contabilizzati nelle precedenti bollette.
- il consumo annuo del cliente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili
- le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dal cliente finale;
- la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, indicando l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dal cliente finale al momento dell'emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata;
- il tasso di interesse di mora che il gestore applica in caso di ritardo nei pagamenti, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura.

La bolletta informa il cliente finale circa le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili al cliente finale in conformità alla normativa vigente.

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura viene segnalata con evidenza tale possibilità e vengono fornite indicazioni al cliente finale sui tempi e sulle modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.

La bolletta riporta i recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti.

La bolletta riporta infine in maniera evidente il recapito per la presentazione, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni relative:

- I) ai livelli di qualità garantiti dal gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore;
- II) alla composizione analitica dell'acqua distribuita;
- III) alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- IV) alle procedure di reclamo.

### Ritardato pagamento e morosità

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati gli interessi calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento (BCE), rilevato in riferimento al tasso in vigore al 1 gennaio di ciascun anno, maggiorato del 3,5%. Trascorsi 30 giorni dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, Alto Garda Servizi S.p.A. attiverà le opportune azioni per il recupero del credito inviando lettera ordinaria di sollecito con indicazione del termine di pagamento. Decorso 30 giorni dal termine di pagamento indicato nella lettera di sollecito senza che il pagamento sia stato effettuato, Alto Garda Servizi S.p.A. procederà con la messa in mora, mediante lettera raccomandata A.R. o altra modalità di notifica, indicando il termine di pagamento e avvisando che, trascorsi 15 giorni dalla data di scadenza del termine ad adempiere, si procederà con la riduzione / sospensione del servizio. Decorso invano tale ultimo termine, il servizio verrà sospeso. Al cliente potranno essere addebitate le seguenti spese:

Spese di notifica	€ 5,00
Spese di chiusura	€ 25,00
Spese di riattivazione	€ 25,00

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che il cliente abbia pagato il proprio debito pregresso, le spese di notifica e le spese di chiusura e riattivazione. In tal caso, la riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento. In nessun caso la morosità pregressa è addebitabile al cliente subentrante, a meno che si tratti di convivente con il moroso o di subentro a qualsiasi titolo nel ramo d'azienda. Il proprietario dell'immobile è invece tenuto a comunicare ogni variazione nella disponibilità di fatto dell'utenza, essendo chiamato a rispondere dell'eventuale prelievo effettuato tra una disdetta e una riattivazione.

In caso di contestazione relativa al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale sono sospesi i termini per il pagamento delle bollette in contestazione; in tal caso il ritardo nel pagamento di tali bollette non determina la sospensione del servizio. In caso di erronea azione per morosità, Alto Garda Servizi S.p.A. si impegna a risarcire i danni subiti dal cliente, ove documentabili.

### Verifica del contatore

Il cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo per il sopralluogo di verifica, fissato a partire dalla richiesta del cliente, è stabilito in 15 giorni lavorativi. Nel caso in cui il cliente richieda la verifica metrica presso un laboratorio accreditato si provvederà all'asportazione del contatore, con contestuale installazione del nuovo misuratore. Il risultato della verifica deve essere comunicato al cliente per iscritto entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento dei certificati dal laboratorio.

In caso di idoneità del contatore il cliente dovrà corrispondere a Alto Garda Servizi S.p.A. l'importo previsto nel Listino prezzi aziendale.

Nel caso in cui il contatore risulti non idoneo (con valori superiori alla soglia di tolleranza prevista), Alto Garda Servizi S.p.A. dovrà provvedere al ricalcolo dei consumi dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta, se determinabile, e comunque per un periodo massimo di 365 giorni precedenti la data di richiesta della verifica.

### Verifica livello di pressione

Il cliente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. Tale verifica sarà effettuata entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

Alto Garda Servizi S.p.A. comunicherà al cliente i risultati della verifica entro 30 giorni dalla medesima. Qualora la verifica confermi la conformità del livello di pressione rispetto a quanto previsto nella presente Carta, il cliente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo previsto nel Listino prezzi aziendale

### Scheda n.3: Aspetto del Servizio – Gestione del rapporto contrattuale con il cliente

Fattori di Qualità	Standard (valori)	Tipologia standard
Fatturazione	Almeno 2 semestrali (almeno 1 di conguaglio)	G
Rettifiche di fatturazione	30 gg.	S



Verifica del contatore	40gg.	S
Verifica del livello di pressione	15 gg.	S
Strumenti informativi	Temi: procedure e modulistica, fatturazioni, livelli di servizio, controlli qualità acque, lavori. Strumenti: telefono (+ n° verde), sito web, comunicati stampa.	G

#### 4.2.4 Continuità del servizio.

##### Continuità e servizio di emergenza

Alto Garda Servizi S.p.A. si impegna a fornire un servizio continuo e regolare a meno di interruzioni causate da eventi di forza maggiore, guasti inevitabili o manutenzioni programmate necessarie per il continuo ed efficace funzionamento degli impianti, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno.

In caso di interruzione del servizio saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza interessata.

Alto Garda Servizi S.p.A. limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni del servizio acquedotto di durata superiore a 48 ore, Alto Garda Servizi S.p.A. attiverà con il Comune un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria che potrà comprendere l'utilizzo di autobotte di capacità adeguata al fabbisogno identificato ad uso alimentare

##### Tempi di preavviso per interventi programmati

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, Alto Garda Servizi S.p.A. avviserà i clienti almeno 24 ore prima.

##### Pronto intervento

Il servizio di Pronto Intervento di Alto Garda Servizi S.p.A. risponde al numero verde gratuito 800 969 898. Si indicano di seguito i tempi di intervento garantiti da Alto Garda Servizi S.p.A.:

Cause di intervento	Tempi massimi di intervento
primo intervento in situazioni di pericolo conseguenti a guasti o rotture	4 ore dalla segnalazione
guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra	12 ore dalla segnalazione

Cause di intervento	Tempi massimi di intervento
guastoo occlusione di tubazione o canalizzazione interrata	12 ore dalla segnalazione
Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di malfunzionamento delle reti di fognatura nere e/o miste	24 ore dalla segnalazione

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

### Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici Alto Garda Servizi S.p.A. informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con il Comune da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

### Servizio preventivi di ricerca programmata delle perdite

Alto Garda Servizi S.p.A. effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile secondo un programma definito annualmente..

### Scheda n.4: Aspetto del Servizio – Continuità del servizio

Fattori di Qualità	Standard (valori)	Tipologia standard
Tempo minimo di preavviso Interventi programmati	1 gg.	G
Sospensioni programmate	Max 12 ore	S
Pronto intervento	N° verde, internet da 2 a 24 ore	G

## 5.

### TUTELA DEL CLIENTE – PROCEDURE DI RECLAMO

#### 5.1 Gestione reclami

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

##### 5.1.1 Reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita segnalazione, corredata delle informazioni e dei documenti necessari ad accertare la fondatezza del reclamo, da presentare agli sportelli e/o da inviare ai seguenti recapiti:

- Alto Garda Servizi S.p.A. - Via Ardaro, 27 – 38066 RIVA DEL GARDA
- Fax n.: 0464/553190
- e-mail: [info@altogardaservizi.com](mailto:info@altogardaservizi.com)

Per facilitare i clienti è stato predisposto il "modulo per Reclami e Segnalazioni" (Allegato A alla presente Carta). Il documento è altresì reperibile sul sito internet [www.altogardaservizi.com](http://www.altogardaservizi.com) oppure può essere richiesto all'indirizzo di posta elettronica [info@altogardaservizi.com](mailto:info@altogardaservizi.com). L'uso del modulo non è obbligatorio, potendo il cliente formulare reclami, richieste di rimborso e segnalazioni avvalendosi di altri strumenti purché completi dei dati essenziali alla valutazione del caso.

I reclami devono essere presentati entro 30 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Gestore in caso di recapito diretto). Il cliente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tal caso i tempi di risposta da parte di Alto Garda Servizi S.p.A. decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

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

In ogni caso, la risposta deve essere adeguatamente motivata e indicare la possibilità di presentare, in caso di mancata soddisfazione, reclamo, istanza o segnalazione allo Sportello del Consumatore e di adire in giudizio l'Azienda per eventuale richiesta di risarcimento dei danni.

### 5.1.2 Controlli esterni

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da Alto Garda Servizi S.p.A. possono rivolgersi allo Sportello del Consumatore e/o alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e dei clienti, i cui riferimenti sono riportati nell'Allegato B).

### 5.1.3 Resoconto annuale

Alto Garda Servizi S.p.A. predispone, in occasione del bilancio sociale, un resoconto annuale. Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati ed eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni. Il resoconto, come il bilancio sociale, è pubblicato sul sito aziendale.

Alto Garda Servizi S.p.A. è tenuta a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

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

Al fine di monitorare il gradimento da parte dell'utenza dei servizi forniti, Alto Garda Servizi S.p.A. effettua rilevazioni campionarie con cadenza almeno triennale sulla base delle rilevazioni effettuate, il gestore si impegna a pubblicare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente ed a renderlo disponibile ai clienti e alle Associazioni dei consumatori.

## 5.2. Indennizzi

Alto Garda Servizi S.p.A. riconosce ai clienti un indennizzo automatico e forfetario di € 25,00 qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente al gestore, degli standard definiti nei paragrafi:

- Tempo di preventivazione
- Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete
- Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente
- Tempo di riattivazione della fornitura
- Tempo di riattivazione della fornitura a seguito sospensione per morosità
- Tempi di risposta con riferimento alle richieste scritte e reclami
- Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
- Tempo di rettifica della fatturazione
- Tempo di verifica della funzionalità del contatore
- Tempo di verifica del livello di pressione

Alto Garda Servizi S.p.A. verifica almeno semestralmente il rispetto degli standard specifici previsti e provvede a corrispondere al cliente l'indennizzo dovuto entro la prima fatturazione utile. Se Alto Garda Servizi S.p.A. non rispetta tali tempi è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.

In caso di indennizzo dovuto, Alto Garda Servizi S.p.A. accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna (bonifico, assegno circolare, ecc.).

Nel documento di fatturazione o nella lettera di accompagnamento dell'assegno la causale della detrazione viene indicata come "*indennizzo automatico per mancato rispetto degli standard indicati nella Carta del Servizio*" e viene specificato che "*la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito*".

Alto Garda Servizi S.p.A. non è tenuta a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- cause imputabili al cliente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con Alto Garda Servizi S.p.A. per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile al cliente.

Inoltre Alto Garda Servizi S.p.A. non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora il cliente non sia in regola con i pagamenti.

## 6.

### LIVELLI MINIMI DEI SERVIZI

Alto Garda Servizi SpA si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g), della legge n.36/94, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art.11, comma 3, della stessa legge, resi noti all'utenza.

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi:

#### 6.1 per le utenze domestiche:

- a. una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dal cliente nelle 24 ore;
- b. una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c. un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in fase di preventivo o rilascio nulla osta la quota minima piezometrica che è in grado di assicurare nel punto

di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico dei clienti;

d. un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m., salvo indicazione diversa stabilita in sede di preventivo o rilascio nulla osta.

## 6.2 Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi

I livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d). Le indicazioni, sul contratto di fornitura utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d), vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità delle rispettive "carte", nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.

Il gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.

L'azienda si impegna, inoltre, ad assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi.

## 7.

### QUALITA' E SICUREZZA DELL'ACQUA

La fornitura di acqua potabile è costantemente monitorata dal personale della Alto Garda Servizi S.p.A. , che verifica i principali parametri per la gestione della rete. Inoltre periodicamente, secondo la normativa di riferimento, vengono effettuate analisi di laboratorio per garantire al cliente finale un'ottima qualità dell'acqua fornita mediante controlli a campione in vari punti dell'acquedotto.

Inoltre il gestore si impegna attraverso i suddetti strumenti, a fornire al cliente, su richiesta di quest'ultimo, i valori caratteristici indicativi di almeno i seguenti parametri relativi all'acqua distribuita:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
- residuo fisso a 180°C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>
- nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>
- ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>
- fluoro in µ /l di F
- cloruri in mg/l di Cl

#### 7.1 Potabilizzazione

La normativa vigente prevede che l'acqua venga consegnata ai clienti finali esente dai contaminazioni da batteri. AGS utilizza il sistema di disinfezione ad ipoclorito di sodio.

Il cloro, essendo un elemento naturale fortemente ossidante, ha un'altissima capacità battericida che ne consente l'utilizzo efficace anche in minime quantità. Anche su questo aspetto sono effettuate delle verifiche periodiche da parte dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

## 7.2 Durezza

Con durezza dell'acqua, si intende la somma delle sostanze che, sotto forma di sali, arricchiscono l'acqua nel percorso che effettua durante il suo ciclo naturale tra le quali, le principali, sono bicarbonato di calcio e magnesio. L'unità di misura utilizzata per misurare questa caratteristica è il "grado francese" (°F), che corrisponde a 10 mg di carbonato di calcio per litro di acqua. La durezza dell'acqua fornita dal Gruppo AGS varia a seconda della zona di fornitura e si può sintetizzare con i seguenti valori medi:

Località	Durezza	Descrizione
Riva del Garda	15 °F	(acqua dolce, cioè poco dura)
Campi	12 °F	(acqua dolce, cioè poco dura)
Pregasina	25 °F	(acqua moderatamente dura)

## 7.3 Analisi dell'acqua

Ogni anno Alto Garda Servizi S.p.A. redige un piano per le analisi chimico fisico batteriologiche delle acque potabili, conforme alla normativa vigente ed in particolare:

- P.G.U.A.P. – Piano Generale di Utilizzazione delle Acque Pubbliche della Provincia di Trento, reso esecutivo con DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA del 15 febbraio 2006.
- D.Lgs 31/01. - Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano.

Vengono definiti punti di prelievo tipici e rappresentativi per il monitoraggio della rete che vengono regolarmente controllati con analisi chimico-fisico-batteriologiche effettuate da laboratorio accreditato e certificato.

## 7.4 Pressioni minima e massima

La pressione minima è garantita in 20 m di colonna d'acqua al contatore in condizioni di portata nulla (pressione statica).

Per pressioni superiori al valore minimo e fino ad un massimo di 100 m di colonna d'acqua, l'eventuale riduzione della pressione è a carico del cliente. Qualora il cliente necessiti di una pressione superiore a quella resa disponibile, purché quest'ultima non sia inferiore al minimo garantito, dovrà dotarsi a proprie cura e spese di idonei dispositivi di sollevamento.

## 8.

DIRITTI DI ACCESSO AGLI ATTI E SERVIZIO INFORMAZIONE

È assicurato a ciascun cliente il diritto di accesso ai documenti amministrativi che lo riguardano detenuti da Alto Garda Servizi S.p.A. , in conformità alla legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, Alto Garda Servizi S.p.A. garantisce le seguenti modalità:

- Sito internet: [www.altogardaservizi.com](http://www.altogardaservizi.com)
- Posta elettronica: [info@altogardaservizi.com](mailto:info@altogardaservizi.com) o [fog@altogardaservizi.com](mailto:fog@altogardaservizi.com)
- Posta elettronica certificata: [altogardaservizispa@legalmail.it](mailto:altogardaservizispa@legalmail.it)

Alto Garda Servizi S.p.A. deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta da parte di Alto Garda Servizi S.p.A. possono essere denunciati da cliente allo Sportello del Consumatore.

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

Sportelli aperti al pubblico (chiusi durante i giorni festivi ed il 16 agosto per la festa del patrono dell'Azienda):

Luogo	orari
<a href="#">Riva del Garda - via Ardarò, 27</a>	dal lunedì al venerdì, dalle 8.15 alle 12.30
<a href="#">Arco - via Frumento, 8</a>	Lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 8.15 alle 12.30



## 9.

## SICUREZZA E RISPETTO DELLA GESTIONE AZIENDALE, DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

A garanzia e supporto di tutto quanto previsto nella presente Carta, Alto Garda Servizi S.p.A. assicura l'attuazione di un sistema di gestione della qualità volto al miglioramento continuo delle prestazioni e alla soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative dei clienti.

Al fine di favorire la qualità e la Mission perseguite, Alto Garda Servizi S.p.A ha istituito diversi strumenti tra i quali un proprio Codice Etico ad espressione dei valori guida e dello stile comportamentale, capace di identificare tutti coloro che interagiscono con l'Azienda.

Il Codice Etico è reperibile sul sito istituzionale al seguente link: <http://www.altogardaservizi.com/node/441>.

Inoltre, Alto Garda Servizi S.p.A. si è dotata di un proprio Modello231integrato quale sistema di organizzazione e gestione previsto dagli artt. 6 e 7 del D.Lgs. 231/2001 ed integrato con l'art. 30 del D.Lgs. 81/2008, in riferimento alle tematiche della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, e ne cura l'applicazione nel tempo secondo norma.

La scelta di dotarsi di uno strumento organizzativo ad hoc poggia sulla volontarietà e non sulla normazione: è infatti volontà di Alto Garda Servizi S.p.A. garantire un'efficiente prevenzione contro i rischi reato presupposto nell'esercizio di tutte le attività d'impresa attraverso strumenti di controllo e prevenzione del rischio.

In tal senso, si perseguono gli scopi di migliorare le prestazioni e le capacità complessive dell'organizzazione e di soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri clienti, tramite l'erogazione di servizi e la realizzazione di impianti tecnologicamente all'avanguardia e con elevati standard qualitativi.

In tale quadro, si colloca anche lo sviluppo da parte di Alto Garda Servizi S.p.A. di un Sistema di Qualità aziendale UNI EN ISO 9000 certificato da primario organismo terzo ed indipendente, che garantisce l'esistenza un sistema di gestione che attesta il proprio modo di operare, in termini di gestione più efficace dei rischi e miglioramento della soddisfazione dei clienti, riduzione dei costi e attendibilità delle procedure e dei risultati.

In tal senso il Sistema di Qualità certificato fornisce l'infrastruttura necessaria per monitorare e migliorare le prestazioni in qualsiasi area prescelta.

Infine, quale ulteriore strumento di garanzia, Alto Garda Servizi S.p.A. rispetta, per quanto attiene la disciplina gli Appalti, le leggi e le norme che regolamentano le attività in tali settori, con particolare riguardo ai principi fondamentali di trasparenza, par condicio, correttezza, pubblicità ed applicazione di criteri obiettivi nelle procedure di gara e di aggiudicazione di lavori, forniture e servizi e nella selezione degli appaltatori.

10.

## ALLEGATI

Allegato A) Modulo Reclami e Segnalazioni

Allegato B) Elenco associazioni Tutela Consumatori Operanti in Provincia

Fonte: <http://www.centroconsumatori.tn.it>

### ADICONSUM - ASSOCIAZIONE REGIONALE DIFESA CONSUMATORI E AMBIENTE

via Degasperi, 61

38123 TRENTO

tel. 0461/215111

fax 0461/237458

e-mail: [adiconsum@cisltn.it](mailto:adiconsum@cisltn.it)

### ADOC DEL TRENTINO

Adoc del Trentino

Via Matteotti 20/1

38122 Trento

tel. 0461 376116

fax. 0461 376198

e-mail: [info@adoc.trentino.it](mailto:info@adoc.trentino.it)

sito web: [www.adoc.trentino.it](http://www.adoc.trentino.it)

### ALTROCONSUMO

via Malvasia, 95

38122 TRENTO

tel. e fax 0461/238953

fax 0461/238953

e-mail: [trento@ctrce.it](mailto:trento@ctrce.it)

sito web: [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

### ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA DEI CITTADINI - LO SCUDO

Via Lung'Adige M. Apuleio, 6/2 - 38122 TRENTO

tel. e fax 0461/827473

cel. 3355654903

e-mail: [loscudo@email.it](mailto:loscudo@email.it)

**CITTADINANZATTIVA DEL TRENINO ONLUS**

Via Concordia, 25

38066 RIVA DEL GARDA

tel. 0464/552869

fax 0464-552869

e-mail: [info@cittadinanzattivadelrentino.it](mailto:info@cittadinanzattivadelrentino.it)

sito web: [www.cittadinanzattivadelrentino.it](http://www.cittadinanzattivadelrentino.it)

**CODACONS TRENINO ALTO ADIGE**

Via Santa Maria, 25 38068 Rovereto

tel. 892.007 numero a pagamento

indirizzo postale:

Casella Postale 231 Poste Rovereto Centro

38068 ROVERETO

**COMITATO DIFESA CONSUMATORI DEL TRENINO (CDC)**

Via Malvasia, 95

38122 TRENTO

tel. e fax 0461/984577

e-mail: [cdctrento@infinito.it](mailto:cdctrento@infinito.it)

**FEDERCONSUMATORI DEL TRENINO**

Via Brennero, 246 presso la sede della CGIL


38121 TRENTO

tel. 0461/303992

fax 0461/935176

e-mail: [federconsumatori@cgil.tn.it](mailto:federconsumatori@cgil.tn.it)

sito web: [www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)

 <p>GRUPPO <b>AGS</b> ALTO GARDA SERVIZI</p> <p>AGS/DG/Carloni Resp. Amministrativo R-AMM</p>	<p>Modulo Reclami e segnalazioni</p>	<p>M_AMM_4001.01 Rev. 00 dd. 16/03/2011</p>
--	--	---

Telefono: 0464/553565  
Fax: 0464/553190

**Spettabile**  
Alto Garda Servizi Spa  
Via Ardarò, 27  
38066 - Riva del Garda  
TRENTO

Per inoltrare tramite posta elettronica:  
[info@altogardaservizi.com](mailto:info@altogardaservizi.com)

DATI IDENTIFICATIVI CLIENTE	
Nome e Cognome _____	Telefono _____
Conto contrattuale _____	
Ubicazione utenza: Via _____	Comune _____
Indirizzo per la risposta: Via _____	Comune _____
<input type="checkbox"/> 1 ACQUA/FOGNATURA <input type="checkbox"/> 2 EN.ELETTRICA <input type="checkbox"/> 3 GAS METANO <input type="checkbox"/> 4 TELERISCALDAMENTO	

DETTAGLIO RECLAMO, SUGGERIMENTO, SEGNALAZIONE E RICHIESTA
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Ai sensi dell'articolo 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/03), La informiamo che i dati conferiti saranno trattati da AGS Spa, in qualità di titolari del trattamento, in modalità elettronica e cartacea, per le finalità connesse alla gestione del rapporto. Il conferimento dei dati è facoltativo ma necessario per la gestione dei suggerimenti, la segnalazione di richieste di informazione. I dati non saranno oggetto di diffusione.

Ove necessario e comunque per finalità connesse al rapporto, i dati potranno essere comunicati a soggetti eventualmente nominati responsabili del trattamento, il cui elenco aggiornato è disponibile presso i nostri uffici. Il nostro personale incaricato potrà venire a conoscenza dei dati conferiti. Informazioni dettagliate, anche in ordine alle modalità di esercizio del suo diritto di accesso e degli altri diritti stabiliti dall'art. 7 D.Lgs. 196/2003, sono riportate nell'informativa completa, disponibile presso la sede dell'azienda e pubblicata sul sito internet oppure possono essere richieste tramite e-mail o fax ai nostri recapiti.

\_\_\_\_\_  
Firma