



## **QUADERNO 5**

# **LE CARTE DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

## **La normativa di riferimento**

**Dicembre 2009**

# **Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino**

**Carlo FOPPA**

Presidente

\*\*\*

**Francesco BRUNO**

Commissario

**Mario CIFARELLI**

Commissario

**Michela FAVARO**

Commissario

**Susanna FUCINI**

Commissario

**Massimiliano MOTTA**

Commissario

**Riccardo NEGRO**

Commissario

**Angela Maria ROSOLEN**

Commissario

Via IV Marzo 19, 10122 Torino.

Tel. 011 442 2156 – 011 442 2151 Fax 011 4422183

<http://www.comune.torino.it/consiglio/agenziaservizi/>

[agenziaservizi@comune.torino.it](mailto:agenziaservizi@comune.torino.it)

## **PRESENTAZIONE**

L'Agenzia per i Servizi Pubblici Locali del Comune di Torino prosegue la sua collana dei Quaderni con la pubblicazione del quinto numero, dedicato al tema delle carte di qualità dei servizi.

Viene innanzitutto presentata la normativa di riferimento, in ordine cronologico.

Seguono quattro modelli di “carte degli utenti”, predisposte a cura dell'Agenzia. La prima ha carattere generale, mentre le altre la integrano con le specificità relative al trasporto pubblico locale, ai servizi di igiene ambientale e a quelli delle risorse idriche. A parere dell'Agenzia tali carte dovrebbero essere rese obbligatorie attraverso i contratti di servizio per definire i livelli minimi dei diritti da garantire ai cittadini, restando in vigore sino all'emanazione delle vere e proprie carte di qualità dei servizi, redatte dalle aziende secondo il procedimento previsto dall'art. 2, comma 461, della legge finanziaria per il 2008. In tal modo potrà essere colmato un eventuale periodo di vuoto regolamentare e non verrà mai meno per i cittadini la possibilità di rivalersi in via diretta nei confronti dei soggetti concessionari nel caso di violazione dei propri diritti.

Le carte di qualità degli utenti qui riprodotte sono state presentate, insieme agli indirizzi per la redazione per i contratti di servizio, nel corso di un convegno nazionale che si è svolto a Torino il 27 dicembre 2009. Gli atti di tale convegno sono consultabili al sito Internet <http://www.comune.torino.it/consiglio/agenziaservizi>.

**IL PRESIDENTE**  
**Carlo FOPPA**

## INDICE

Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” .....	1
L. 14 novembre 1995, n. 481 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità” [estratto].....	8
D.P.C.M. 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)” .....	9
D.P.C.M. 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato” .....	61
D.Lgs. 30 luglio 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” [estratto] .....	79
Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, “Dalla Carta dei servizi alla Carta della qualità – Proposte per migliorare la tutela del consumatore utente attraverso le carte dei servizi”, 2003.....	80
Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, Il settore dei trasporti, in “La carta della qualità dei servizi- Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi”, 2005 .....	80
Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, I settori dell'energia elettrica e del gas, in “La carta della qualità dei servizi- Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi”, 2005 .....	80
D.L. 3 ottobre 2006, n. 262, convertito con legge 24 novembre 2006, n. 286, “Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria” [estratto] .....	81
D.Lgs del 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale” [estratto].....	82
L. 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” [estratto] .....	83
L. 4 marzo 2009, n. 15 “Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti” [estratto] .....	84
D.L. 25 giugno 2008, n. 112 “Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria”, convertito con la legge 6 agosto 2008, n. 133 [estratto] .....	86
D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 “Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici” [estratto].....	87
Le carte degli utenti .....	88
Carta degli utenti allegata agli indirizzi generali per la redazione di un contratto di servizio .....	89
Carta degli utenti allegata agli indirizzi ulteriori per la redazione di un contratto di servizio in materia di trasporto pubblico .....	97
Carta degli utenti allegata agli indirizzi ulteriori per la redazione di un contratto di servizio in materia di igiene ambientale.....	103
Carta degli utenti allegata agli indirizzi ulteriori per la redazione di un contratto di servizio in materia di risorse idrici.....	111

# **Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”**

(Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 22 febbraio 1994, n. 43)

## **IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI**

Visto l'art. 5, comma 2, lettere b), e) ed f), della legge 23 agosto 1988, n. 400;  
Ritenuta l'opportunità di fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi;  
Sentito il Consiglio dei Ministri nella riunione del 21 gennaio 1994;  
Emana la seguente direttiva:

### **OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI**

La presente direttiva dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.

Ai fini della presente direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.

Ai principi della direttiva si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici.

Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza. Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della presente direttiva negli atti che disciplinano la concessione.

Gli enti erogatori dei servizi pubblici, ai fini della presente direttiva, sono denominati «soggetti erogatori».

#### **I. I principi fondamentali.**

##### **1. Eguaglianza.**

1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

## 2. Imparzialità.

1. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

## 3. Continuità.

1. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## 4. Diritto di scelta.

1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

## 5. Partecipazione.

1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

## 6. Efficienza ed efficacia.

1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## II. Gli strumenti.

### 1. Adozione di standard.

1. Entro tre mesi, i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto.

2. I soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

3. Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future. Nella relazione i soggetti erogatori determinano, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti; forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati.
4. Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche.
5. L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti.
6. Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole devono essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiabili per gli utenti.
7. I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi.

## 2. Semplificazione delle procedure.

1. Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi pubblici, i soggetti erogatori provvedono alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure da essi adottate.
2. I soggetti erogatori sono tenuti a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e forniscono gli opportuni chiarimenti su di essi. Inoltre, adottano, ove possibile, formulari uniformi e provvedono alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi di prenotazione e delle forme di pagamento delle prestazioni.

## 3. Informazione degli utenti.

1. I soggetti erogatori assicurano la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:
  - a) rendono noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;
  - b) pubblicano gli esiti delle verifiche compiute, secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 5 di questo titolo, sul rispetto degli standard;
  - c) informano tempestivamente, anche mediante i mezzi di informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
  - d) curano la pubblicazione di testi in cui siano inclusi tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti. Le modificazioni che si rendono successivamente necessarie sono inserite nei testi esistenti e sono adeguatamente divulgate;
  - e) predispongono appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, di cui verificano periodicamente il buon funzionamento.
2. In ogni caso, devono essere assicurate, e periodicamente verificate, la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico.
3. Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e ad accedere ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore.
4. Gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

#### 4. Rapporti con gli utenti.

1. I soggetti erogatori e i loro dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.
2. I soggetti erogatori istituiscono, ai sensi dell'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 7 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546, appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.
3. L'apertura degli uffici destinati ai rapporti con il pubblico deve essere assicurata anche nelle ore pomeridiane.
4. Le procedure interne degli uffici non devono restringere le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti.

#### 5. Doveri di valutazione della qualità dei servizi.

1. Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, i soggetti erogatori svolgono apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati nella relazione che accompagna gli standard, ai sensi del paragrafo 1, comma 3, di questo titolo.
2. Entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori predispongono una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, sottoponendola al Comitato di cui al titolo successivo, e danno ad essa adeguata pubblicità. La relazione dovrà, tra l'altro, analizzare i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione; definire gli standard per l'esercizio in corso in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di relazione; descrivere le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti; indicare i criteri direttivi cui il soggetto erogatore si atterrà nella redazione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, previsti dal comma 7, paragrafo 1, di questo titolo.
3. La relazione predisposta entro il 31 marzo 1995 dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti nell'esercizio 1994, quella seguente dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti negli esercizi 1994 e 1995, mentre tutte le relazioni successive dovranno includere i risultati effettivamente conseguiti nei tre esercizi precedenti.
4. I soggetti erogatori, al fine di acquisire periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso, ai sensi del paragrafo 5, comma 4, del titolo I, predispongono apposite schede a lettura ottica, e ne curano l'invio agli utenti; indicano riunioni pubbliche con la partecipazione degli utenti di una determinata zona o di una determinata unità di erogazione del servizio; effettuano, a campione, interviste con gli utenti, anche immediatamente dopo l'erogazione di un singolo servizio.
5. I risultati delle verifiche effettuate sono pubblicati in una apposita sezione della relazione di cui al precedente comma 2 e di essi i soggetti erogatori tengono conto per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

#### 6. Rimborso.

1. I soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.

2. Le procedure di rimborso devono essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente. Esse sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo.

3. Fatta salva l'applicazione delle norme vigenti, i soggetti erogatori si rivalgono nei confronti del dipendente al quale è imputabile, per dolo o per grave negligenza, il mancato rispetto degli standard.

### III. La tutela.

#### 1. Procedure di reclamo.

1. I soggetti erogatori prevedono procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva e danno ad esse piena pubblicità.

2. Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione; svolgersi in tempi rapidi, predeterminati dai soggetti erogatori; assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e garantire all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa; prevedere una risposta completa all'utente e forme di ristoro adeguate, ivi compreso il rimborso di cui al paragrafo 5 del precedente titolo, per il pregiudizio da questi subito per l'inosservanza dei principi della presente direttiva; consentire ai soggetti erogatori di tenere conto delle doglianze degli utenti al fine del miglioramento della qualità del servizio. Le procedure di reclamo sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo. Ai fini indicati, i soggetti erogatori si uniformano alle disposizioni dei commi successivi.

3. Ciascun soggetto erogatore istituisce, ai sensi dell'art. 20 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, un ufficio interno di controllo, denominato ai sensi della presente direttiva «ufficio». Lo stesso obbligo si estende a ciascuna delle articolazioni territoriali dell'ente, dotate di autonomia nella determinazione delle condizioni di erogazione del servizio. L'ufficio esercita le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti dal soggetto erogatore, ai sensi del citato art. 20 del decreto legislativo n. 29 del 1993 e successive modificazioni. Esso, inoltre, riceve i reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva.

4. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax o telefonicamente. Nella predisposizione del reclamo, l'utente può avvalersi dell'assistenza degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui al paragrafo 4, comma 2, del titolo precedente.

5. Al momento della presentazione del reclamo, l'ufficio comunica all'utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, i mezzi dei quali dispone nel caso di risposta sfavorevole.

6. L'ufficio riferisce all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il soggetto erogatore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Trascorsi quindici giorni, l'ufficio informa comunque l'utente circa lo stato di avanzamento dell'indagine.

7. L'ufficio riferisce semestralmente al Comitato di cui al paragrafo successivo sulla quantità e il tipo di reclami ricevuti e sul seguito dato ad essi dal soggetto erogatore. Dei reclami ricevuti il soggetto erogatore tiene conto nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, di cui al paragrafo 1, comma 7, del precedente titolo.

## 2. Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici.

1. Al fine di garantire l'osservanza dei principi e delle procedure di cui ai paragrafi precedenti, è istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica, un Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, di seguito denominato «Comitato».

2. Il Comitato è composto da tre esperti di riconosciuta indipendenza e di notoria esperienza nel settore dei servizi pubblici.

3. Ai fini indicati nel comma 1, e fatte salve le competenze attribuite dalla legge a distinti organismi, il Comitato:

a) richiede ai soggetti erogatori atti e documenti, convoca riunioni con gli amministratori e i dirigenti degli stessi;

b) valuta l'idoneità degli standard di qualità del servizio adottati dai soggetti erogatori a realizzare i principi stabiliti nella direttiva e, indica, se del caso, le correzioni da apportare. Nella fase di prima attuazione propone ai soggetti erogatori un calendario degli adempimenti, eventualmente differenziato per settore, zone geografiche, tipo di prestazioni;

c) vigila sull'osservanza degli standard, e segnala ai soggetti erogatori le eventuali difformità riscontrate. Nei casi di mancata ottemperanza, il Comitato può proporre al Ministero competente l'adozione delle misure sanzionatorie adeguate;

d) valuta l'adeguatezza delle procedure di reclamo e delle misure di ristoro previste nel caso di pregiudizio recato all'utente dalla mancata osservanza della direttiva;

e) promuove l'adozione delle misure dirette alla semplificazione dei rapporti tra i soggetti erogatori e gli utenti;

f) promuove l'adozione delle misure dirette ad assicurare la possibilità di scelta dell'utente;

g) acquisisce dati e informazioni sul gradimento degli utenti. A tale scopo, verifica i sistemi di rilevazione del gradimento apprestati da ciascun soggetto ai sensi del paragrafo 5 del titolo precedente e ne acquisisce gli esiti;

h) determina le procedure attraverso le quali gli utenti sono consultati in ordine agli standard relativi ai singoli servizi e al rispetto di tali standard da parte degli enti erogatori;

i) propone annualmente al Presidente del Consiglio dei Ministri l'attribuzione di attestati di qualità ai soggetti che si siano distinti quanto ad efficienza del servizio reso, qualità degli standard, osservanza degli stessi, gradimento degli utenti;

l) controlla l'esattezza, la completezza e la comprensibilità delle comunicazioni che i soggetti di erogazione del servizio rendono al pubblico;

m) rende pubblici annualmente i risultati del proprio lavoro;

n) propone al Presidente del Consiglio dei Ministri le misure regolamentari e legislative idonee a migliorare la protezione dei diritti dell'utente.

4. Per l'assolvimento dei suoi compiti, il Comitato può avvalersi del supporto tecnico degli uffici competenti della Presidenza del Consiglio, del Dipartimento della funzione pubblica, del Ministero della pubblica istruzione, del Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica, del Ministero della sanità, del Ministero delle poste e delle telecomunicazioni, del Ministero dell'interno, del Ministero dei trasporti e della navigazione.

## 3. Sanzioni per la mancata osservanza della direttiva.

1. Per i servizi erogati da pubbliche amministrazioni, l'inosservanza dei principi della presente direttiva è valutata ai fini dell'applicazione delle sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti dagli articoli 20, commi 9 e 10, e 59 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, così come

modificati, rispettivamente, dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, e dall'art. 27 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546.

2. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, l'inosservanza dei principi della presente direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

#### IV. Impegni del Governo.

Il Governo si impegna ad adottare tutte le misure legislative, regolamentari ed amministrative necessarie a dare piena effettività ai principi contenuti nella presente direttiva.

**L. 14 novembre 1995, n. 481 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità” [estratto]**

(Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 18 novembre 1995, n. 270, S.O.)

[...]

Art. 2. Istituzione delle Autorità per i servizi di pubblica utilità.

1. Sono istituite le Autorità di regolazione di servizi di pubblica utilità, competenti, rispettivamente, per l'energia elettrica e il gas e per le telecomunicazioni. Tenuto conto del quadro complessivo del sistema delle comunicazioni, all'Autorità per le telecomunicazioni potranno essere attribuite competenze su altri aspetti di tale sistema.

[...]

Art. 12. Ciascuna Autorità nel perseguire le finalità di cui all'articolo 1 svolge le seguenti funzioni:

[...]

p) controlla che ciascun soggetto esercente il servizio adottati, in base alla direttiva sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994, una carta di servizio pubblico con indicazione di standards dei singoli servizi e ne verifica il rispetto.

[...]

# **D.P.C.M. 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)”**

(Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 2 febbraio 1999, n. 26, S.O.)

## **IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI**

Vista la propria Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994, concernente «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici»;

Visto l'art. 2 della L. 11 luglio 1995, n. 273, recante «Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni»;

Visti i propri D.P.C.M. 19 maggio 1995 e D.P.C.M. 2 dicembre 1997 di individuazione di settori di erogazione di servizi pubblici;

Visto lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità) predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d'intesa con il Ministero dei trasporti e della navigazione;

Visto il proprio decreto del 10 novembre 1998 contenente delega di funzioni del Presidente del Consiglio dei Ministri al Ministro per la funzione pubblica dott. Angelo Piazza;

Decreta:

1. Ai sensi dell'art. 2, comma 1, della L. 11 luglio 1995, n. 273, è emanato l'allegato schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità).

2. I soggetti che forniscono i servizi pubblici del settore trasporti inviano al Dipartimento della funzione pubblica comunicazione dell'avvenuta adozione della carta dei servizi e dei successivi aggiornamenti.

### **1. Premessa**

Questo documento è stato predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, d'intesa con il Ministero dei Trasporti e della Navigazione e con la collaborazione dei soggetti fornitori dei servizi pubblici di trasporto.

Esso costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore trasporti, in attuazione dell'articolo 2, comma 1, del D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito in L. 11 luglio 1995, n. 273 (Gazzetta Ufficiale dell'11 luglio 1995, n. 160).

Lo schema è lo strumento attraverso il quale la Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) riceve una traduzione settoriale al fine di favorire l'adozione delle carte dei servizi da parte dei soggetti fornitori di servizi pubblici di trasporto.

Le carte dei servizi, nel settore trasporti, rafforzano la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione italiana («ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale...», «ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...»);

- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht («ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri...»).

Più specificamente, la carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti
- miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

All'adozione delle carte dei servizi del settore trasporti sono tenuti: le imprese di trasporto, i gestori delle infrastrutture trasportistiche ed i soggetti erogatori di servizi connessi [1].

Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza. Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti nella direttiva negli atti che disciplinano la concessione. L'inosservanza dei principi della direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

## **1.1 - Definizioni.**

Nel presente testo si intendono:

- per direttiva, la Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994, concernente «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici» (Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994);
- per soggetti o soggetti erogatori, gli enti e le aziende del settore trasporti che erogano servizi pubblici, ai sensi della direttiva;
- per schema, questo schema generale di riferimento;
- per carta o carta aziendale, la carta dei servizi pubblici degli enti ed aziende del settore trasporti;
- per Dipartimento, il Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- per Comitato, il Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica;
- per Ministero, il Ministero dei Trasporti e della Navigazione.

## **1.2 Riferimenti normativi**

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici è costituito:

- dalla direttiva, che dispone i principi ai quali deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici.

In particolare, la direttiva stabilisce che i soggetti erogatori di servizi pubblici devono:

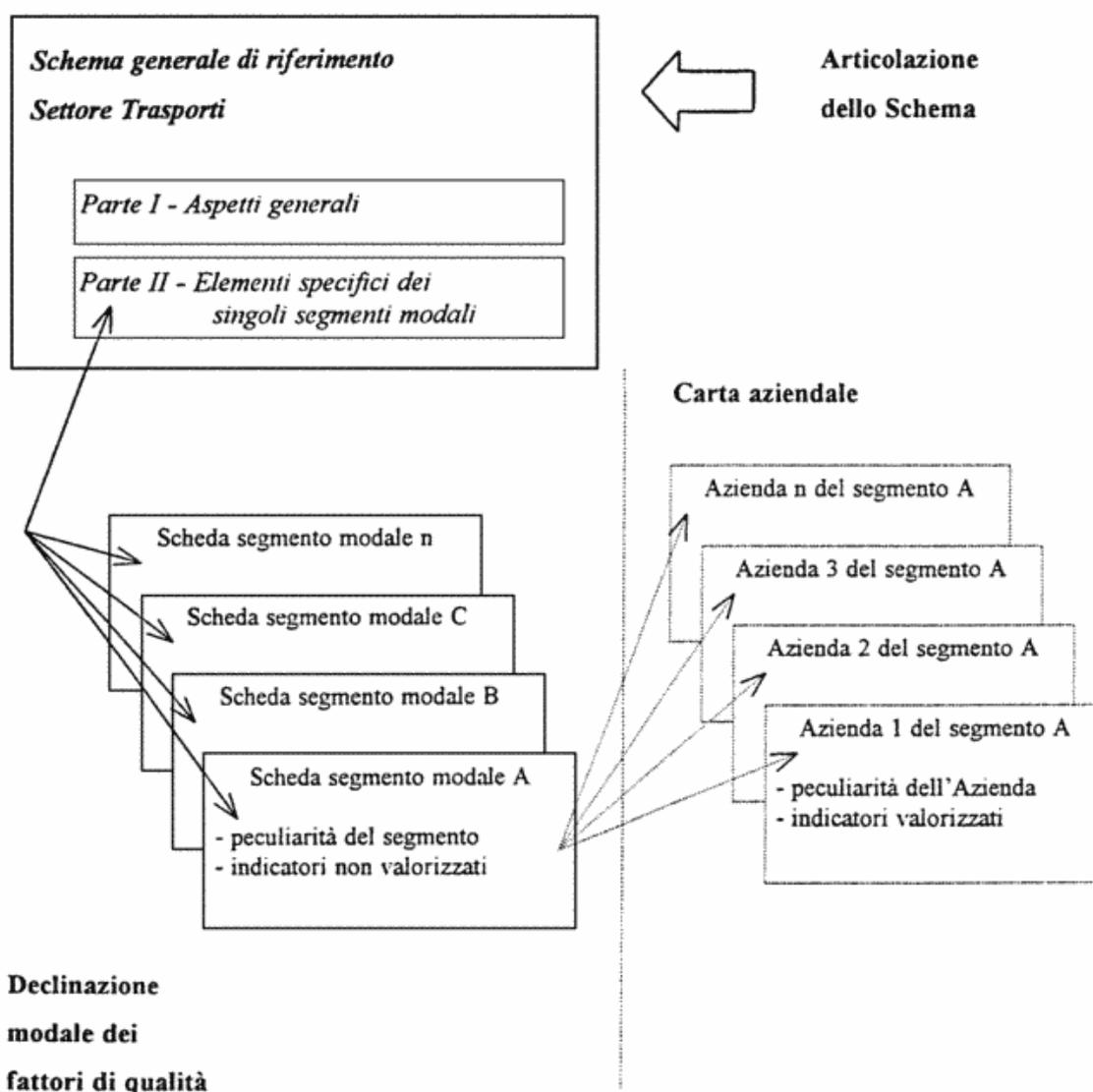
- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
  - adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
  - adottare, ogni anno, piani diretti a migliorare progressivamente gli standards dei servizi.
- dall'art. 2 del D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito in L. 11 luglio 1995, n. 273 (Gazzetta Ufficiale n. 160 dell'11 luglio 1995) che prevede che il Dipartimento della Funzione Pubblica predisponga, d'intesa con le amministrazioni interessate, schemi generali di riferimento da emanare con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri.
  - dal D.P.C.M. 19 maggio 1995 (G.U. n. 123 del 29 maggio 1995) che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento, tra i quali figura il settore dei trasporti.

## **1.3 Articolazione dello schema**

Questo schema (v. tav. n. 1) è costituito da una premessa e da due parti:

1. la premessa descrive gli aspetti generali dello schema;
2. la prima parte contiene informazioni di carattere generale ed i principi validi per l'intero settore dei trasporti. Essa costituisce riferimento comune per la redazione delle carte aziendali di ogni segmento modale e definisce i fattori di qualità del servizio;
3. la seconda parte riporta, per ciascun segmento ed àmbito modale di riferimento, una scheda contenente:
  - la «declinazione» dei fattori di qualità del servizio pubblico di trasporto, sulla base delle caratteristiche peculiari del segmento modale;
  - gli indicatori suggeriti per la misurazione della qualità del servizio, sulla base dei quali i soggetti erogatori determinano gli standards (livelli di servizio promesso).

**TAVOLA n° 1**



## 2. Parte prima: aspetti generali.

### 2.1 I principi della carta del settore trasporti

Il servizio pubblico di trasporto deve essere erogato nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva, interpretati sulla base delle caratteristiche del settore.

#### 2.1.1 eguaglianza ed imparzialità

I soggetti erogatori devono garantire:

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone invalide (attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate);
- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

#### 2.1.2 continuità

I soggetti erogatori devono garantire:

- servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore);
- servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).

#### 2.1.3 partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire:

- la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

#### 2.1.4 efficienza ed efficacia

I soggetti erogatori o gestori dell'infrastruttura:

- adottano le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle loro competenze.

#### 2.1.5 libertà di scelta

I soggetti erogatori devono garantire:

- il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

### 2.2 Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard

Per **fattori di qualità** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun **fattore di qualità**, i livelli prestazionali del servizio erogato.

L'individuazione di **indicatori di qualità** costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo.

Lo **standard** (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun **indicatore di qualità**, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere **specifico** o **generale**;

è **specifico** quando è riferito alla singola prestazione resa, è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (esempio di standard specifico: tempo di attesa alle fermate);

è **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio di standard generale: percentuale di treni in orario);

- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

Lo **standard** ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal soggetto erogatore, anche sulla base di contratti di servizio, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. titolo II, par. 1, comma 7, della direttiva);

- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.

L'adozione degli **standards** è accompagnata da una relazione illustrativa con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 1, comma 3, della direttiva.

Gli **standards** devono essere sottoposti a continuo monitoraggio (v. punto 2.7 di questo schema).

Nelle schede modali, riportate nella Parte Seconda, vengono suggeriti gli indicatori di qualità per ciascun segmento modale e indicate le modalità di rilevazione dei risultati, sulla base dei quali i soggetti erogatori dovranno periodicamente aggiornare l'elenco degli indicatori e i valori degli standards.

### 2.3 Struttura tipo delle carte dei servizi aziendali

Si propone, a titolo esemplificativo, la seguente struttura-tipo delle carte:

Sez. I Peculiarità dell'azienda: presentazione del soggetto erogatore, principi fondamentali, informazioni sintetiche sulle strutture ed i servizi forniti.

Sez. II Indicatori valorizzati: definizione di impegni e standards (livelli di servizio promesso) e delle modalità di verifica ed aggiornamento.

Sez. III Procedure di reclamo e modalità di rimborso o ristoro.

Le carte aziendali devono contenere il richiamo ai principi fondamentali indicati dalla direttiva, declinati rispetto alle specificità del settore e, avendo come riferimento le schede modali, devono prevedere l'assegnazione di precisi valori agli **standards** (livelli di servizio promesso), in corrispondenza dei singoli **indicatori di qualità**.

I soggetti erogatori, nella predisposizione delle carte aziendali, individuano alcuni **indicatori** per i quali stabiliscono **standards specifici** (ad esempio, nell'area delle stazioni

ferroviarie, marittime e aeroportuali, il numero di posti macchina; nelle aree di stazione, la distanza da percorrere per trovare cestini portarifiuti; il numero di servizi igienici; il numero di punti di informazione per tipologia di nodo, ecc.).

In ciascuna carta aziendale, inoltre, i soggetti erogatori provvedono a definire, nell'ambito degli aspetti di relazione e di comunicazione con l'utenza, precisi impegni in materia di:

- riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio del personale dipendente;
- procedura di dialogo tra utente ed azienda;
- procedura e casistica per i rimborsi;
- copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose.

## 2.4 I fattori di qualità del viaggio

Come per tutti i servizi pubblici, anche nel settore della mobilità i livelli di qualità del servizio sono condizionati - molto spesso in maniera determinante - anche dal viaggiatore che interviene attivamente nelle diverse fasi dell'erogazione.

Di seguito sono evidenziati i **fattori di qualità** del servizio di ciascuna fase del viaggio:

- **sicurezza del viaggio;**
- **sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;**
- **regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;**
- **pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;**
- **comfort del viaggio;**
- **servizi aggiuntivi [2] (a bordo e/o nei nodi);**
- **servizi per viaggiatori con handicap;**
- **informazioni alla clientela;**
- **aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;**
- **livello di servizio nelle operazioni di sportello;**
- **integrazione modale;**
- **attenzione all'ambiente.**

## 2.5 Aspetti relazionali/Comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

In ciascuna carta aziendale, i soggetti erogatori devono provvedere a definire per i cittadini/utenti indirizzi chiari in materia di:

### 2.5.1. riconoscibilità

- Coerentemente con quanto stabilito in materia dal Dipartimento [3], occorre evidenziare l'importanza e la necessità della individuazione personale di tutti gli addetti comunque «a contatto con il pubblico», attraverso la dotazione di un **cartellino di riconoscimento** (da portare in modo ben visibile) contenente le indicazioni della mansione svolta, dell'ufficio di appartenenza, del nome e del cognome (o del numero di matricola) e della fotografia che garantisca la rispondenza tra dati d'identificazione personale ed il dipendente.
- Per quanto riguarda, invece, il personale operante ai centralini, la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza (o, comunque, da una «sigla d'identificazione» univoca del soggetto).

### 2.5.2. presentabilità

- Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve avere cura di indossare un abbigliamento decoroso e pulito - ove non sia prevista un'apposita divisa -; particolare

attenzione dovrà essere rivolta alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

### **2.5.3 comportamenti, modi e linguaggio**

- I soggetti erogatori devono predisporre - ove non esistenti - Codici di Comportamento per il proprio personale, partendo dai principi contenuti nel «Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni» [4].
- In particolare, il personale a contatto con l'utenza deve mantenere comportamenti tali da stabilire «un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini ed il soggetto erogatore»; il cittadino/utente deve essere trattato con rispetto e cortesia.
- Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte - tra cittadino ed azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile agli utenti.
- Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

## **2.6 Tutela dell'utente/Viaggiatore**

Nella carta aziendale i soggetti erogatori provvedono a definire:

### **2.6.1. procedura di dialogo tra cliente ed azienda**

- esplicitazione della procedura per i reclami e per i suggerimenti (verbalmente, per iscritto, tramite fax o telefono), anche con riferimento alla normativa UNI 10600.
- pubblicizzazione degli indirizzi e delle postazioni con i «libri dei reclami»;
- individuazione dei modi e dei tempi di risposta (comunque non superiori a trenta giorni).

### **2.6.2. procedura e casistica per i rimborsi**

- iter di istruttoria e risoluzione delle richieste;
- esplicitazione delle tipologie di situazione e delle casistiche che danno diritto a forme di rimborso e relative modalità;
- pubblicizzazione delle procedure operative e contabili, degli indirizzi e dei tempi.

### **2.6.3. copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose**

- esplicitazione delle tipologie di situazioni e delle casistiche che danno diritto a forme di risarcimento;
- pubblicizzazione delle procedure, degli indirizzi e dei tempi.

## **2.7 Il monitoraggio**

Coerentemente con quanto previsto dalla direttiva, i soggetti erogatori attivano sistemi di **monitoraggio della qualità del servizio**, per misurare puntualmente:

- il grado di soddisfazione del cittadino/cliente/utente per quegli indicatori (componenti del servizio) per i quali è prevista la misurazione attraverso indagini di mercato, confrontandolo con lo **standard** stabilito. Per gli indicatori «numerici» i dati possono giungere dalle Banche Dati aziendali; anch'essi vanno confrontati con lo **standard** stabilito al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- il «**livello di percezione globale**» di ciascun **fattore di qualità**, misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte della componente del servizio presa in esame;

- l'andamento della fenomenologia collegata al **reclamo** per le tre principali tipologie: lamentela per insoddisfazione; reclamo per inadempienza dell'azienda; richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente, oltre ai tempi medi di risposta.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni, per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, devono essere pubblicati periodicamente, affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standards generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

I dati provenienti dal monitoraggio degli impegni assunti con la carta devono essere sistematicamente usati dai soggetti erogatori dei servizi nell'ambito del processo di continuo miglioramento del servizio (a partire dal «sistema aziendale»).

Entro il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori sono tenuti a predisporre una relazione, da sottoporre al **Comitato**, sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 5, comma 2, della **direttiva**.

I soggetti erogatori divulgano una sintesi dei principali risultati conseguiti in termini di Qualità del Servizio per informare l'utenza.

## 2.8 Attuazione ed aggiornamento delle carte

I soggetti erogatori si impegnano a portare a conoscenza dell'utenza le carte aziendali sia direttamente, sia tramite iniziative informative, utilizzando i principali mezzi di comunicazione (nazionali e locali).

Il Ministero promuove le attività di un Gruppo di lavoro con i seguenti compiti:

- guida e supporto alle attività di redazione e di gestione delle carte aziendali dei diversi soggetti erogatori del settore trasporti;
- progettazione, realizzazione ed esercizio di un «**Osservatorio della Qualità della mobilità**» finalizzato al monitoraggio della percezione da parte del cittadino dei miglioramenti nella qualità del servizio o degli scostamenti tra aspettative e «percezioni»;
- valutazione dei margini di coerenza tra gli standards del servizio aziendali (Qualità progettata) ed i livelli delle prestazioni che si attende il cittadino-medio europeo (Qualità attesa);
- analisi delle criticità non rimosse nei momenti di confine tra i diversi segmenti modali (**monitoraggio del grado d'integrazione modale**);
- elaborazione annuale di un **Rapporto sullo stato di attuazione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti**.

Il Ministero comunica al Dipartimento i risultati delle indagini e delle iniziative del Gruppo di lavoro.

## 2.9 L'integrazione modale

L'integrazione modale costituisce parte fondamentale della qualità dei servizi per il settore trasporti; per tale ragione risulta necessario monitorare le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità e/o criticità nel viaggio.

Il **monitoraggio del grado d'integrazione modale** riveste, quindi, estrema importanza per l'attuazione e l'aggiornamento delle carte. A tal fine è stata predisposta una **Scheda sulla Integrazione Modale** (Parte Seconda del presente schema, scheda n. 17) che

costituisce lo strumento attraverso il quale rilevare le criticità riscontrabili nei momenti di confine tra i diversi segmenti modali.

La **Scheda sulla Integrazione Modale** viene compilata dal Ministero con la collaborazione di FEDERTRASPORTO, che elabora sia i dati forniti dalle singole Aziende - attraverso le rispettive Associazioni rappresentative (FEDERTRASPORTI, ANAC, FENIT, AISCAT e così via) -, sia i dati provenienti da opportune indagini ad hoc richieste dal Gruppo di lavoro, di cui al punto precedente.

Le elaborazioni conseguenti, assieme alle criticità riscontrate ed alle possibili soluzioni individuate, costituiranno la parte centrale del **Rapporto sullo stato di attuazione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti**.

### 3. Parte seconda: le schede tematiche modali

#### 3.1. Indicazioni per la compilazione delle schede.

Le schede modali sono state predisposte per fornire modelli utili ad un'elaborazione omogenea delle diverse carte aziendali.

In esse sono indicati i **fattori di qualità** ritenuti adeguati alla migliore rappresentazione della qualità del servizio erogato nel settore trasporti.

Nella declinazione modale sono riportati gli aspetti caratterizzanti di ciascun fattore di qualità per i diversi ambiti modali di riferimento. In particolare, vengono individuate le diverse tipologie di **indicatori di qualità** che sviluppano in maggior dettaglio i fattori della qualità.

Per ciascun indicatore vengono definite appropriate **unità di misura** per la misurazione dei risultati ed è stata lasciata vuota la parte relativa agli **standards** (o livelli di servizio promesso) che dovranno essere stabiliti dai soggetti erogatori.

Vengono, inoltre, indicate le **modalità di rilevazione** dei risultati. A tal proposito, viene distinto il sondaggio da qualsiasi altro tipo di rilevazione, mentre la scelta delle specifiche tipologie di rilevazione dei risultati (ad esempio: rilevazione diretta su campo, rilevazione a campione, sistema informativo, ecc.) è demandata ai soggetti erogatori nelle rispettive carte aziendali.

Nella logica del miglioramento continuo, i valori degli **standards** (livelli di servizio promesso) devono essere determinati, per l'anno «0», in base alle reali potenzialità aziendali. Per gli anni successivi, in conseguenza dell'attivazione di iniziative finalizzate al miglioramento del funzionamento aziendale, i valori degli **standards** andranno ragionevolmente incrementati.

Per ciascun **fattore della qualità** deve essere previsto un livello di percezione globale del servizio, solo a partire dalla seconda edizione della carta aziendale.

Ovviamente, per garantire il conseguimento di risultati non inferiori ai valori degli standards (livelli di servizio promesso) stabiliti, i soggetti erogatori devono prefissare obiettivi aziendali di qualità sufficientemente più ambiziosi degli impegni assunti con il cittadino/cliente/utente.

### 3.2 I settori

#### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 1a	Segmento modale/settore			Modalità di rilevazione
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio				
Sicurezza patrimoniale				
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)				
Pulizia e condizioni igieniche				
Confortevolezza del viaggio				

Scheda 1b

#### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 1b	Segmento modale/settore			Modalità di rilevazione
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi a bordo				
Servizi per viaggiatori portatori di handicap				
Informazione alla clientela				
Aspetti relazionali - comportamentali				
Livello servizio sportello				
Grado integrazione modale				
Attenzione all'ambiente				

Scheda tematica

#### LE SCHEDE TEMATICHE/MODALI: I SETTORI

- 1.FERROVIE NAZIONALI
- 2.FERROVIE LOCALI
- 3.METROPOLITANE, TRANVIE E FUNICOLARI
- 4.AUTOLINEE REGIONALI URBANE ED EXTRAURBANE
- 5.AUTOLINEE NAZIONALI ED INTERNAZIONALI
- 6.TAXI E NOLEGGIO CON CONDUCENTE
- 7.NAVIGAZIONE INTERNA
- 8.NAVIGAZIONE MARITTIMA

9.COMPAGNIE AEREE

10.STAZIONI FERROVIARIE [nazionali]

11.STAZIONI FERROVIARIE [locali e fermate]

12.AUTOSTAZIONI (BUS-TERMINAL)

13.VIABILITA' NAZIONALE [\*]

14.PORTI - SOCIETA' DI GESTIONE DEI SERVIZI PORTUALI [\*]

15.AEROPORTI - SOCIETA' DI GESTIONE AEROPORTUALE

16.VOLO - CONTROLLORI DI VOLO [\*]

17.SCHEDA DI INTEGRAZIONE MODALE

[\*] Le schede tematiche/modali relative ai settori «VIABILITÀ NAZIONALE» «PORTI-SOCIETÀ DI GESTIONE DEI SERVIZI PORTUALI» e «VOLO-CONTROLLORI DI VOLO» verranno elaborate successivamente. Anche per la redazione di queste SCHEDE si terrà debito conto delle diverse peculiarità specifiche delle declinazioni modali in questione, coerentemente con il modello e gli indirizzi definiti dal presente. Schema generale di riferimento

Scheda 1a

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 1a	Segmento modale/settore		FERROVIE NAZIONALI [*]	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità rilevazione
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo trasporto	n. morti/viaggiatori km feriti/viaggiatori km		rilevazione rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
	Sicurezza personale e patrimoniale	Entità fenomeno	n. furti/viaggiatori n. feriti/viaggiatori	
Entità azione vigilanza		n. personale viaggiante/ viaggiatori		rilevazione
Percezione complessiva livello sicurezza		% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Copertura ore/giorni	ore servizio/giorni		rilevazione
	Regolarità servizio	servizi espletati/treni programmati		rilevazione
	Velocità media commerciale	km/h		rilevazione
	Ritardo arrivo	% orario (0/5') % ritardo >15'		rilevazione rilevazione
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni	N. ditte certificate/ditte	%		rilevazione

igieniche	appaltatrici Condizioni igieniche ambienti Percezione complessiva livello pulizia	n. servizi % soddisfatti		rilevazione sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Vetustà parco rotabili	età media		rilevazione
	Densità (media) passeggeri	viaggiatori km/posti km offerta		rilevazione
	Spazio (medio) a disposizione	m <sup>2</sup> /viaggiatore		rilevazione
	Climatizzazione	% carrozze attrezzate		rilevazione
	Percezione complessiva confortevolezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio

[\*] media e lunga percorrenza «nazionale». (I dati saranno sia nazionali, sia per «relazione principale»)

Scheda 1b

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 1b	Segmento modale/settore		FERROVIE NAZIONALI [*]	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi a bordo	A bordo: quantità – qualità			
	Percezione complessiva qualità servizi aggiuntivi	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Treni con carrozze specializzate	n.		rilevazione
	Posti riservati	posti riservati/posti offerta		rilevazione
	Percezione complessiva servizi	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Prima, durante e dopo il viaggio	% soddisfatti		sondaggio
	Tempi di attesa al telefono	% attese >60"		rilevazione
	Percezione complessiva esaustività informazioni	% soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione riconoscibilità personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione comportamento personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva sul personale front-line	% soddisfatti		sondaggio

Livello servizio sportello				
Grado integrazione modale	% aeroporti collegati con FS	n. aeroporti		rilevazione
	% porti collegati con FS	n. porti		rilevazione
	% stazioni collegate con i servizi pubblici urbani	n. stazioni		rilevazione
	% stazioni dotate di parcheggi	n. stazioni		rilevazione
	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Indici di inquinamento	n. rilevazioni		rilevazione
	Percezione complessiva inquinamento trasporto ferroviario	% soddisfatti		sondaggio

[\*] media e lunga percorrenza «nazionale». (I dati saranno sia nazionali, sia per «relazione principale»)

Scheda 2a

### Carta dei Servizi Settore trasporti

SCHEDA n. 2a	Segmento modale/settore		FERROVIE LOCALI [*]	
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo trasporto	n. morti/viaggiatori km n. feriti/viaggiatori km n. sinistri/treni km		rilevazione rilevazione rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti danni, molestie)	n. denunce/viaggiatori		rilevazione
	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Regolarità complessiva servizio	treni effettivi/treni programmati		rilevazione
	Frequenza del servizio (relazioni principali)	intervallo tempo medio tra due treni		rilevazione
	Frequenza del servizio (altre relazioni)	intervallo tempo medio tra due treni		rilevazione
	Puntualità (nelle ore di punta e dato medio)	% treni in orario (0/5') % treni in ritardo (6'/15') % treni in ritardo (>15') % treni in ritardo (totale)		rilevazione rilevazione rilevazione rilevazione

	Puntualità (per treni locali FS)	% treni in orario (0/5') % treni in ritardo (>10')		rilevazione rilevazione
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/n. rotabili		rilevazione
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni		rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti		sondaggio

[\*] I dati andranno indicati globalmente per azienda e, ove vi siano differenze rilevanti, anche per le principali relazioni servite (per le FS Spa, invece, i dati andranno disaggregati per ambito regionale o di provincia autonoma)

Scheda 2 b

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 2b	Segmento modale/settore		FERROVIE LOCALI [*]	
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Confortevolezza del viaggio	Affollamento (nelle ore di punta)	posti offerti totali/viaggiatori		rilevazione
		posti offerti seduti/viaggiatori		rilevazione
	Affollamento (nelle ore rimanenti)	posti offerti totali/viaggiatori		rilevazione
		posti offerti seduti/viaggiatori		rilevazione
	Climatizzazione	% mezzi sul totale		rilevazione
	Insonorizzazione	% mezzi sul totale (()/. Db o equiv.)		rilevazione
	Accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Servizi aggiuntivi a bordo	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	n. e % mezzi provvisti su totale		rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Tempestività	tempo medio (anche telefono)		rilevazione

		tempo medio su disservizi fascia orario operatività (anche telefono)		
	Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale		rilevazione
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti		rilevazione

[\*] I dati andranno indicati globalmente per azienda e, ove vi siano differenze rilevanti, anche per le principali relazioni servite (per le FS Spa, invece, i dati andranno disaggregati per ambito regionale o di provincia autonoma)

Scheda 2c

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 2c	Segmento modale/settore		FERROVIE LOCALI [*]	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello [**]				
Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità	n. corse intermodali/totale corse		rilevazione
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva inquinamento trasporto ferroviario	% soddisfatti		sondaggio

[\*] I dati andranno indicati globalmente per azienda e, ove vi siano differenze rilevanti, anche per le principali relazioni servite (per le FS Spa, invece, i dati andranno disaggregati per ambito regionale o di provincia autonoma)

[\*\*] Da compilare servendosi delle voci inserite nella scheda «Stazioni locali», qualora le dimensioni aziendali consigliassero di realizzare un'unica carta

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA 3a	Segmento modale/settore METROPOLITANE TRANVIE E FUNICOLARI [*]			Modalità di rilevazione
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Sinistri sui mezzi	med. aziend. sinistri/aut. media naz.		rilevazione
	Sinistri passivi sui mezzi	med. azien. Sinistri/aut. media naz.		rilevazione
	Avvisatori acustici chiusura porte (M)	% mezzi sul totale		rilevazione
	Tempestività recupero viaggiatori (F)	tempo medio fermata impianti		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie) Efficacia azioni vigilanza e deterrenza Videocitofoni banchine/mezzanini/ascensori (M)	n. denunce/viaggiatori % soddisfatti si/no		rilevazione sondaggio rilevazione
	Dispositivi TV a c.c. per vigilanza	si/no		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Territorio servito (M) (T)	popolazione residente/kmq		rilevazione
	Regolarità complessiva servizio	% corse effettiv/corse programmate		rilevazione
	Puntualità	% corse in anticipo sul programma		rilevazione
	Frequenza corse (specificare ore punta/morbida e invernale/estivo)	% corse in ritardo sul programma intervallo tempo med. tra due corse		rilevazione
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti		sondaggio
	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/n. rotabili		rilevazione
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni		rilevazione
	Pulizia impianti (stazioni, biglietterie, pensiline)	n. interventi giornalieri/n. rotabili		rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti		sondaggio

[\*] (M) Metropolitana; (T) Tranvia; (F) Funicolare

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 3b	Segmento modale/settore METROPOLITANE TRANVIE E FUNICOLARI [*]			Modalità di rilevazione
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Confortevolezza del viaggio	A bordo:			
	affollamento (distinto in ore di punta e non)	posti offerti totali/viaggiatori posti offerti seduti/viaggiatori		rilevazione rilevazione
	accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	% sul totale		rilevazione
	climatizzazione	% mezzi sul totale		rilevazione
	Nelle stazioni: disponibilità WC disponibilità scale mobili Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	% sul totale stazioni % sul totale stazioni % soddisfatti		rilevazione rilevazione sondaggio
Servizi aggiuntivi	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi sul totale		rilevazione
	Aree di attesa attrezzate (panchine, sedili, telefoni pubblici)	% stazioni sul totale		rilevazione
	Servizi commerciali	% stazioni sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi o stazioni sul totale		rilevazione
	Accesso facilitato a banchine e ascensori	si/no		rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio

Informazione alla clientela	Tempestività	tempo medio (anche telefono)		rilevazione
		tempo medio su disservizi		rilevazione
		fascia oraria operatività (anche telefono)		rilevazione
	Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale		rilevazione
	Diffusione orari alle fermate	% sul totale		rilevazione
	Avviso del tempo attesa in continuo	% sul totale		rilevazione
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti		sondaggio

[\*] [M] Metropolitana; [T] Tranvia; [F] Funicolare

Scheda 3c

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 3c	Segmento modale/settore METROPOLITANE TRANVIE E FUNICOLARI [*]			
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Servizio sportello  Tempi attesa biglietterie Raccolta reclami Riscontro proposte e reclami Percezione complessiva	n. sportelli aperti (anche automatici)/n. viaggiatori % attesa >10'-15' modalità entro ..... giorni % soddisfatti		rilevazione  rilevazione rilevazione sondaggio
Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità  Informazioni e biglietti altri vettori Parcheggi  Percezione complessiva livello integrazione modale	n. corse intermodali/totale corse n. stazioni munite/totale n. stazioni munite/totale % soddisfatti		rilevazione  rilevazione rilevazione sondaggio
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico Inquinamento ambientale Percezione complessiva	indici indici % soddisfatti		rilevazione rilevazione sondaggio

[\*] [M] Metropolitana; [T] Tranvia; [F] Funicolare

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 4a	Segmento modale/settore <b>AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE</b>			
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi trasporto	n. morti/viaggiatori km n. feriti/viaggiatori km n. sinistri/autobus km		rilevazione rilevazione rilevazione
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori km n. feriti/viaggiatori km n. sinistri/autobus km		rilevazione rilevazione rilevazione
	Vetustà mezzi	L mezzi con oltre .....anni		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce/viaggiatori		rilevazione
	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		sondaggio

Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Territorio servito	popolazione residente/kmq		rilevazione	
	Regolarità complessiva servizio	% corse effettiv/corse programmate		rilevazione	
	Frequenza corse servizio urbano	min/corsa per linea-gruppi linea		rilevazione	
	Frequenza o quantità corse servizio extraurbano	min/corsa per linea-gruppi linea		rilevazione	
	Copertura giornaliera (servizio urbano)	n. ore servizio/giorno		rilevazione	
	Distanza media fermate (servizio urbano)	metri		rilevazione	
	Distanza media fermate (servizio extraurbano)	metri		rilevazione	
	Velocità commerciale servizio urbano	km/h		rilevazione	
	Velocità commerciale servizio extraurbano	km/h		rilevazione	
	Puntualità (nelle ore di punta)		% autobus in orario (()-5')		rilevazione
			% autobus in ritardo (5'-15')		rilevazione
			% autobus in ritardo (totale)		rilevazione
	Puntualità (nelle ore rimanenti)		% autobus in orario (()-5')		rilevazione
% autobus in ritardo (5'-15')				rilevazione	
% autobus in ritardo (totale)				rilevazione	
Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti		sondaggio		
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/n. mezzi		rilevazione	
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni		rilevazione	
	Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni		rilevazione	
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti		sondaggio	

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 4b	Segmento modale/settore <b>AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE</b>			
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Confortevolezza del viaggio	Affollamento (nelle ore di punta)	posti offerti totali/viaggiatori posti offerti seduti/viaggiatori		rilevazione
	Affollamento (nelle ore rimanenti)	posti offerti totali/viaggiatori posti offerti seduti/viaggiatori		rilevazione
	Climatizzazione urbano	% mezzi sul totale		rilevazione
	extraurbano	% mezzi sul totale		rilevazione
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato) urbano	% mezzi sul totale		rilevazione
extraurbano	% mezzi sul totale	rilevazione		
Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio	
Servizi aggiuntivi	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Tempestività	tempo medio (anche telefono)		rilevazione
		tempo medio su disservizi		rilevazione
		fascia orario operatività (anche telefono)		rilevazione
	Diffusioni	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale		rilevazione
Diffusione orari alle fermate	% sul totale		rilevazione	
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti		sondaggio	

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 4c	Segmento modale/settore AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE			
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali, comportamentali (presentabilità, riconoscibilità comportamento)	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Punti vendita territorio	n. sportelli aperti/popolazione residente		rilevazione
	Raccolta reclami	modalità		rilevazione
	Riscontro proposte e reclami Percezione complessiva	entro ..... giorni % soddisfatti		rilevazione sondaggio
Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità	n. corse intermodali/totale corse		rilevazione
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi		rilevazione
	Mezzi elettrici o ibridi	ore servizio/totale		rilevazione
	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	ore servizio/totale		rilevazione
	Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO2	ore servizio/totale		rilevazione
	Percezione complessiva	% soddisfatti		sondaggio

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 5a	Segmento modale/settore AUTOLINEE NAZIONALI E INTERNAZIONALI			
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi trasporto	n. morti/viaggiatori km		rilevazione
		n. feriti/viaggiatori km n. sinistri/autobus km		rilevazione rilevazione
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori km		rilevazione
		n. feriti/viaggiatori km n. sinistri/autobus km		rilevazione rilevazione
Manutenzione programmata e preventiva	modalità		rilevazione	
Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio	

Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie) Efficacia azioni vigilanza e deterrenza Percezione complessiva livello sicurezza	n. denunce/viaggiatori % soddisfatti % soddisfatti		rilevazione sondaggio sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Regolarità complessiva servizio  Assistenza in linea convenzionata e distribuita Anticipi Ritardi Percezione complessiva regolarità servizio	% corse effettiv/corse programmate  si/no  % sul programma % sul programma % soddisfatti		rilevazione rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Carrozzeria (frequenza interventi) Interno (frequenza interventi) Percezione complessiva livello pulizia	n. interventi giornalieri/n. mezzi n. interventi giornalieri/n. mezzi % soddisfatti		rilevazione rilevazione sondaggio

Scheda 5a

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 5b	Segmento modale/settore AUTOLINEE NAZIONALI E INTERNAZIONALI			
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Confortevolezza del viaggio	Spazio disponibile per viaggiatore Efficienza della climatizzazione Reclinabilità sedili Distanziabilità laterale sedili Altezza pianale (rialzato) Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	mq per posto % soddisfatti % mezzi sul totale % mezzi sul totale % mezzi sul totale % soddisfatti		rilevazione sondaggio rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio
Servizi aggiuntivi	Elenco eventuali servizi aggiuntivi (assistenza hi.fi, TV, bar, WC, tel) Percezione complessiva qualità servizi	% mezzi sul totale % soddisfatti		rilevazione sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Elenco eventuali servizi aggiuntivi Autobus abilitati accesso handicappati con carrozzella Percezione complessiva servizio	% mezzi sul totale % mezzi sul totale % soddisfatti		rilevazione rilevazione sondaggio

Informazione alla clientela	Tempestività	tempo medio (anche telefono) tempo medio su disservizi fascia oraria operatività (anche telefono)		rilevazione
	Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale si/no		rilevazione
	Elaborazione e diffusione orari con tariffe, condizioni di viaggio, carta dei servizi			rilevazione
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti		sondaggio

Scheda 5 c

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 5c	Segmento modale/settore AUTOLINEE NAZIONALI E INTERNAZIONALI			
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione riconoscibilità personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione comportamento personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva sul personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Punti vendita territorio	n. sportelli aperti/popolazione residente		rilevazione
	Raccolta reclami Riscontro proposte e reclami	modalità entro .....giorni		rilevazione rilevazione
	Percezione complessiva	% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale	Corsa intermodale	% corse con valenza intermodale (alla partenza/all'arrivo)		rilevazione
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO2	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva	% soddisfatti		sondaggio

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 6a	Segmento modale/settore TAXI E NOLEGGIO CON CONDUCENTE			Modalità di rilevazione
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei mezzi	n. incidenti/km		rilevazione
	Vetustà dei mezzi	% mezzi >4 anni		rilevazione
	Dispositivi di sicurezza aggiuntivi (ABS, estintori, ecc.)	% mezzi dotati		sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Entità fenomeno	n. furti/viaggiatori		rilevazione
	Posteggi taxi controllati dalle forze dell'ordine	n. posteggi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Frequenza del servizio	giorni servizio/anno		rilevazione
	Ritardo sul tempo dichiarato di prelievo	% >5 min		rilevazione
	Rapporto taxi abitanti	n. taxi/abitanti		rilevazione
	Corsie riservate taxi	% km/km totali		rilevazione
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Carrozzeria in ordine	% mezzi/totale		rilevazione
	Interni in ordine	% mezzi/totale		rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti		sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Spazio (medio) a disposizione	m <sup>2</sup> /viaggiatore		rilevazione
	Climatizzazione	% mezzi/totale		rilevazione
	Percezione complessiva confortevolezza viaggi	% soddisfatti		sondaggio

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 6b	Segmento modale/settore TAXI E NOLEGGIO CON CONDUCENTE			
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi a bordo	Possibilità pagamento carte credito e/o Bancomat	mezzi idonei/totale		rilevazione
	Telefono a bordo	% mezzi/totale		rilevazione
	Fax e computer a bordo	% mezzi/totale		rilevazione
	Collegamento con banche dati	% mezzi/totale		rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizio	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Accessibilità a disabili e anziani	% soddisfatti		rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Trasparenza delle tariffe e dei supplementi	mezzi con tariffario multilingue/tot.		rilevazione
	Linee telefoniche a disposizione	n. linee		rilevazione
	Indicazioni sui posteggi	n. indicatori/m		rilevazione
	Percezione complessiva esaustività informazioni	% soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione riconoscibilità	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione comportamento	% soddisfatti		sondaggio
	Conoscenza lingue straniere	n. autisti poliglotti/totale		rilevazione
	Percezione complessiva sul conducente	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Tempi attesa telefono	% >3 min		rilevazione
	Tempi attesa posteggi	% >5 min		rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale	Posteggi taxi nelle stazioni ferroviarie	% stazioni con posteggi		rilevazione
	Posteggi taxi nei porti	% porti con posteggi		rilevazione
	Posteggi taxi negli aeroporti	% aeroporti con posteggi		rilevazione
	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio

Attenzione all'ambiente	Mezzi dotati di marmitta catalitica	mezzi dotati/totale		rilevazione
	Frequenza controlli su emissione gas di scarico	% soddisfatti		rilevazione
	Percezione complessiva del grado attenzione ambiente	% soddisfatti		sondaggio

Scheda 7a

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 7a	Segmento modale/settore		NAVIGAZIONE INTERNA	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità passeggeri	n. incidenti a bordo/n. passeggeri		rilevazione
	Incidentalità auto al seguito	n. incidenti a bordo/n. auto		rilevazione
	Livello classificazione R.I.N.A.	n. navi classificate/totale navi		rilevazione
	Condizioni di primo intervento	n. natanti con dispositivi collegamento a terra		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce/passeggeri		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Regolarità complessiva servizio	corse effettive/corse programmate		rilevazione
	Puntualità (non legata a fattori esterni)	% corse anticipo su programma >5' % corse ritardo su programma >10'		rilevazione rilevazione
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria dei mezzi	n. interventi giornalieri/n. natanti		rilevazione
	Frequenza pulizia radicale	frequenza in giorni		rilevazione
	Frequenza pulizia toilettes	n. volte/giorno		rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti		sondaggio

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 7b	Segmento modale/settore			NAVIGAZIONE INTERNA	
	Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Tipologia	Unità di misura		
Confortevolezza del viaggio	Affollamento	n. posti cabina/totale posti fissi posti offerti/totale viaggiatori posti a sedere/totale viaggiatori		rilevazione	
	Climatizzazione	posti climatizzati/posti totali		rilevazione	
	Disponibilità servizi igienici	n. servizi igienici/posti totali		rilevazione	
	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio	
Servizi aggiuntivi	Servizio accessori a disposizione (bar, ristorante, self service)	% mezzi sul totale		rilevazione	
	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti		sondaggio	
Servizi per viaggiatori con handicap	Possibilità trasporto passeggeri con handicap Toilettes per portatori handicap	posti offerti/totale posti  toilettes dedicate/totale toilettes		rilevazione	
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio	
Informazione alla clientela	Tempestività	tempo medio (anche telefono) tempo medio su disservizi fascia orario operatività (anche telefono)		rilevazione	
	Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale		rilevazione	
	Disponibilità orari agli approdi	% sul totale		rilevazione	
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti		sondaggio	

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 7c	Segmento modale/settore		NAVIGAZIONE INTERNA	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Punti vendita territorio	n. sportelli aperti/popolazione residente		rilevazione
	Raccolta reclami Riscontro proposte e reclami	modalità entro ..... giorni		rilevazione rilevazione
	Percezione complessiva	% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale	Coincidenza con altre modalità	n. corse intermodali/totale corse		rilevazione
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico Inquinamento atmosferico	indici indici		rilevazione rilevazione
	Percezione complessiva	% soddisfatti		sondaggio

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 8a	Segmento modale/settore		ACQUA - NAVIGAZIONE MARITTIMA	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità passeggeri	n. incid. a bordo/n. pass. trasp.		rilevazione
	Incidentalità auto al seguito	n. incid. a bordo/n. auto trasp.		rilevazione
	Applicazione safety management system	n. navi certificate/totale		rilevazione
	Livello classificazione R.I.N.A.	n. navi con classe max/totale		rilevazione
	Percezione complessiva della sicurezza del viaggio	% soddisfatti		sondaggio

Sicurezza personale e patrimoniale	<p>Entità furti in cabina (solo viaggi m/l percorrenza) Entità furti in auto</p> <p>Disponib. servizio deposito valori (solo viag. m/l percorren.) Vigilanza delle aree parcheggio auto</p> <p>Percezione complessiva sicurezza personale e patrimoniale</p>	<p>n. furti a bordo/n. pass. trasp. n. furti a bordo/n. auto trasp. n. navi dotate/totale</p> <p>aree monitorate/totale aree</p> <p>% soddisfatti</p>		<p>rilevazione</p> <p>rilevazione</p> <p>rilevazione</p> <p>rilevazione</p> <p>sondaggio</p>
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	<p>Continuità del servizio (per singola linea) Frequenza del servizio (per singola linea) Affidabilità del servizio (per singola linea) Puntualità arrivi/partenze (per singola linea)</p> <p>Percezione complessiva regolarità del servizio</p>	<p>gg. servizio/anno</p> <p>n. colleg./giorno (settim. ecc.) viaggi effett./viaggi progr.</p> <p>n. ritardi non imput. a fattori esterni/n. totale arrivi-partenze</p> <p>% soddisfatti</p>		<p>rilevazione</p> <p>rilevazione</p> <p>rilevazione</p> <p>rilevazione</p> <p>sondaggio</p>
Pulizia e condizioni igieniche	<p>Adozione sistema di visite ispettive Frequenza pulizia spazi pubblici Frequenza pulizia toilettes Frequenza disinfestazione e derattizzazione Disponibilità cestini porta-rifiuti</p> <p>Percezione complessiva del livello di pulizia</p>	<p>ispezioni con valut. positiva/tot. n. volte/giorno</p> <p>n. volte/giorno</p> <p>n. volte/anno</p> <p>n./ml e/o n./mq</p> <p>% soddisfatti</p>		<p>rilevazione</p> <p>rilevazione</p> <p>rilevazione</p> <p>rilevazione</p> <p>rilevazione</p> <p>sondaggio</p>
Confortevolezza del viaggio	<p>Sistemazione in cabine/poltrone (viaggi m/l durata) Disponibilità posti a sedere (viaggi breve durata) Climatizzazione</p> <p>Sistemi di stabilizzazione anti-rollo Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio</p>	<p>n. posti cab./poltr./tot. posti fissi n. posti a sedere/tot. Pass. trasp.</p> <p>n. navi climatizzate/totale</p> <p>n. navi stabilizzate/totale</p> <p>% soddisfatti</p>		<p>rilevazione</p> <p>rilevazione</p> <p>rilevazione</p> <p>rilevazione</p> <p>sondaggio</p>

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 8b	Segmento modale/settore ACQUA - NAVIGAZIONE MARITTIMA			
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi a bordo	Servizi accessori a disposizione per singola linea e a singola tipologia (bar, ristorante, self service, TV, cinema, telefono, ecc.)	h. dispon. servizio/h. viaggio		rilevazione
	Percezione complessiva della qualità	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori portatori di handicap	Servizi ad uso viaggiatori portatori di handicap	navi dotate/totale		rilevazione
	Rampe di accesso locali passeggeri	n. rampe		rilevazione
	Cabine e toilettes dedicate	n. cabine e toilettes		rilevazione
	Percez. complessiva della qualità da parte dei port. di hand.	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Punti di informazione a terra	n. punti/n. totale scali imbarco		rilevazione
	Uffici sociali	n. uffici		rilevazione
	Agenzie di terzi	n. agenzie		rilevazione
	Punti di informazione a bordo (per singola nave e tipologia)	n. punti per unità		rilevazione
	Percezione esaustività informazione	% soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Riconoscibilità personale front-line (cartellino identificativo)	pers. identificabile/totale		rilevazione
	Presentabilità personale di front-line	pers. person. in divisa/totale pers.		rilevazione
	Percezione complessiva sul personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Adozione sist. computerizzati emissione docum. di viaggio	n. sportelli dotati/n. tot.		rilevazione
	Adoz. sist. di razionalizzazione code: numeri, transenne, ecc.	n. scali dotati/n. totale scali		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di servizio di sportello	% soddisfatti		sondaggio

Grado integrazione modale	Accesso a coincidenze d'orario con sistema ferroviario e/o di trasporto pubblico stradale (per singola linea)	n. porti dotati/n. tot. porti serviti		rilevazione
	Percezione complessiva dell'integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Sistemi e procedure antinquinamento marino	n. navi dotate/n. totale navi		rilevazione
	Sistemi e procedure antinquinamento atmosferico	n. navi dotate/n. totale navi		rilevazione
	Sistemi e procedure antinquinamento acustico	n. navi dotate/n. totale navi		rilevazione
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti		sondaggio

Scheda 9a

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 9a	Segmento modale/settore		COMPAGNIE AREE	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Anomalie compatibili	n. anomalie on board		rilevazione
	Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Organizzazione sistema Aeroportuale	persone/sistemi dedicati		rilevazione
	Furti e manomissioni bagagli-merci-posta	casi su totale bagagli		rilevazione
	Percezione complessiva sicurezza personale e patrimoniale	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Numero viaggi effettuati/programmati	% voli effettuati		rilevazione
	Rispetto orario programmato	% ritardo in partenza		rilevazione
	Regolarità consegna bagagli	% bag. conseg. entro termini		rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti		sondaggio

Pulizia e condizioni igieniche	Condizioni igieniche	% casi anomali su totale		rilevazione
	Verifica del livello di percezione A/M	% soddisfatti		sondaggio
	Condizioni servizio sale d'aspetto	% anomalie su sale tot.		rilevazione
	Percezione complessiva pulizia	% soddisfatti		sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Percezione del comfort a bordo	% soddisfatti		sondaggio
	Comfort poltrone, intrattenimenti, riviste/quotidiani	% clienti soddisfatti		rilevazione
	Qualità pasti a bordo	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva del livello di confortevolezza	% soddisfatti		sondaggio

Scheda 9b

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 9b	Segmento modale/settore		COMPAGNIE AEREE	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi	Duty free, telef., audiov. imbarchi dedicati, pick up, Sala Amica	% clienti soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva livello servizi aggiuntivi	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Servizi garantiti in caso di sciopero	% clienti soddisfatti		sondaggio
	Variazione orari di partenza, servizi offerti	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione dell'eshaustività dell'informazione	% soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Cura dell'aspetto e dell'uniforme	% clienti soddisfatti		sondaggio
	Riconoscibilità	% casi non in linea con obiettivi		rilevazione
	Attenzione al cliente	% casi non in linea con obiettivi		rilevazione
	Efficienza, cortesia, disponibilità	% casi non in linea con obiettivi		rilevazione
	Percezione compl. liv. aspetti relazionali e comportamentali	% soddisfatti		sondaggio

Livello servizio sportello	Tempi di attesa code (ck in e agenzie)	% attese oltre obiettivi		sondaggio
	Tempi di attesa al telefono	% clienti soddisfatti		rilevazione
	Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale	Percezione complessiva gradi integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Rumore Pollution	omologazione omologazione		rilevazione rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti		sondaggio

Scheda 10a

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 10a	Segmento modale/settore			STAZIONI FERROVIARIE NAZIONALI
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Percezione complessiva della sicurezza del viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza patrimoniale	Entità fenomeno Azione vigilanza	furti/viaggiatori n. agenti/n. viaggiatori		rilevazione rilevazione
	Percezione complessiva della sicurezza personale	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Copertura oraria delle biglietterie	h. apertura bigliett./gg h. servizio treni/gg		rilevazione rilevazione
	Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Utilizzo imprese pulizia certificate ISO 9000	n. ditte certificate/n. tot. ditte		rilevazione
	Frequenza pulizia spazi pubblici	n. volte al giorno		rilevazione
	Frequenza pulizia toilettes	n. volte al giorno		rilevazione
	Frequenza disinfestazione e derattizzazione	n. volte anno		rilevazione
	Disponibilità cestini portarifiuti	n. cestini/mq		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti		sondaggio

Confortevolezza del viaggio	Disponibilità sale di attesa	si-no		rilevazione
	Disponibilità scale mobili	si-no		rilevazione
	Disponibilità sala nursery	si-no		rilevazione
	Disponibilità carrelli portabagagli	si-no		rilevazione
	Disponibilità portabagagli a mano	si-no		rilevazione
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti		sondaggio	

Scheda 10b

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 10b	Segmento modale/settore			STAZIONI FERROVIARIE NAZIONALI	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio)	Modalità di rilevazione	
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura			
Servizi aggiuntivi a terra	Disponibilità telefoni pubblici	n. telefoni/n. viaggiatori		rilevazione	
	Disponibilità servizi e attività commerciali	si-no		rilevazione	
	Orari di apertura servizi commerciali rispetto al traffico	orar. di apert./orar. traff. treni		rilevazione	
	Livello di percezione complessiva servizi aggiuntivi	% soddisfatti		sondaggio	
Servizi per viaggiatori portatori handicap	Presenza servizi assistenza	si-no		rilevazione	
	Livello di percezione compl. servizi per portatori di handicap	% soddisfatti		sondaggio	
Informazione alla clientela	Tipologia di informazioni	.....		rilevazione	
	Tempi attesa allo sportello informazioni	% attese > (10'-15')		rilevazione	
	Arco temporale coperto da informazioni	ore/giorno		sondaggio	
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità personale front-line	% soddisfatti		sondaggio	
	Percezione riconoscibilità personale front-line	% soddisfatti		sondaggio	
	Percezione comportamento personale front-line	% soddisfatti		sondaggio	
	Percezione complessiva sul personale di front-line	% soddisfatti		sondaggio	
Livello servizio sportello	Servizio di sportello	n. sport. aperti/n. sport. dispon.		rilevazione	
	Tempi di attesa alle biglietterie	% attese > (10'-15')		rilevazione	
	Percezione complessiva del livello di servizio di sportello	% soddisfatti		sondaggio	

Grado integrazione modale	% stazioni collegate con servizi pubblici urbani Tempi di attesa (medi) per cambio vettore % stazioni dotate di parcheggi Percezione complessiva integrazione modale	% attesa (0'-15')  % soddisfatti		rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio
Attenzione all'ambiente	Indici di inquinamento  Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti		sondaggio

Scheda 11a

### Carta dei Servizi Settori Trasporti

SCHEDA n. 11a	Segmento modale/settore		STAZIONI FERROVIARIE LOCALI-FERMATE	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio (impianti)	Controllo degli accessi	n. stazioni munite/totale		rilevazione
	Percezione complessiva della sicurezza del viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie .....	n. denunce/viaggiatori		rilevazione
	Efficacia azioni di vigilanza	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione compl. della sicurezza personale e patrimoniale	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Utilizzo imprese pulizia qualificate e/o certificate ISO 9000	n. ditte qual. certif./n. tot. ditte		rilevazione
	Frequenza pulizia spazi pubblici	n. volte alla settimana		rilevazione
	Frequenza pulizia toilettes	n. volte alla settimana		rilevazione
	Frequenza disinfestazione e derattizzazione	n. volte		rilevazione
	Disponibilità cestini portarifiuti	n. cestini/mq		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti		sondaggio

Confortevolezza del viaggio	Disponibilità sale di attesa	stazioni munite/tot. stazioni		rilevazione
	Disponibilità scale mobili	stazioni munite/tot. stazioni		rilevazione
	Disponibilità sottopassaggio	stazioni munite/tot. stazioni		rilevazione
	Disponibilità pensilina	stazioni munite/tot. stazioni		rilevazione
	Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti		sondaggio

Scheda 11b

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 11b	Segmento modale/settore		STAZIONI FERROVIARIE LOCALI-FERMATE	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi a terra	Disponibilità telefoni pubblici	n. telefoni/n. viaggiatori		rilevazione
	Disponibilità servizi e attività commerciali	n. esercizi/n. stazioni		rilevazione
	Orari di apertura servizi commerciali rispetto al traffico	orar. di apert./orar. serv. viagg		rilevazione
	Livello di percezione complessiva servizi aggiuntivi	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori portatori handicap	Presenza servizi assistenza	si-no		rilevazione
	Livello di percezione compl. Servizi per portatori di handicap	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Staz. con disponib. orari, tariffe, condiz. viagg., carta servizi	n. staz. munite/tot. stazioni		rilevazione
	Tempi attesa allo sportello informazioni	% attesa >5'		rilevazione
	Sportelli informazione automatici	n. staz. munite/tot. stazioni		rilevazione
	Percezione complessiva sulla esaustività delle informazioni	% soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione riconoscibilità personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione comportamento personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva sul personale di front-line	% soddisfatti		sondaggio

Livello servizio sportello	Servizio di sportello (biglietteria)	n. sp. aper. (anche aut.)/n. viagg.		rilevazione
	Dotazione emettitrici automatiche biglietti	n. medio/n. stazioni		rilevazione
	Tempo di attesa alle biglietterie	% attesa >5'		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di servizio di sportello	% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale	Disponibilità informazioni e biglietti di altri vettori	n. staz. munite/tot. stazioni		rilevazione
	% stazioni dotate di parcheggi:			
	Taxi and ride	n. staz. munite/tot. stazioni		rilevazione
	Park and ride	n. staz. munite/tot. stazioni		rilevazione
		n. posti/totale viaggiatori		rilevazione
	Bike and ride	n. staz. munite/tot. stazioni		rilevazione
	Bus and ride	n. staz. munite/tot. stazioni		rilevazione
	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti		sondaggio

Scheda 12a

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 12a	Segmento modale/settore			AUTOSTAZIONI BUS TERMINAL
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio)	
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio (impianti)	Sicurezza della mobilità interna	n. sinistri/n. corse in part. n. sinistri/viaggiatori anno		rilevazione
	Percezione complessiva della sicurezza degli impianti	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce/viaggiatori		rilevazione
	Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza Percezione compl. della sicurezza personale e patrimoniale	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Copertura del servizio	giornata apertura anno		rilevazione
	Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti		sondaggio

Pulizia e condizioni igieniche	Frequenza pulizia spazi coperti	n. interventi/giorno		rilevazione
	Frequenza pulizia spazi scoperti	n. interventi/settimana		rilevazione
	Frequenza pulizia toilettes	n. interventi/giorno		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti		sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Disponibilità sale di attesa riscaldate	si-no		rilevazione
	Disponibilità sale di attesa climatizzate	si-no		rilevazione
	Percezione complessiva della confortevolezza delle strutture	% soddisfatti		sondaggio

Scheda 12b

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 12b	Segmento modale/settore <b>TERMINAL</b>			<b>AUTOSTAZIONI BUS</b>	
	Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi	Disponibilità telefoni pubblici	n. telefoni/n. viaggiatori			rilevazione
	Disponibilità servizi e attività commerciali	n. esercizi/n. stazioni			rilevazione
	Orari di apertura servizi commerciali rispetto al traffico	orar. di apert./orar. serv. feriali orar. di apert./orar. serv. festivi			rilevazione rilevazione
	Livello di percezione complessiva servizi aggiuntivi	% soddisfatti			sondaggio
Servizi per viaggiatori portatori handicap	Presenza servizi assistenza	si-no			rilevazione
	Livello di percezione compl. servizi per portatori di handicap	% soddisfatti			sondaggio
Informazione alla clientela	Informazioni aziendali	si-no			rilevazione
	Informazioni su altri vettori	si-no			rilevazione
	Arco temporale apertura informazioni	orari apert./orario serv. feriali orari apert./orario serv. festivo			rilevazione
	Tempi attesa allo sportello informazioni	% attesa >5'			rilevazione
	Audiovisivi di stazioni per portatori di handicap	si-no; numero			rilevazione
	Percezione complessiva sulla esaustività delle informazioni	% soddisfatti			sondaggio

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 12c	Segmento modale/settore			AUTOSTAZIONI BUS TERMINAL
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali e comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Servizio di sportello	n. sp. aper. (anche aut.)/n. viagg.		rilevazione
	Tempi di attesa alla biglietteria	% attesa >5'		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di servizio di sportello	% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale	Linee urbane in transito	colleg. si-no/tempo di accesso		rilevazione
	Stazione ferroviaria	colleg. si-no/tempo di accesso		rilevazione
	Porto/aeroporto	colleg. si-no/tempo di accesso		rilevazione
	Parcheggio auto	colleg. si-no/tempo di accesso		rilevazione
	Parcheggio bici	colleg. si-no/tempo di accesso		rilevazione
	Parcheggio taxi	colleg. si-no/tempo di accesso		rilevazione
	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico Inquinamento atmosferico	indici indici		rilevazione rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti		sondaggio

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 13a	Segmento modale/settore			VIABILITÀ NAZIONALE [*]
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio				

Sicurezza personale e patrimoniale				
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)				
Pulizia e condizioni igieniche				
Confortevolezza del viaggio				

[\*] per memoria

Scheda 13b

### Carta dei Servizi Settore Trasporto

SCHEDA n. 13b	Segmento modale/settore VIABILITÀ NAZIONALE [*]			
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi a bordo				
Servizi per viaggiatori portatori handicap				
Informazione alla clientela				
Aspetti relazionali e comportamentali				
Livello servizio sportello				
Grado integrazione modale				
Attenzione all'ambiente				

[\*] per memoria

Scheda 14a

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 14a	Segmento modale/settore PORTI SOC. GESTIONE SERVIZI PORTUALI [*]			
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio				
Sicurezza				

personale e patrimoniale				
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)				
Pulizia e condizioni igieniche				
Confortevolezza del viaggio				

[\*] per memoria

Scheda 14b

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 14b	Segmento modale/settore		PORTI SOC. GESTIONE SERVIZI PORTUALI [*]	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi a bordo				
Servizi per viaggiatori portatori handicap				
Informazione alla clientela				
Aspetti relazionali e comportamentali				
Livello servizio sportello				
Grado integrazione modale				
Attenzione all'ambiente				

[\*] per memoria

Scheda 15a

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 15a	Segmento modale/settore		AEROPORTI SOC. GESTIONE AEROPOR.LE [*]	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Densità di apparecchi controllo radiogeno bagagli	n./MPA [*]		rilevazione
	Presenza del servizio medico interno	si/no		rilevazione
	Percezione livello di sicurezza da parte dei passeggeri	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione livello di sicurezza da parte degli operatori	% soddisfatti		sondaggio

Sicurezza personale e patrimoniale	Furti a bagagli	n. annuo/MPA		rilevazione
	Furti auto nel parcheggio	n. annuo/MPA		rilevazione
	Presenza del servizio di vigilanza interno	si/no		rilevazione
	Furti a passeggeri/utenti	n. annuo MPA		rilevazione
	Percezione compl. livello sicurezza patrimoniale dello scalo	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale	n./movimenti annui		rilevazione
	Bagagli disguidati dallo scalo	n./tot. annuo bagagli		rilevazione
	Tempo max di riconsegna primo e ultimo bagaglio per volo	minuti da block-on		rilevazione
	Tempo max di attesa a bordo allo sbarco del 1° passeggero	minuti da block-on		rilevazione
	Percez. compl. regolarità del servizio da parte dei passeggeri	% soddisfatti		sondaggio
	Percez. compl. regolarità del servizio da parte degli operatori	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Disponibilità toilettes	n./MPA		rilevazione
	Pulizia toilettes	n. volte al giorno		rilevazione
	Percezione livello di pulizia da parte dei passeggeri	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione livello di pulizia da parte degli operatori	% soddisfatti		sondaggio
Confortevolezza della permanenza in aeroporto	Disponibilità di spazio per i passeggeri	mq/TPHP [**]		rilevazione
	Disponibilità posti a sedere per attesa	n./MPA		rilevazione
	Efficienza impianto di climatizzazione	% soddisfatti		sondaggio
	Disponibilità carrelli portabagagli	n./MPA		rilevazione
	Effic. impianti meccan. di trasferimento verticale e orizzontale	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva del livello di confortevolezza	% soddisfatto		sondaggio

[\*] MPA = milioni di passeggeri/anno; [\*\*] TPHP = Typical Peak Hour Passengers

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi	Disponibilità telefoni pubblici	n./MPA		rilevazione
	Disponibilità bar, tavola calda, ristoranti	n./MPA		rilevazione
	Disponibilità e capienza deposito bagagli	n. posti bagaglio/MPA		rilevazione
	Percez. compl. su dispon. effic. servizi complementari (sala Vip, nursery, sala disabili e minori non accompagnati, servizi di intrattenimento)	% soddisfatti		sondaggio
	Percez. compl. su dispon. qualità prezzi esercizi comm. aeroporto (negozi, duty free shops, autonoleggi, ecc.)	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Diffusione visiva delle informazioni sui voli	n. unità/MPA		rilevazione
	Disponibilità fonti informative di orientamento/help desk	n./MPA		rilevazione
	Percez. compl. della clientela sull'efficacia dell'informazione	% soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percez. clienti su riconoscibilità personale operativo	% soddisfatti		sondaggio
	Percez. clienti su cortesia personale operativo	% soddisfatti		sondaggio
	Percez. clienti su professionalità personale operativo	% soddisfatti		sondaggio
	Percez. complessiva sul personale di front-line	% soddisfatti		sondaggio
Servizi di sportello/varco	Attesa al check-in	n. max persone in coda		rilevazione
	Attesa alla biglietteria	n. max persone in coda		rilevazione
	Attesa ai controlli di sicurezza	n. max persone in coda		rilevazione
	Attesa ai controlli doganali e di frontiera	n. max persone in coda		rilevazione
	Percez. compl. dei clienti sul personale di sportello e di varco	% soddisfatti		sondaggio

Integrazione modale	Disponibilità parcheggi auto	posti auto/MPA		rilevazione
	Efficienza servizio taxi area arrivi	tempo max attesa		rilevazione
	Disponibilità collegamento bus/treno con centro città	si/no		rilevazione
	Frequenza servizio collegamento (se disponibile)	frequenza in minuti		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Disponib. di sistema di monitoraggio inquinamento acustico	si/no		rilevazione
	Disponib. di sistema di monitoraggio inquinamento ambient.	si/no		rilevazione
	Percezione complessiva del pubblico sull'impatto ambientale	% valutazioni negative		sondaggio

[\*] MPA = milioni di passeggeri/anno; [\*\*] TPHP = Typical Peak Hour Passengers

Scheda 16a

### Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 16a	Segmento modale/settore			VOLO-CONTROLLORI DI VOLO [*]
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio				
Sicurezza personale e patrimoniale				
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)				
Pulizia e condizioni igieniche				
Confortevolezza del viaggio				

[\*] per memoria

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 16b	Segmento modale/settore	VOLO-CONTROLLORI DI VOLO [*]			
		Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura			
Sicurezza aggiuntivi a bordo					
Servizi per viaggiatori portatori handicap					
Informazione alla clientela					
Aspetti relazionali e comportamentali					
Livello servizio sportello					
Grado integrazione modale					
Attenzione all'ambiente					

[\*] per memoria

### 3.3 La scheda di integrazione modale

La Scheda di Integrazione Modale si prefigge l'obiettivo di monitorare il grado di integrazione modale conseguito complessivamente nel settore dei trasporti, al fine di individuare e di analizzare le criticità presenti nei «momenti di confine» fra le diverse modalità di trasporto; tali dati verrebbero a costituire un quadro rappresentativo della situazione utile per la individuazione delle possibili soluzioni.

La presente Scheda di Integrazione Modale costituisce il momento di sintesi dell'insieme delle informazioni e dei dati che ogni singola azienda elabora durante la gestione della propria carta aziendale, relativamente ai seguenti fattori della qualità del servizio:

- integrazione modale;
- pulizia e condizioni igieniche dei nodi;
- servizi aggiuntivi nei nodi;
- informazioni alla clientela.

La presente Scheda è articolata in due parti:

- trasporto nazionale (lunghe distanze);
- trasporto regionale (urbano ed extraurbano).

Per ognuna di queste, vengono individuate tre set di indicatori in grado di misurare il «grado di integrazione» tra le diverse modalità di trasporto:

- a. indicatori quantitativi (parcheggi; collegamenti; frequenze; e così via);
- b. indicatori qualitativi (condizioni di attesa, informazioni disponibili; accordi; ecc.);
- c. indicatori economici (integrazione tariffaria; ecc.).

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 17a	Segmento modale/settore INTERMODALITÀ		
	TRASPORTO NAZIONALE - LUNGHE DISTANZE		
COLLEGAMENTI	TRA FERROVIA E AEROPORTI	TRA FERROVIA E PORTI	TRA AEROPORTI E PORTI
<i>Indicatori quantitativi</i> 1. % collegamenti diretti [1] Di cui [2]: - Su impianti fissi [3] Frequenza media Tempo di percorrenza - Su autobus di linea Frequenza media Tempo di percorrenza - Su taxi Tempo medio di attesa Tempo di percorrenza 2. Su mezzo privato Parcheggi Tempo di percorrenza			
<i>Indicatori qualitativi</i> Servizi disponibili nei punti di scambio - Con impianti fissi - Con autobus di linea - Con taxi - Parcheggi			
<i>Indicatori economici</i> 1. Tariffe/prezzi: - Su impianti fissi - Su autobus di linea - Su taxi 2. Accordi econom. con gestori trasporto - Su impianti fissi - Su autobus di linea - Su taxi 3. Costo del trasporto privato - Parcheggi			

[1] Per esempio, per i collegamenti fra ferrovie e aeroporti, si intende la percentuale delle stazioni ferroviarie in cui vi sono collegamenti regolari con aeroporti e viceversa.

[2] Le informazioni verranno opportunamente pesate per tenere conto delle caratteristiche delle stazioni ferroviarie, degli aeroporti e dei porti (volumi di traffico, ecc.).

[3] Per impianti fissi, si intende: metropolitane, tranvie e servizi ferroviari delle ferrovie in concessione ed in gestioni commissariali governative.

## Carta dei Servizi Settore trasporti

SCHEDA n. 17b	Segmento modale/settore		
	INTERMODALITÀ TRASPORTO NAZIONALE - LUNGHE DISTANZE		
COLLEGAMENTI	FERROVIA	PORTI	AEROPORTI
<i>Indicatori quantitativi</i> 1. % collegamenti con impianti fissi [3] Frequenza media 2. % colleg. con autobus di linea Frequenza media 3. % collegamenti con taxi Tempo medio di attesa 4. Su mezzo privato - Parcheggi - su taxi - Collegamenti viabilità primaria Distanza in km Tempo medio necessario - Collegamenti viabilità secondaria Distanza in km Tempo medio necessario			
<i>Indicatori qualitativi</i> Servizi disponibili nei punti di scambio - Con impianti fissi - Con autobus di linea - Con taxi - Parcheggi			
<i>Indicatori economici</i> 1. Tariffe/prezzi: - Su impianti fissi - Su autobus di linea - Su taxi 2. Accordi econom. con gestori trasporto - Su impianti fissi - Su autobus di linea - Su taxi 3. Costo del trasporto privato - Parcheggi			

[1] Per esempio, per i collegamenti fra ferrovie e aeroporti, si intende la percentuale delle stazioni ferroviarie in cui vi sono collegamenti regolari con aeroporti e viceversa.

[2] Le informazioni verranno opportunamente pesate per tenere conto delle caratteristiche delle stazioni ferroviarie, degli aeroporti e dei porti (volumi di traffico, ecc.).

[3] Per impianti fissi, si intende: metropolitane, tranvie e servizi ferroviari delle ferrovie in concessione ed in gestioni commissariali governative.

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 17c	Segmento modale/settore					
	INTERMODALITA' URBANO TRASPORTO REGIONALE ED EXTRAURBANO					
COLLEGAMENTI	TRA AUTOBUS DI LINEA E IMPIANTI FISSI [1]	TRA AUTOBUS DI LINEA E SERVIZI FERROVIARI	TRA IMPIANTI FISSI E SERVIZI FERROVIARI	TRA AUTOBUS DI LINEA	TRA SERVIZI FERROVIARI	TRA IMPIANTI FISSI
<i>Indicatori quantitativi [2]</i> % collegamenti Frequenza media						
<i>Indicatori qualitativi</i> Servizi disponibili nei punti di scambio						
<i>Indicatori economici</i> 1. Tariffe/prezzi 2. Accordi econ. con gestori trasporto						

[1] Per impianti fissi si intende: metropolitane, tranvie e servizi ferroviari delle ferrovie in concessione ed in gestioni commissariali governative.

[2] Le informazioni verranno opportunamente pesate per tener conto delle caratteristiche delle stazioni ferroviarie, degli aeroporti e dei porti (volumi di traffico, ecc.)

## Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 17d	Segmento modale/settore		
	INTERMODALITÀ TRASPORTO REGIONALE URBANO ED EXTRAURBANO		
ALTRI COLLEGAMENTI CON:	AUTOBUS DI LINEA	IMPIANTI FISSI [1]	SERVIZIO FERROVIARIO
<i>Indicatori quantitativi [2]</i> 1. % collegamento con taxi Tempo medio di attesa 2. Su mezzo privato Parcheggi - Collegamenti viabilità primaria Distanza in km Tempo medio necessario - Collegamenti viabilità secondaria Distanza in km Tempo medio necessario			
<i>Indicatori qualitativi</i> Servizi disponibili nei punti di scambio - Con taxi - Parcheggi			

<i>Indicatori economici</i> 1. <i>Accordi econ. con gestori trasporto</i> 2. <i>Parceggi</i> - Costo - Accordi			
--	--	--	--

[1] Per impianti fissi si intende: metropolitane, tranvie e servizi ferroviari delle ferrovie in concessione ed in gestioni commissariali governative.

[2] Le informazioni verranno opportunamente pesate per tener conto delle caratteristiche delle stazioni ferroviarie, degli aeroporti e dei porti (volumi di traffico, ecc.)

#### 4. Allegati.

##### 4.1 Il concetto di «viaggio»

Il viaggio deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso, infatti inizia nel momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (ad esempio: bagagli per i viaggi aerei; auto per i viaggi in navi traghetto; ecc.).

I soggetti erogatori delle diverse modalità di trasporto sono direttamente responsabili dei livelli prestazionali, qualitativi e quantitativi, del ventaglio di servizi offerti; conseguentemente, essi sono tenuti ad intervenire per le parti di competenza.

I soggetti devono, comunque, monitorare e tenere in considerazione le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità (e/o criticità) nel viaggio.

##### I segmenti modali ed i servizi connessi.

Il Ministero, d'intesa con i soggetti erogatori, definisce una matrice d'integrazione modale che disegni una rete di collegamenti Origine/Destinazione: per ciascun segmento modale vanno individuati i «centri di decisione» per le scelte ed i «centri di responsabilità» per gli aspetti prettamente operativi.

<u>ROTAIA</u>	impianti fissi	- ferrovie nazionali - ferrovie locali - metropolitane, tranvie e funicolari
<u>STRADA</u>	autolinee  taxi e noleggio con conducente	- regionali (urbane, extraurbane) - nazionali e internazionali
<u>ACQUA</u>	navigazione	- interna (lacuale, fluviale e lagunare) - marittima (di breve o media/lunga durata)
<u>ARIA</u>	volo	- compagnie aeree

##### NODI E INFRASTRUTTURA

stazioni ferroviarie	- d'interesse nazionale - d'interesse locale
terminal	- autostazioni
viabilità nazionale (primaria, secondaria e locale)	
porti	- stazioni marittime - operatori servizi portuali
aeroporti	- società di gestione - società di servizi
volo	- controllori di volo

Condizionano il livello di erogazione e di qualità del servizio, oltre all'esercizio dello stesso diritto alla mobilità, anche i seguenti servizi connessi:

- servizi degli enti locali e degli uffici periferici della P.A.;
- servizi di ordine pubblico;
- servizi di pubblica utilità (dogana; vigili del fuoco; sanità; ecc.);
- agenzie di viaggio;
- gestione parcheggi;
- altri.

#### **4.2. diritti e doveri del viaggiatore**

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti **diritti del viaggiatore**:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (se possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anomalità o d'incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni/aeroporti; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture. Sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.);
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati (prenotazione dei posti, pasti compresi nel biglietto, supplementi, ecc.);
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, depositi bagagli, ecc.) ed ai varchi/filtri; possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa (anche mediante numero elimina-file o sistemi simili);
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il cittadino che viaggia ha i seguenti **doveri** da rispettare:

- non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare, se indicato;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;

utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

### 4.3. La qualità e la carta

La carta costituisce l'impegno dei soggetti erogatori ad orientare le azioni alla gestione della qualità, coerentemente con quanto previsto dalla normativa della serie UNI EN ISO 9000, relativamente alla Assicurazione Qualità.

Per le forniture di prodotti e di servizi, è indispensabile tendere progressivamente alla totale «qualificazione» dei fornitori, graduando i criteri di qualificazione in funzione dell'importanza che ciascun prodotto/servizio riveste all'interno dell'intero processo produttivo.

In particolare, va richiesta la Certificazione dei Sistemi Qualità Aziendali - in conformità alle norme ISO 9000 - per quanto riguarda i prodotti/servizi più importanti; mentre per quelli più critici devono essere preventivamente richiesti ed approvati anche gli specifici Piani della Qualità.

Nella carta i soggetti erogatori indicano la «**struttura**» (preferibilmente quella preposta alla qualità collegata direttamente con il vertice aziendale) incaricata della gestione interna della carta, nella logica della qualità:

- per coordinare tutte le iniziative aziendali interne («qualità interna»), pianificate per consentire all'organizzazione ed ai dipendenti di rispettare gli impegni assunti nei confronti con l'utenza (le «specifiche del servizio»);
- che costituisca una sorta di Referente/interfaccia nel rapporto tra utenza (soprattutto se organizzata attraverso le Associazioni dei Consumatori) ed il soggetto erogatore, in relazione alla qualità complessiva dello stesso.

Note:

[1] Per servizi connessi si intendono quei servizi che, pur non rientrando puntualmente nelle specifiche attività di trasporto, ne possono condizionare e/o favorire l'accessibilità, l'integrazione modale e la funzionalità (cfr. punto 4 "Allegati"). I soggetti erogatori dei servizi connessi possono essere o gli stessi soggetti erogatori del servizio di trasporto ovvero anche soggetti diversi: ad esempio, il servizio di parcheggio in un nodo di scambio di una stazione metropolitana può essere gestito dalla stessa società che eroga il servizio di trasporto o da un soggetto diverso.

[2] I servizi aggiuntivi sono i servizi extra finalizzati a migliorare il comfort e il grado di soddisfazione degli utenti: distribuzione di giornali a bordo, trasmissione di musica e notizie attraverso diffusori al posto, ecc.

I soggetti erogatori dei servizi aggiuntivi sono gli stessi che erogano il servizio di trasporto.

[3] Circolari del Dipartimento della funzione pubblica n. 36970 del 5 agosto 1989 (Gazzetta Ufficiale del 15 settembre 1989 n. 216) e n. 4 del 18 febbraio 1993 (Gazzetta Ufficiale del 22 febbraio 1993, n. 43), entrambe concernenti «Iniziative volte ad agevolare il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini».

[4] Decreto del Ministro per la Funzione Pubblica del 31 marzo 1994 (G.U. n. 149 del 28 giugno 1994).

# **D.P.C.M. 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”**

(Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 1° giugno 1999, n. 126)

## **IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI**

Vista la propria direttiva 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Visto l'art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";

Visti i propri D.M. 19 maggio 1995 e D.M. 2 dicembre 1997 di individuazione di settori di erogazione di servizi pubblici;

Visto lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d'intesa con i Ministeri dei lavori pubblici, dell'ambiente, della sanità e dell'industria, commercio e artigianato;

Visto il proprio decreto del 10 novembre 1998 contenente delega di funzioni del Presidente del Consiglio dei Ministri per la funzione pubblica dott. Angelo Piazza;

Decreta:

1. Ai sensi dell'art. 2, comma 1, della legge 11 luglio 1995, n. 273, è emanato l'allegato schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato.

2. I soggetti che forniscono i servizi pubblici del settore idrico inviano al Dipartimento della funzione pubblica comunicazione dell'avvenuta adozione della carta dei servizi e dei successivi aggiornamenti.

### **Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato**

#### **Premessa**

Questo documento è stato predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, d'intesa con i Ministeri dei Lavori Pubblici, dell'Ambiente, della Sanità e dell'Industria, commercio ed artigianato e con la collaborazione dei rappresentanti dei gestori e dei fornitori del servizio idrico.

Esso costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato, in attuazione dell'art. 2, comma 1, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" - Gazzetta Ufficiale n. 160 dell'11 luglio 1995).

Lo schema e lo strumento attraverso il quale la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" - Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994) riceve una traduzione settoriale, al fine di favorire l'adozione della carta dei servizi da parte dei gestori del servizio idrico integrato.

La carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi.

All'adozione della carta dei servizi sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio idrico.

## Definizioni

Nel presente testo s'intendono:

- per direttiva, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- per gestore o gestori, gli enti o le aziende che, a diverso titolo, gestiscono o forniscono il servizio idrico;
- per schema, questo schema generale di riferimento;
- per carta o carta aziendale, la carta dei servizi pubblici degli enti e delle aziende del settore idrico;
- per Dipartimento, il Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- per Ministeri, il Ministero dei Lavori Pubblici, dell'Ambiente, della Sanità e dell'Industria, commercio ed artigianato;
- per Autorità concedente, il titolare pubblico della funzione cui il servizio si riferisce.
- per Comitato, il Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, di cui alla direttiva.

## Riferimenti normativi

Il presente schema s'inserisce in un quadro normativo di settore, quello del servizio idrico, molto complesso, che ha subito di recente grandi cambiamenti, ancora non giunti a compimento, e per il quale si annunciano ulteriori evoluzioni.

Il corpo normativo fondamentale è rappresentato:

- dal testo unico sulle opere idrauliche n. 523 del 1904;
- dal testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;
- dalla legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano generale degli acquedotti;
- dal D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616, concernente i trasferimenti e le deleghe alle Regioni ed alle Province Autonome;
- dalla legge 10 maggio 1976, n. 319, sulla tutela delle acque dall'inquinamento, integrata e modificata dalla legge 24 dicembre 1979, n. 650 e da numerosi ulteriori provvedimenti;
- dalla legge 8 luglio 1986, n. 349, di istituzione del Ministro dell'Ambiente;
- dalla legge 18 maggio 1989, n. 183, relativa alla difesa del suolo che tra l'altro prevede l'istituzione delle Autorità di bacino e il potenziamento dei Servizi tecnici nazionali;
- dalla legge 8 giugno 1990, n. 142, riguardante l'ordinamento delle autonomie locali;
- dalla legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- dalla legge 5 gennaio 1994, n. 36, recante disposizioni in materia di risorse idriche, che si configura come una vera e propria legge di riforma e di riordino dell'intero settore.

Esistono, inoltre, numerose disposizioni (soprattutto derivanti dall'attuazione di direttive comunitarie) relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano, così come una normativa specifica relativa agli agenti inquinanti.

Ma è la legge 5 gennaio 1994, n. 36 (e la susseguente normativa di applicazione) ad avere maggiori punti di contatto con il presente schema, in quanto disciplina aspetti rilevanti della qualità del servizio.

Si tratta di una legge che ha l'obiettivo di favorire un serio recupero di efficienza nella gestione del servizio idrico pubblico, prevedendo: la nascita del servizio idrico integrato; la definizione degli ambiti territoriali ottimali, la gestione e la tariffa del servizio, la vigilanza ed il controllo sull'uso delle risorse idriche.

L'architettura della legge si fonda sulla unitarietà del ciclo dell'acqua (approvvigionamento, distribuzione, fognatura e depurazione) e sulla gestione imprenditoriale del servizio, proprio per recuperare efficienza e migliorare la qualità del servizio per i cittadini.

A seguito della legge nazionale, ogni Regione deve emanare un proprio provvedimento di attuazione. Le procedure sono complesse, richiedono il coinvolgimento dei diversi livelli istituzionali degli enti locali ed un elevato grado di definizione sia tecnica che economica. Si ricorda, infine, il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 che, in attuazione dall'articolo 4 della legge 5 gennaio 1994, n. 36, disciplina:

- a) le direttive generali e di settore per il censimento delle risorse idriche, per la disciplina dell'economia idrica e per la protezione delle acque dall'inquinamento;
- b) metodologie generali per la programmazione della razionale utilizzazione delle risorse idriche e le linee della programmazione degli usi plurimi delle risorse idriche;
- c) i criteri e gli indirizzi per la programmazione dei trasferimenti di acqua per il consumo umano;
- d) le metodologie ed i criteri generali per la revisione e l'aggiornamento del piano regolatore degli acquedotti;
- e) le direttive e i parametri tecnici per la individuazione delle aree a rischio di crisi idrica con finalità di prevenzione delle emergenze idriche;
- f) i criteri per la gestione del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- g) i livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito ottimale nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione dei servizi di approvvigionamento, di captazione e di accumulo per usi diversi da quello potabile.

#### Articolazione dello schema

Questo schema è articolato in una premessa e due parti:

- a) la premessa descrive gli aspetti generali dello schema;
- b) la prima parte contiene informazioni di carattere generale e costituisce riferimento per la redazione delle carte da parte dei singoli gestori;
- c) la seconda parte riporta quattro schede relative ad altrettanti aspetti del servizio idrico e gli allegati.

#### Aspetti generali

La carta del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nelle carte dei servizi predisposte dai singoli gestori si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi. La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- a) uso civile domestico;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal gestore. Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore. Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dei gestori.

Il gestore prevede le modalità per rendere disponibile all'utente la carta del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'utente stesso.

I contenuti della carta dei servizi costituiscono elemento di valutazione da parte dell'Autorità concedente del servizio al momento dell'affidamento o del rinnovo del servizio idrico integrato al gestore.

I gestori provvedono, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla carta medesima.

### Principi fondamentali

Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I gestori del servizio:

- si ispirano ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi;
- garantiscono la parità di trattamento degli utenti a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Continuità

Costituisce impegno prioritario dei gestori garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, i gestori garantiscono la identificabilità del personale e individuano i responsabili delle strutture.

Cortesia

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

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

I gestori pongono la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

## Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio (tra cui ad esempio entità e tempi di applicazione degli interessi di mora) sono riportate in allegato alla carta come estratto/spiegazione del contratto di fornitura.

## Struttura tipo della carta del servizio idrico integrato

Ogni carta dei servizi deve contenere un indice che permetta la facile consultazione da parte degli utenti. A titolo puramente esemplificativo, si propone la seguente struttura-tipo di indice delle carte:

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.
	In alternativa, i contenuti delle sezioni II e III possono essere articolati per aree tematiche.

In ciascuna carta, inoltre, i soggetti erogatori provvedono a definire, nell'ambito degli aspetti di relazione e di comunicazione con l'utenza, precisi impegni in materia di:

riconosabilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente;

procedure di dialogo tra cliente ed azienda;

procedure e casistiche per i rimborsi;

copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose.

Qualora il gestore operi su più servizi che possono presentare analogie gestionali e contrattuali con il servizio idrico integrato, può predisporre un'unica carta per più servizi; in tal caso, nel rispetto delle norme e delle specificità di ciascun servizio, il gestore dovrà possibilmente adottare criteri omogenei per attività simili (tempi caratteristici criteri di accesso al servizio, procedure di reclamo, organi di tutela, ecc.), allo scopo di semplificare complessivamente il rapporto con l'utente.

## Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo. Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte del soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale. È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. 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). È generale 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).

- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. Tit. II, paragrafo 1, comma 7, della direttiva);

- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

L'adozione degli standard è accompagnata da una relazione illustrativa con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 1, comma 3, della direttiva. Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, devono essere pubblicati periodicamente, affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

Entro il 31 marzo di ciascun anno, i gestori sono tenuti a predisporre una relazione, da sottoporre al Comitato, sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 5, comma 2, della direttiva.

## Gli aspetti del servizio idrico integrato

### Avvio del rapporto contrattuale (Scheda n. 1)

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà rispettare le scadenze garantite o già comunicate, i gestori comunicano tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi devono essere espressi in giorni di calendario.

Nelle rispettive carte, i gestori definiscono i seguenti fattori di qualità:

#### Tempo di preventivazione

È, per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda della necessità o meno del gestore di effettuare il sopralluogo. Situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (con o senza l'installazione del contatore, a seconda della procedura adottata dalle aziende) che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente dalle aziende sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

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

Tempo per la cessazione della fornitura

È il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

Allaccio alla pubblica fognatura

È il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali, il cui stralcio dovrà essere riportato nelle singole carte.

#### Accessibilità al servizio (Scheda n. 2)

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

I gestori definiscono i giorni e le ore di apertura degli sportelli (dedicati o partecipati) al pubblico, presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, assicurando orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza.

Dopo la realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 36, i gestori assicurano orari di apertura non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00 - 18.00 nei giorni feriali, e non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8.00 - 13.00 il sabato.

Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni

I gestori indicano quali pratiche possono essere espletate per via telefonica ed in quali giorni ed orari nonché quelle che possono essere espletate per corrispondenza.

Dopo la realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 36, i gestori assicurano un servizio informazioni per via telefonica per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore il sabato.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

I gestori indicano i giorni e le ore nelle quali è possibile effettuare il pagamento delle bollette presso gli sportelli aziendali o secondo altre modalità previste, il più possibile differenziate.

Facilitazioni per utenti particolari

Vengono indicate le possibilità offerte dai gestori per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi, quali:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;

- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;

- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

#### Rispetto degli appuntamenti concordati

I gestori si impegnano a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente.

Viene, altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità (che comunque non può essere superiore alle 4 ore) richiesta all'utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo. La percentuale annua degli appuntamenti rispettati sul totale degli appuntamenti concordati, (ad esclusione di quelli non rispettati per causa dell'utente), deve essere indicata nella relazione annuale al Comitato.

#### Tempi di attesa agli sportelli

I gestori indicano i tempi medi e massimi di attesa agli sportelli, in funzione della tipologia di sportello.

#### Risposta alle richieste scritte dagli utenti

I gestori indicano un tempo entro il quale si impegnano a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto, che comunque deve essere inferiore a trenta giorni di calendario, decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al gestore) e può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta.

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente dell'utente ed il numero telefonico interno.

#### Risposta ai reclami scritti

Vengono indicati i tempi entro i quali i gestori si impegnano a rispondere ai reclami, a seconda che la risposta stessa richieda o meno un sopralluogo (anche in questo caso fa fede la certificazione postale o la data di protocollo di arrivo al gestore ed il tempo stesso non può superare i trenta giorni di calendario), nella forma più adeguata.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

### Gestione del rapporto contrattuale (Scheda n. 3)

#### Fatturazione

I gestori indicano, per ogni tipologia di utenza, la periodicità della fatturazione, che deve avere cadenza almeno semestrale, le modalità di rilevazione dei consumi e di svolgimento del procedimento di fatturazione.

La lettura dei contatori deve essere effettuata almeno due volte l'anno.

È assicurata all'utente almeno nei casi di collocazione in proprietà privata del contatore, la possibilità di autolettura.

Vengono altresì, indicate le modalità con le quali l'utente può comunicare i propri consumi.

#### Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, la individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, sono indicati i tempi massimi di rettifica della fatturazione riconosciuta errata dalle aziende decorrenti dalla data della comunicazione da parte dell'utente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione).

Sono altresì fissati i tempi massimi per la restituzione dei pagamenti in eccesso a partire dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso possono essere effettuati con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente.

#### Morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

I gestori indicano i mezzi con i quali è preavvisato l'utente di tale sospensione e le modalità per evitare la sospensione stessa. Tale preavviso non potrà comunque essere inferiore a 20 giorni e dovrà essere accompagnato dal duplicato della fattura non pagata.

I gestori comunicano le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura, che dovrà avvenire entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

In quest'ultimo caso, è facoltà del gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente.

I gestori individuano procedure specifiche per i casi di erronea azione per morosità.

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

#### Verifica del contatore

Vengono indicate le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici del gestore.

I gestori indicano il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione richiesta dall'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica.

Vengono, altresì indicate le modalità con le quali i gestori comunicano all'utente i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.

#### Verifica del livello di pressione

Vengono indicate le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

I gestori indicano il tempo massimo entro il quale provvedono ad effettuare tale verifica, a partire dalla richiesta dell'utente.

Qualora sia necessaria la presenza dell'utente, tale tempo coincide invece con il periodo massimo entro il quale i gestori sono tenuti a concordare l'appuntamento con l'utente.

### Continuità del servizio (Scheda n. 4)

#### Continuità e servizio di emergenza

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Comunque, il gestore si impegna qualora ciò si dovesse verificare a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

### Tempi di preavviso per interventi programmati

Vengono indicate, con un periodo di tempo indicato dal gestore non inferiore a due giorni di anticipo, le modalità di preavviso di lavori da effettuare sulla rete ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio.

### Durata delle sospensioni programmate

I gestori indicano i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 24 ore.

### Pronto intervento

I gestori comunicano la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati sia per servizio di acquedotto che di fognatura:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto;
- il tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Vene, altresì, indicato il numero telefonico, attraverso il quale l'utente può accedere al servizio.

### Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

### Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Le aziende effettuano, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, indicando nella relazione annuale al Comitato i risultati della ricerca.

### Informazione all'utenza

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, i gestori definiscono gli strumenti da utilizzare.

I gestori individuano, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

In particolare, ciascun gestore:

- assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, è tenuto a fornire, su richiesta di questo, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

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

- rende note agli utenti, tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti:

- informa sulle procedure di pagamento delle bollette sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il gestore informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;

- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;

- informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

- informa l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;

- rende note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;

- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;

- predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);

- assicura inoltre un servizio di informazioni relative al gestore ed alla generalità dei servizi;

- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile;

- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

I gestori, inoltre, si impegnano:

- a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica.

- a riportare nella carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

I gestori, infine, rendono noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

## La tutela

La gestione dei reclami

I gestori definiscono, nelle carte aziendali, una procedura di reclamo.

A tale scopo, si attengono alle seguenti indicazioni:

a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al gestore dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal gestore ed il cui indirizzo e numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente;

b) al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito;

c) entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il gestore riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;

d) semestralmente il gestore è tenuto a riferire al Comitato circa il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi;

e) almeno una volta all'anno, il gestore predispose un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui al punto d), indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Per la definizione delle procedure di reclamo, può farsi riferimento alla norma UNI 10600; in particolare, il gestore deve prevedere una apposita funzione o procedura che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

#### Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori pubblici. Il reclamo stesso è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito, con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art. 21, comma. 5, della legge 5 gennaio 1994, n. 36.

L'utente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente, può rivolgersi ad altri eventuali organi di tutela, indicati nella carta dei servizi nelle forme e nei modi dalla stessa previsti.

#### Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

I gestori effettuano rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. I gestori indicano, inoltre, con quali mezzi gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti. Sulla base delle rilevazioni effettuate, i gestori si impegnano a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

#### Servizi di consulenza agli utenti

I gestori indicano i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

## Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

I gestori individuano ed indicano gli standard specifici da assoggettare a rimborso, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal soggetto erogatore.

I gestori riconoscono agli utenti che ne fanno richiesta, sulla base di documentazione comprovare il mancato rispetto di tali standard, un rimborso forfetario unico per ogni contratto d'utenza, la cui entità deve essere preventivamente stabilita per ciascuno di essi e riportata nelle carte.

Le richieste, corredate dalle informazioni e dei documenti che possano servire alle aziende per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto all'indirizzo indicato entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o del protocollo dei gestori in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, i gestori accreditano l'importo sulla prima bolletta utile, o adottano altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo ne danno comunicazione scritta e motivata all'utente.

## Validità della carta del servizio idrico integrato

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni delle carte tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

## Prima attuazione

In attesa della realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 36, i gestori che operano su singoli o multipli segmenti del ciclo integrato delle acque (acquedotto, fognatura e depurazione) provvedono in ogni caso alla predisposizione di carte dei servizi riferite ai singoli servizi gestiti, ricercando il massimo livello di coordinamento all'interno del ciclo.

Scheda n. 1 - Aspetto del servizio: Avvio del rapporto contrattuale

Scheda n. 2 - Aspetto del servizio: Accessibilità al servizio

Scheda n. 3 - Aspetto del servizio: Gestione del rapporto contrattuale con l'utente

Scheda n. 4 - Aspetto del servizio: Continuità del servizio

### Scheda n. 1 aspetto del servizio: avvio del rapporto contrattuale

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valori)	Tipologia Standard	Note
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	Numero di giorni	Specifico	Con o senza sopralluogo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	Numero di giorni	Specifico	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente; salvo esigenze peculiari
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	Numero di giorni	Specifico	
Tempo per l'attivazione o	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la	Numero di giorni	Specifico	Senza modifica della potenzialità del contatore

riattivazione della fornitura	riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni			
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	Numero di giorni	Specifico	
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura	Numero di giorni	Specifico	

### Scheda n. 2 aspetto del servizio: accessibilità al servizio

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valori)	Tipologia Standard	Note
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	Numero di giorni di apertura e relativo orario	Generale	
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	Numero di giorni di disponibilità e relativo orario	Generale	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onore a carico dell'utente	Numero dei punti, indicazione degli orari e dell'eventuale onere	Generale	
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	Numero e tipologie delle facilitazioni	Generale	Per tipologia
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	Giorni/ore	Specifico	Per tipologia di richiesta
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	Minuti di attesa agli sportelli (media)	Generale	Distinzione per tipologia di sportello fisico
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	Numero di giorni	Specifico	Per tipologia di quesiti e richieste
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	Numero di giorni	Specifico	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedono o meno un sopralluogo

### Scheda n. 3 aspetto del servizio: gestione del rapporto contrattuale con l'utente

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valore)	Tipologia Generale	Note
Fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Numero di fatturazioni	Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Fatturazione	Fatturazioni annuali	Numero di fatturazioni	Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	Numero di giorni	Specifico	
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	Numero di giorni	Specifico	
Verifica del livello di	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	Numero di giorni	Specifico	

pressione				
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	Indicazione dei temi e degli strumenti	Generale	

#### Scheda n. 4 aspetto del servizio: continuità del servizio

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (valori)	Tipologia Standard	Note
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Numero di giorni	Generale	
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	Numero di ore/giorni	Specifico	
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24h/24h	Generale	Tempi massimi in funzione delle diverse situazioni
Ricerca programmata delle perdite	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	Numero di chilometri	Generale	Reti di distribuzione e fognarie

#### Livelli minimi dei servizi

Il gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato d sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g), della legge n. 36/1994, 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:

per le utenze domestiche:

a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente 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 contratto la quota minima piezometria 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 degli utenti;

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 contratto di utenza.

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 ape 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 sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni fra Enti Locali e gestori.

L'azienda si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

L'azienda si impegna ad effettuare gli interventi in base alla segnalazione di guasti entro i tempi che sono stabiliti in corrispondenza ai livelli di guasto e di rischio descritti nei punti successivi.

### Continuità del servizio

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

Il gestore deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

### Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

Il gestore comunica altresì all'Ente, affidatario responsabile del coordinamento individuato ai sensi dell'articolo 9, comma 3, della legge n. 36/1994, nonché alle Province e ai Comuni che detengono il potere di controllo sull'attività del gestore, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

### Segnalazioni guasti

Il servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto deve essere assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno.

### Servizio informazioni

Il gestore assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 il sabato.

Il servizio può essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, purché sia consentito all'utente il ricorso all'operatore.

### Accesso agli sportelli

Gli sportelli del gestore debbono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio.

Deve essere assicurato un orario di apertura non inferiore alle 8 ore giornaliere, nell'intervallo 8,00 - 18,00 nei giorni feriali e non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8,00 - 13,00 il sabato.

### Pagamenti

Per il pagamento delle bollette deve essere garantito il pagamento a mezzo:

- contanti;
- assegni circolari o bancari,
- carta bancaria o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- conto corrente postale.

Per il pagamento degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie deve essere consentito il pagamento anche a mezzo bonifico bancario.

Il gestore, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente e la riprende entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente.

#### Informazione agli utenti

Il gestore rende pubblici periodicamente, con cadenza almeno semestrale, i principali dati quali-quantitativi relativi ad servizio erogato.

#### Reclami

Il gestore assicura, in tempi da definire in convenzione, risposta scritta ai reclami degli utenti pervenuti per iscritto.

#### Penali

La convenzione prevede i criteri per la determinazione di penali o rimborsi all'utente da parte del gestore per i disservizi imputabili a quest'ultimo.

#### Lettura e fatturazione

La lettura dei contatori è effettuata almeno due volte all'anno, prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo.

La scadenza di fatturazione non può essere superiore al semestre.

È assicurata all'utente la possibilità di autolettura.

#### Sistema di Qualità

Il soggetto gestore deve adottare un Sistema di Qualità quando l'utenza servita superi i 100.000 abitanti. Il Sistema, allegato alla Convenzione, è redatto conformemente alle norme della serie UNI 29000, relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

Il Sistema di Qualità deve essere dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato ad un idoneo Sistema Informativo Territoriale, e atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l'aggiornamento della situazione patrimoniale dei cespiti.

Il sistema di Qualità deve inoltre comprendere un piano di manutenzione programmata e di rinnovi tali da garantire il continuo mantenimento in efficienza del sistema affidato al gestore.

#### Ulteriori impegni dei gestori

Il gestore si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili e reflue ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera g) della legge n. 36 del 1994.

In particolare, sono garantiti i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita per il quale il gestore deve mettere in opera dispositivi di controllo in rete; i prelievi e le analisi di laboratorio debbono garantire, al punto di consegna all'utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;

- servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;

- servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

I gestori indicano nella relazione annuale al Comitato l'entità e la tipologia dei controlli effettuati.

In tale relazione, il gestore fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture di approvvigionamento, trattamento, collettamento e depurazione e delle misure adottate per mitigare gli effetti negativi per l'ambiente.

**D.Lgs. 30 luglio 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” [estratto]**

(Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 18 agosto 1999, n. 193)

[...]

Capo III

Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi

[...]

11. Qualità dei servizi pubblici.

1. I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

2. 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 forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche. 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 decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche (1).

3. Le iniziative di coordinamento, supporto operativo alle amministrazioni interessate e monitoraggio sull'attuazione del presente articolo sono adottate dal Presidente del Consiglio dei Ministri, supportato da apposita struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri. È ammesso il ricorso a un soggetto privato, da scegliersi con gara europea di assistenza tecnica, sulla base di criteri oggettivi e trasparenti (2) (3).

4. Sono in ogni caso fatte salve le funzioni e i compiti legislativamente assegnati, per alcuni servizi pubblici, ad autorità indipendenti.

5. È abrogato l'articolo 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273. Restano applicabili, sino a diversa disposizione adottata ai sensi del comma 2, i decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri recanti gli schemi generali di riferimento già emanati ai sensi del suddetto.

[...]

(1) Comma così sostituito dal comma 1 dell'art. 28 del D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150.

(2) La lettera e) del comma 4 dell'art. 30, D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, prevede l'abrogazione del presente comma a decorrere dal 30 aprile 2010.

(3) V. anche l'art. 2, comma 163, del D.L. 3 ottobre 2006, n. 262, convertito con legge 24 novembre 2006, n. 286.

**Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, "Dalla Carta dei servizi alla Carta della qualità – Proposte per migliorare la tutela del consumatore utente attraverso le carte dei servizi", 2003**

Vedi il testo alla pagina Internet:

[http://www.sviluppoeconomico.gov.it/pdf\\_upload/documenti/php4U8HvC.pdf](http://www.sviluppoeconomico.gov.it/pdf_upload/documenti/php4U8HvC.pdf)

**Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, Il settore dei trasporti, in "La carta della qualità dei servizi- Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi", 2005**

Vedi il testo alla pagina Internet:

[http://www.sviluppoeconomico.gov.it/pdf\\_upload/documenti/phpd4qWxR.pdf](http://www.sviluppoeconomico.gov.it/pdf_upload/documenti/phpd4qWxR.pdf)

**Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, I settori dell'energia elettrica e del gas, in "La carta della qualità dei servizi- Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi", 2005**

Vedi il testo alla pagina Internet:

[http://www.sviluppoeconomico.gov.it/pdf\\_upload/documenti/phpsOShWJ.pdf](http://www.sviluppoeconomico.gov.it/pdf_upload/documenti/phpsOShWJ.pdf)

**D.L. 3 ottobre 2006, n. 262, convertito con legge 24 novembre 2006, n. 286, “Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria” [estratto]**

(Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 28 novembre 2006, n.277, S. O. n. 223)

[...]

Art. 2. Misure in materia di riscossione

[...]

163. In attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 11, comma 3, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, il Dipartimento della funzione pubblica predispone, entro il 31 dicembre 2006, un piano per il miglioramento della qualità dei servizi resi dalla pubblica amministrazione e dai gestori di servizi pubblici. Il piano reca anche linee guida per l'adozione, da parte delle amministrazioni interessate da processi di riorganizzazione delle strutture, di sistemi di misurazione della qualità dei servizi resi all'utenza.

[...]

## **D.Lgs del 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale” [estratto]**

(Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 14 aprile 2006, n. 88, S.O. n. 96)

[...]

ART. 151 (rapporti tra autorità d'ambito e soggetti gestori del servizio idrico integrato)  
1. I rapporti fra Autorità d'ambito e gestori del servizio idrico integrato sono regolati da convenzioni predisposte dall'Autorità d'ambito.

2. A tal fine, le regioni e le province autonome adottano convenzioni tipo, con relativi disciplinari, che devono prevedere in particolare:

[...]

f) l'obbligo di adottare la carta di servizio sulla base degli atti d'indirizzo vigenti;

[...]

## **L. 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” [estratto]**

(Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 28 dicembre 2007, n. 300, S.O.)

[...]

Art. 2

[...]

461. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;

c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

[...]

**L. 4 marzo 2009, n. 15 “Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti” [estratto]**

(Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 5 marzo 2009, n. 53)

[...]

Art. 4 (Principi e criteri in materia di valutazione delle strutture e del personale delle amministrazioni pubbliche e di azione collettiva. Disposizioni sul principio di trasparenza nelle amministrazioni pubbliche)

[...]

2. Nell'esercizio della delega nella materia di cui al presente articolo il Governo si attiene ai seguenti principi e criteri direttivi:

[...]

h) assicurare la totale accessibilità dei dati relativi ai servizi resi dalla pubblica amministrazione tramite la pubblicità e la trasparenza degli indicatori e delle valutazioni operate da ciascuna pubblica amministrazione anche attraverso:

[...]

3) l'adozione da parte delle pubbliche amministrazioni, sentite le associazioni di cittadini, consumatori e utenti rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, di un programma per la trasparenza, di durata triennale, da rendere pubblico anche attraverso i siti web delle pubbliche amministrazioni, definito in conformità agli obiettivi di cui al comma 1;

[...]

l) consentire a ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di regolazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei servizi, dall'omesso esercizio di poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori, nel rispetto dei seguenti criteri:

1) consentire la proposizione dell'azione anche ad associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati;

2) devolvere il giudizio alla giurisdizione esclusiva e di merito del giudice amministrativo;

3) prevedere come condizione di ammissibilità che il ricorso sia preceduto da una diffida all'amministrazione o al concessionario ad assumere, entro un termine fissato dai decreti legislativi, le iniziative utili alla soddisfazione degli interessati; in particolare, prevedere che, a seguito della diffida, si instauri un procedimento volto a responsabilizzare progressivamente il dirigente competente e, in relazione alla tipologia degli enti, l'organo di indirizzo, l'organo esecutivo o l'organo di vertice, a che le misure idonee siano assunte nel termine predetto;

4) prevedere che, all'esito del giudizio, il giudice ordini all'amministrazione o al concessionario di porre in essere le misure idonee a porre rimedio alle violazioni, alle omissioni o ai mancati adempimenti di cui all'alinea della presente lettera e, nei casi di

perdurante inadempimento, disponga la nomina di un commissario, con esclusione del risarcimento del danno, per il quale resta ferma la disciplina vigente;

5) prevedere che la sentenza definitiva comporti l'obbligo di attivare le procedure relative all'accertamento di eventuali responsabilità disciplinari o dirigenziali;

6) prevedere forme di idonea pubblicità del procedimento giurisdizionale e della sua conclusione;

7) prevedere strumenti e procedure idonei ad evitare che l'azione di cui all'alinea della presente lettera nei confronti dei concessionari di servizi pubblici possa essere proposta o proseguita, nel caso in cui un'autorità indipendente o comunque un organismo con funzioni di vigilanza e controllo nel relativo settore abbia avviato sul medesimo oggetto il procedimento di propria competenza.

[...]

**D.L. 25 giugno 2008, n. 112 “Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria”, convertito con la legge 6 agosto 2008, n. 133  
[estratto]**

(Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 25 giugno 2008, n. 147, S.O. n.152/L )

[...]

Art. 23-bis. Servizi pubblici locali di rilevanza economica

[...]

10. Il Governo, su proposta del Ministro per i rapporti con le regioni ed entro il 31 dicembre 2009, sentita la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, e successive modificazioni, nonché le competenti Commissioni parlamentari, adotta uno o più regolamenti, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400, al fine di:

[...]

l) prevedere adeguati strumenti di tutela non giurisdizionale anche con riguardo agli utenti dei servizi;

[...]

**D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 “Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici” [estratto].**

(Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 31 dicembre 2009, n. 303)

[...]

*Art. 1 Presupposti dell'azione e legittimazione ad agire*

1. Al fine di ripristinare il corretto svolgimento della funzione o la corretta erogazione di un servizio, i titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori possono agire in giudizio, con le modalità stabilite nel presente decreto, nei confronti delle amministrazioni pubbliche e dei concessionari di servizi pubblici, se derivi una lesione diretta, concreta ed attuale dei propri interessi, dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali obbligatori e non aventi contenuto normativo da emanarsi obbligatoriamente entro e non oltre un termine fissato da una legge o da un regolamento, dalla violazione degli obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero dalla violazione di standard qualitativi ed economici stabiliti, per i concessionari di servizi pubblici, dalle autorità preposte alla regolazione ed al controllo del settore e, per le pubbliche amministrazioni, definiti dalle stesse in conformità alle disposizioni in materia di performance contenute nel decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, coerentemente con le linee guida definite dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 13 del medesimo decreto e secondo le scadenze temporali definite dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

[...]

## **Le carte degli utenti**

### **Premessa**

L'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino ha predisposto, quali allegati agli indirizzi per la redazione dei contratti di servizio, quattro modelli di "carte degli utenti". La prima a carattere generale, le altre tre in funzione integrativa rispetto alla prima, relative al trasporto pubblico locale, ai servizi di igiene ambientale, a quelli relativi alle risorse idriche.

Tali carte dovrebbero essere rese obbligatorie con i contratti di servizio, a parere dell'Agenzia, per definire i livelli minimi di diritti da garantire, restando in vigore sino all'emanazione delle vere e proprie carte di qualità dei servizi - redatte dalle aziende secondo il procedimento previsto dall'art. 2, comma 461, della legge finanziaria per il 2008 - allo scopo di evitare un vuoto normativo e conseguenti possibili violazioni dei diritti dei cittadini da parte dei soggetti concessionari, senza che i cittadini stessi abbiano la possibilità di rivalersi in via diretta.

Tali modelli, qui sotto riprodotti, sono stati presentati, insieme agli indirizzi per la redazione per i contratti di servizio, nel corso di un convegno nazionale che si è svolto a Torino il 27 dicembre 2009. Gli atti di tale convegno sono consultabili al sito Internet <http://www.comune.torino.it/consiglio/agenziaeservizi>.

# **Carta degli utenti allegata agli indirizzi generali per la redazione di un contratto di servizio**

## **Sezione I – Introduzione**

### *1.1 Oggetto ed ambito di applicazione*

La carta degli utenti ha per oggetto l'individuazione degli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate da parte del gestore, come determinati nel contratto di servizio, le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

L'ambito oggettivo di applicazione è coincidente con quello del contratto al quale è allegata.

### *1.2 Validità della Carta degli Utenti*

La carta degli utenti inizierà ad avere piena efficacia a partire dalla decorrenza del contratto di servizio.

La cessazione della sua efficacia sarà prevista in coincidenza con l'entrata in vigore della "carta della qualità dei servizi". E' opportuno prevedere l'adozione di norme di coordinamento e transitorie per evitare difficoltà e disservizi all'utenza nel momento del passaggio dalla vigenza della carta degli utenti alla "carta della qualità dei servizi".

## **Sezione II – Principi fondamentali**

### *2.1 Eguaglianza*

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti. Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

### *2.2 Imparzialità*

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### *2.3 Continuità*

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve provvedere ad

adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

#### *2.4 Partecipazione*

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio. L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352. L'utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs 19/8/2005, n. 195.

#### *2.5 Efficienza ed efficacia*

Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, deve porre la massima attenzione all'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, e ne deve controllare l'efficacia.

#### *2.6 Privacy*

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

#### *2.7 Qualità e tutela ambientale*

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un Manuale della qualità (da attuarsi entro i termini stabiliti). Il Gestore si impegna a conseguire la certificazione dei propri sistemi di gestione della qualità ed ambientale secondo le norme ISO e di conseguenza a produrre annualmente un rapporto ambientale.

## **Sezione III – Parte generale**

### **3.1 Modalità di accesso alle informazioni garantite**

L'accesso alle informazioni è elemento cardine della qualità del servizio, in quanto consente l'acquisizione dei dati sul servizio, utili per le necessarie valutazioni e comparazioni.

La trasparenza sulle caratteristiche intrinseche della prestazione oggetto del servizio, oltre che delle modalità di erogazione dello stesso, nonché degli aspetti amministrativi connessi, garantisce la possibilità per apprezzare e confrontare la qualità dei servizi fruiti.

Le informazioni fornite dal gestore devono essere chiare, complete, aggiornate e precise. Deve essere disponibile sul sito internet un servizio di risposte alle domande più frequenti poste dagli utenti (FAQ - Frequently Asked Questions). Occorre predisporre versioni tradotte nelle lingue dei principali gruppi di utenti stranieri.

Per assicurare uno standard informativo soddisfacente l'accesso alle informazioni garantite deve essere:

- gratuito;
- rapido e in ogni caso tempestivo;
- diretto e personalizzato o personalizzabile;
- effettuabile mediante una pluralità di mezzi di comunicazione: sportello, numero telefonico verde, sito internet, depliant, comunicazioni a mezzo annunci su media.

### **3.2 Sportelli fisici, ubicazione ed apertura al pubblico**

Il Gestore prevede l'apertura di un numero adeguato di sportelli fisici aperti al pubblico presso i quali è possibile, in particolare, chiedere informazioni, inoltrare reclami, osservazioni e proposte, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti. Il gestore definisce l'ubicazione, i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, dandone adeguata pubblicità.

Gli sportelli devono assicurare un orario di apertura non inferiore alle X ore giornaliere nei giorni feriali e non inferiore alle X ore il sabato. Il Gestore dà ampia pubblicità, tra l'altro sul proprio sito Internet, circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere le pratiche.

### **3.3 Tempi di attesa agli sportelli fisici**

Tempo medio giornaliero: *XX minuti*

Tempo massimo: *XX minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

### **3.4 Pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza**

Servizio informazioni telefonico. Il Gestore attiva un servizio telefonico con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita nelle giornate feriali dal lunedì al venerdì per almeno XX ore al giorno e il sabato per almeno XX ore per tutte le informazioni inerenti al servizio.

Servizio telefonico di svolgimento pratiche. Il Gestore inoltre attiva un servizio telefonico (anche con risponditore automatico, purché sia possibile l'accesso all'operatore), per l'espletamento delle pratiche, funzionante con chiamata gratuita per almeno XX ore settimanali.

Il servizio di relazione con gli utenti effettuato attraverso un centro di contatto multimediale deve rispondere ai requisiti di cui alla norma UNI 11200:2006.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche on-line tramite il proprio sito internet, posta elettronica, fax, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

### *3.5 Tempo di attesa al telefono*

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta (anche con operatore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore. Tempo massimo: X minuti.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione agli utenti attraverso i risponditori automatici.

### *3.6 Facilitazioni per utenti particolari*

Il Gestore rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, corsie preferenziali agli sportelli, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti, bolletta e carta dei servizi in braille).

### *3.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente*

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento. L'utente assicura la disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo che, nel momento in cui deve concordare un appuntamento con l'utente, è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le X ore, salvo diverso accordo tra gestore ed utente. In caso di ritardo superiore a XX minuti il Gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Al momento di fissare un appuntamento personalizzato il Gestore comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità.

Il Gestore, in caso di appuntamento personalizzato, all'atto dell'esecuzione della prestazione o dell'effettuazione del sopralluogo, fa sottoscrivere all'utente un modulo, da lasciare in copia all'utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data e fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data e ora di inizio della prestazione o del sopralluogo, quantificazione dell'indennizzo automatico da riconoscere all'utente in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità per cause imputabili al Gestore. In caso di assenza dell'utente il Gestore non compila il modulo.

Sia il Gestore sia l'utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di XX ore.

### *3.8 Risposta alle richieste scritte*

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli utenti entro un massimo di XX giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori XX giorni lavorativi.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

### *3.9 Risposta a proposte, osservazioni e reclami scritti*

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto a istanze, proposte, osservazioni, reclami scritti degli utenti entro un massimo di XX *giorni* lavorativi dal ricevimento del reclamo. Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori XX giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

### *3.10 Servizi di consulenza agli utenti*

Il Gestore rende noti i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

### *3.11 Semplificazione delle procedure, informazione agli utenti*

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

### *3.12 Modalità di proposizione dei reclami*

Il reclamo è un atto che ha natura contenziosa, ancorché al di fuori di procedure formalizzate come le conciliazioni o le azioni giudiziarie. Lo si può distinguere dall'esposto o dalla segnalazione, che, invece, hanno il solo scopo di segnalare un disservizio, ma non di chiedere un ristoro o comunque un intervento ripristinatorio. Una corretta gestione del reclamo è in grado di eliminare tutte le disutilità e le diseconomie della successiva gestione di una procedura contenziosa conciliativa o una più costosa procedura contenziosa giudiziaria. Il Gestore mette a disposizione un servizio di sportello per la compilazione del reclamo e per la fornitura di notizie sullo stato della pratica. Deve essere possibile la proposizione del ricorso tramite mezzi di comunicazione a distanza sicuri. Il Gestore deve rendere noti i nominativi dei soggetti preposti all'esame e alla decisione della pratica. Il reclamo non deve essere subordinato ad alcuna prestazione da parte dell'interessato.

Al fine di assicurare un servizio soddisfacente, le modalità per proporre un reclamo devono essere:

- gratuite;
- illustrate in maniera semplice;
- facili e senza vincoli di orario, anche mediante l'uso di tecniche di comunicazione a distanza;
- agevolate dalla messa a disposizione di modelli prestampati, in cui si utilizza un linguaggio comprensibile (formulato anche in lingue straniere).

Il Gestore deve inoltre garantire:

- tempi brevi e certi di risposta;
- l'affidamento delle pratiche a personale appositamente formato;
- imparzialità nella trattazione;
- la possibilità di intervento di delegati o fiduciari dell'interessato.

Nel caso in cui il reclamo venga accolto, devono stabilirsi termini brevi e certi del rimborso, le cui modalità devono essere rimesse alla scelta dell'interessato. Inoltre non devono essere precluse azioni giudiziarie. La proposizione del reclamo infondato non deve comportare mai effetti negativi per il proponente. Il Gestore deve rendere note le possibilità di inoltrare i reclami ad Autorità Garanti in sede locale o nazionale.

### *3.13 Modalità di ristoro dell'utenza*

Il ristoro dell'utenza può avvenire in forma specifica o per equivalente. Nella prima ipotesi l'interessato consegue la prestazione oggetto del servizio; nel secondo caso l'interessato ottiene solo un risarcimento monetario equivalente al servizio non goduto. L'articolo 30 della legge 69/2009 ha messo in evidenza le modalità di risarcimento in forma specifica, pretendendo che le Carte dei servizi prevedano, laddove possibile, il ricorso a meccanismi di sostituzione del soggetto inadempiente.

Il ristoro deve avvenire, se possibile, compiendo la prestazione omessa, indicando come si attiva l'intervento sostitutivo per la effettuazione del servizio. Nel caso in cui non sia possibile effettuare la prestazione il Gestore deve prevedere una cifra fissa, in forma monetaria, a titolo di indennizzo, salvo il maggior danno eventualmente dimostrato in sede conciliativa o giudiziale.

Il Gestore deve prevedere tempi di rimborso certi e brevi e non oltre XX giorni, garantendo un tasso di interessi ultra legale nel caso di inottemperanza ai termini di versamento del rimborso.

### *3.14 Modalità di pagamento, rettifiche di fatturazione*

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a XX giorni rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che il Gestore invii la fattura almeno XX giorni prima della scadenza.

Il gestore in ogni caso deve offrire una pluralità di modalità di pagamento: presso i propri sportelli, gli uffici postali, banche convenzionate, tabaccherie, con domiciliazione bancaria, bonifico, sistemi di pagamento via internet. In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli utenti e tale comunicazione deve essere espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata.

Per bollette di importo superiore ai XX euro, deve essere data all'utente, qualora abbia pagato regolarmente le fatture degli ultimi XX anni, la possibilità di pagamenti rateizzati, senza aggravio di interessi.

Devono essere indicati gli sportelli tra quelli indicati al punto 3.2 presso i quali è assicurata la possibilità di effettuare il pagamento del corrispettivo senza addebito di commissioni. Il Gestore garantisce servizio di assistenza agli utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento indicando, anche nella fattura, le modalità (ad es. un numero verde dedicato, per email, ecc.) con cui gli utenti possono contattare il gestore.

Agli utenti che negli ultimi XX anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, non vengono applicati gli interessi di mora o altre penali per i primi XX giorni.

### *3.15 Clausole vessatorie*

Il Codice del consumo (D.lgs. 206/2005) prevede l'applicabilità dell'Art. 33 al cittadino che non agisce come imprenditore.

Potrebbero essere vessatorie, e quindi da evitare, le clausole che permettono al gestore di:

- escludere o limitare la propria responsabilità in caso di inadempimento totale o parziale;
- recedere dal contratto senza che all'utente venga attribuita la stessa facoltà;
- modificare unilateralmente le clausole del contratto e le caratteristiche del servizio senza un giustificato motivo previsto nel contratto stesso;

Analogamente, potrebbero avere natura vessatoria le clausole che stabiliscono a carico dell'utente:

- un termine eccessivamente anticipato per comunicare la disdetta (nei contratti a rinnovo tacito);
- penali esageratamente eccessive e retroattive;
- limiti all'opponibilità di eccezioni;
- in caso di contenzioso, un foro competente diverso da quello della propria residenza (o domicilio).

### *3.16 L'errore economico a danno dell'utente*

Nel caso in cui il gestore abbia percepito dall'utente più di quanto effettivamente dovuto, si delinea la fattispecie giuridica di indebito oggettivo (disciplinato dall'art 2033 c.c.) con il relativo diritto dell'utente di pretendere quanto indebitamente versato con la corresponsione degli interessi legali (si tratta di debito di valuta e non di valore) con decorrenza almeno dal giorno del pagamento.

### *3.17 Deposito cauzionale*

Il Gestore può chiedere all'utente, alla stipula del contratto, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia. Il deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale. Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale altri strumenti che assicurino il Gestore circa l'esatto adempimento da parte dell'utente. La domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento della bolletta indicate dal Gestore, sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale. Alle forniture intestate ad Enti Pubblici, il Gestore non chiede il deposito cauzionale o altra forma di garanzia. Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre XX giorni dalla cessazione degli effetti del contratto oppure dall'ultimo addebito dei consumi, maggiorato degli interessi legali. Il deposito cauzionale per le utenze domestiche non può superare per ogni unità immobiliare il valore massimo di XX euro. Per le utenze non domestiche l'ammontare del deposito può essere commisurato sulla base di specifici criteri, con un importo massimo di XX euro. Resta salvo che, qualora le utenze sopra riportate, successivamente all'attivazione del contratto si avvalgano del pagamento delle utenze medesime tramite domiciliazione bancaria o postale o su carta di credito, in tal caso il deposito cauzionale viene restituito con gli interessi maturati.

### 3.18 Fattura, oneri di spedizione

#### FATTURA

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione: In particolare, devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- importo complessivo;
- data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- l'articolazione tariffaria;
- codice cliente;
- le modalità per contattare il servizio informazioni.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura dei consumi per ciascun servizio, in modo da poter permettere all'utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

#### ONERI DI SPEDIZIONE

Si ricorda inoltre che ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non devono essere addebitate a qualsiasi titolo.

### 3.19 Modalità di adire le vie conciliative e giudiziarie

Il contenzioso con il gestore del servizio pubblico potrà svilupparsi attraverso procedure di conciliazione e attraverso procedure giudiziarie.

La conciliazione si inserisce nel quadro della tutela non giurisdizionale, che deve essere obbligatoriamente prevista dalle Carte dei servizi, secondo quanto disposto dall'articolo 30 della legge 69/2009.

Nella scelta delle sedi di conciliazione e delle procedure applicabili si dovrà tenere conto di quanto previsto nel protocollo d'intesa sulla promozione dei servizi di conciliazione stipulato il 17 ottobre 2008 tra CCIAA, la Camera arbitrale del Piemonte e l'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino.

L'utente può avvalersi di sistemi di conciliazione ugualmente previsti dall'ordinamento oppure istituiti a livello locale. Si consideri inoltre la rinnovata disciplina dell'attribuzione delle spese in sede giudiziale (ex art. 91 codice di procedura civile) dovrebbe portare a una maggiore effettività delle procedure non giurisdizionali.

Le modalità di adire le vie conciliative e giudiziarie devono essere adeguatamente pubblicizzate e spiegate con linguaggio comprensibile. Devono essere illustrate le diverse possibilità di conciliazione, mettendo a disposizione l'elenco dei conciliatori e tutta la documentazione sulla conciliazione. Il gestore deve inoltre chiarire gli eventuali costi a carico dell'interessato, deve illustrare la *class action*. Occorre indicare l'autorità giudiziaria competente, l'eventuale termine di decadenza o di prescrizione, precisando se l'interessato può difendersi in proprio. Deve essere segnalata la generale competenza in sede non contenziosa del Giudice di Pace.

## **Carta degli utenti allegata agli indirizzi ulteriori per la redazione di un contratto di servizio in materia di trasporto pubblico**

*AVVERTENZA: QUESTO TESTO INTEGRA CON ALCUNE CLAUSOLE PARTICOLARI, RELATIVE ALLO SPECIFICO SETTORE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE, LA CARTA DEGLI UTENTI GENERALE.*

*PERTANTO, SI INTENDE CHE LE CLAUSOLE CHE NON SONO QUI RIPRODOTTE O DIVERSAMENTE FORMULATE SONO LE CLAUSOLE CONTENUTE NELLA CARTA DEGLI UTENTI GENERALE.*

### **Sezione IV – Gli indicatori e gli standard di qualità specifici del servizio di trasporto pubblico**

Come previsto dalla clausola 2.11.1 degli indirizzi generali per la redazione del contratto di servizio, la carta degli utenti individua nelle clausole che seguono il livello minimo degli standard di qualità e quantità del servizio erogato che deve essere comunque garantito a favore degli utenti.

Gli obblighi sotto riportati costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel contratto di servizio. I parametri ivi previsti dovranno essere resi noti al pubblico e diventeranno un preciso obbligo non soltanto verso l'ente concedente, ma anche nei confronti dei destinatari immediati del servizio.

#### *4.1 Continuità e regolarità dell'erogazione.*

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza. I servizi sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici essenziali e costituiscono attività di pubblico interesse. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 146/90 e successive modificazioni e integrazioni che detta norma prevede per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto. Il Gestore si impegna a garantire la regolarità del servizio, avvalendosi di una struttura organizzativa atta a monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Sono previste inoltre turnazioni di lavoro alternate su fasce antimeridiane, pomeridiane e notturne per favorire interventi sull'intero arco della giornata e servizi di minima nelle giornate festive. Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

##### **4.1.1 Servizio di emergenza**

Qualora, per i motivi esposti al punto 4.1, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite da indicare non superiore a XX ore/giorni, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

##### **4.2 – A) Servizi di superficie**

indicazione del parco mezzi (n° tram, autobus, con vogli metropolitana)

- chilometri di rete (lunghezza di esercizio)
- chilometri di corsie preferenziali

- numero delle fermate
- numero delle linee (linee con bus, bus elettrici, tram,)
- indicazione tipologia delle linee (a frequenza, ad orario, notturne, festive ecc.)
- distanza media delle fermate
- ore di copertura giornaliera
- volume di produzione per anno (totale km percorsi da vetture in servizio)
- numero di passeggeri trasportati per anno

#### 4.2 – B) Metropolitana

- lunghezza complessiva del percorso
- numero delle stazioni
- tempo di percorrenza
- numero dei treni
- volume di produzione per anno (totale km percorsi da treni in servizio)
- numero di passeggeri trasportati per anno.

#### 4.3 Dati sulla qualità del trasporto pubblico locale e indicazione dei livelli di miglioramento

Per le voci considerate è prevista l'indicazione dei dati attuali e dei livelli relativi agli obiettivi di incremento.

#### 4.3 - A) Servizi

##### Comfort

- mezzi di superficie climatizzati
- treni climatizzati
- numero fermate con pensiline

##### Tutela ambientale (mezzi di superficie)

- mezzi ibridi (percentuale sul totale)
- mezzi a metano (percentuale sul totale)
- mezzi elettrici (percentuale sul totale)
- mezzi a carburante euro 3 o superiori (percentuale sul totale)

##### Informazione e comunicazione relativa a mezzi di superficie

- fermate con indicazione di orari
- mezzi con video informativi a bordo

##### Informazione e comunicazione relativa alla metropolitana

- banchine con indicazione del tempo di attesa del prossimo treno
- vetture con video informativi a bordo

##### Rete di vendita e attività di verifica dei titoli di viaggio

- indicazione del numero di punti vendita ogni 1.000 abitanti
- mezzi con emettitrici automatiche a bordo
- presenza del personale di verifica a bordo (numero di ore per anno)

##### Accessibilità per diversamente abili

- bus con pedana per salita carrozzelle e area attrezzata
- tram con pianale a livello banchina e area attrezzata per carrozzelle
- treni con pianale a livello banchina e area attrezzata per carrozzelle

- stazioni della metropolitana con percorsi e mappe tattili

#### 4.3 – B) Linee di superficie

##### Produzione

- rapporto tra corse effettuate e corse programmate
- velocità commerciale media di mezzi di superficie, distinta per i tram e gli autobus (espressa in km/h)

##### Sicurezza del viaggio

- percentuale dei sinistri per i quali è accertata una responsabilità diretta del gestore rispetto al totale dei sinistri

##### Età del parco mezzi

- età media degli autobus
- età media dei tram

##### Pulizia dei mezzi (indicazione della percentuale dei mezzi trattati sul totale)

- pulizia ordinaria giornaliera
- pulizia a fondo mensile con lavaggio e disinfezione

#### 4.3 – C) Metropolitana

##### Produzione

- rapporto tra corse effettuate e corse programmate
- velocità commerciale media della metropolitana (espressa in km/h)

##### Sicurezza

- funzionamento avvisatore acustico della chiusura delle porte (% di casi di non funzionamento)
- stazioni con sistema di video sorveglianza
- stazioni con presidio di vigilanza

##### Età del parco dei treni

- età media dei treni

##### Pulizia treni (indicazione della percentuale dei mezzi trattati sul totale)

- pulizia ordinaria giornaliera
- pulizia a fondo mensile con lavaggio e disinfezione

##### Pulizia stazioni (indicazione della percentuale delle stazioni trattate sul totale)

- pulizia ordinaria giornaliera (pavimenti, ascensori, scale, portarifiuti)
- pulizia a fondo mensile con lavaggio e disinfezione
- raccolta rifiuti (numero interventi giornalieri per stazione)

#### 4.3 – D) Dotazioni e frequenza dei servizi

##### Impianti (% con presenza di):

- affissione orari
- informazioni e mappe
- emettitrici automatiche di biglietti

#### Mezzi (bus, tram e filobus)

- annuncio vocale della prossima fermata
- pedale di allarme per richiesta di intervento
- sistema di video sorveglianza
- indicazione della frequenza dei passaggi per tipologia di linea (linea ad alta o bassa frequenza, diurna, notturna) nei giorni feriali e festivi

#### Metropolitana

- dotazione delle stazioni (scale mobili, ascensori, WC, locali commerciali, emettitrici automatiche di biglietti, rivendite di biglietti, parcheggi)
- dotazione dei treni (indicazione del percorso e delle stazioni, annuncio vocale della prossima fermata, avvisatore acustico di apertura e chiusura delle porte, video informativi a bordo)
- frequenza dei passaggi
- informazioni fisse nelle stazioni (mappa della rete autofilotraviaria, mappa della città, mappa del servizio di superficie extraurbano, cartelli informativi delle condizioni di trasporto)

#### *4.4 Dati sulla customer satisfaction, sulla qualità e sui servizi forniti*

Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati. Assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a XX anni successivi a quello della registrazione.

Fornisce i dati al concessionario con cadenza almeno semestrale sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti dal contratto di servizio.

Il Gestore è tenuto a collaborare come previsto dalla legge alle indagini di customer satisfaction al fine conoscere la valutazione degli utenti sul servizio reso. Il Gestore si impegna a valutare, con le rappresentanze istituzionali, sindacali, l'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino e le associazioni dei consumatori:

- indicazione del livello di soddisfazione complessivo;
- indicazione del livello di soddisfazione per singola caratteristica del servizio offerto.

#### Individuazione degli indicatori di qualità per servizio di superficie e metropolitana

##### Comfort

- mezzi con interni confortevoli e funzionali
- temperatura interna dei mezzi
- presenza di pensiline alla fermate e sedili alle banchine
- affollamento dei mezzi o dei treni
- Tutela ambientale mezzi poco rumorosi e non inquinanti
- attenzione del gestore al rispetto ambientale

##### Informazione e comunicazione

- informazioni aggiornate su percorsi ed orari alle fermate
- informazioni sui tempi di attesa alle fermate
- facilità di individuazione delle fermate
- presenza sui treni di informazioni sull'itinerario
- presenza in stazione di informazioni aggiornate sul servizio

#### Assistenza ai clienti

- servizio di assistenza allo sportello
- servizio di assistenza al telefono
- impegno del gestore al dialogo con il pubblico degli utenti
- facilità di contatto col gestore per informazioni sul servizio

#### Rete di vendita

- adeguatezza del numero di punti vendita di biglietti e abbonamenti
- funzionamento delle biglietterie automatiche
- gamma dei biglietti e abbonamenti disponibili
- modalità di pagamento dei titoli di viaggio

#### Accessibilità per i diversamente abili

- facilità di salita e discesa dai mezzi (solo superficie)
- accessibilità alle banchine (solo metropolitana)
- funzionamento delle scale mobili (solo metropolitana)

#### Regolarità del servizio

- regolarità nelle ore di punta
- frequenza nell'arco della giornata

#### Sicurezza

- stile di guida del conducente
- sicurezza all'interno dei mezzi
- gestione delle emergenze
- funzionamento dei tornelli per l'accesso nelle stazioni metro
- illuminazione delle stazioni metro

#### Pulizia

- manutenzione e pulizia esterno dei mezzi e dei treni
- pulizia interna dei mezzi e dei treni
- pulizia delle stazioni

Il Gestore istituisce un apposito Ufficio interno che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nel contratto di servizio.

#### *4.5 Previsione delle condizioni per il trasporto di animali e bagagli*

##### **ANIMALI**

Indicazioni circa le condizioni di trasporto gratuito di animali, dimensioni, modalità di trasporto.

Indicazioni circa l'accesso ai mezzi da parte dei cani che accompagnano i passeggeri non vedenti.

Indicazioni circa il trasporto degli animali in caso di notevole affollamento dei mezzi pubblici.

##### **BAGAGLI**

Indicazione delle condizioni per il trasporto gratuito di bagagli, numero di colli per viaggiatore, dimensioni massime lunghezza x altezza x larghezza.

Indicazione circa aste, sci ed oggetti simili. Indicazioni circa il trasporto di biciclette.

#### *4.6 Sistema tariffario*

Indicazione delle tipologie dei titoli di viaggio e degli abbonamenti, indicazione della tariffa ordinaria e di quelle agevolate, indicazione delle condizioni per accedere a ciascuna tariffa differenziata.

Indicazione delle condizioni di trasporto, modalità e luogo di acquisto dei titoli di viaggio (se previsto in vettura o no), annullamento del titolo, comportamento in caso di mancato funzionamento delle macchine obliterate, incedibilità del titolo, obbligo di conservazione durante il tragitto e di esibizione a richiesta del personale di verifica.

#### *4.7 Tutela dei viaggiatori*

Copertura assicurativa per i soggetti trasportati

Indicazione dei massimali

Indicazione delle modalità delle richieste di risarcimento

Indicazione dei dati da fornire con la richiesta di risarcimento

## **Carta degli utenti allegata agli indirizzi ulteriori per la redazione di un contratto di servizio in materia di igiene ambientale**

*AVVERTENZA: QUESTO TESTO INTEGRA CON ALCUNE CLAUSOLE PARTICOLARI, RELATIVE ALLO SPECIFICO SETTORE DELL'IGIENE AMBIENTALE, LA CARTA DEGLI UTENTI GENERALE.*

*PERTANTO, SI INTENDE CHE LE CLAUSOLE CHE NON SONO QUI RIPRODOTTE O DIVERSAMENTE FORMULATE SONO LE CLAUSOLE CONTENUTE NELLA CARTA DEGLI UTENTI GENERALE.*

### **Sezione IV – Gli indicatori e gli standard di qualità specifici dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di pulizia del suolo**

Come previsto dalla clausola 2.11.1 degli indirizzi generali per la redazione del contratto di servizio, la carta degli utenti individua nelle clausole che seguono il livello minimo degli standard di qualità e quantità del servizio erogato che deve essere comunque garantito a favore degli utenti.

Gli obblighi sotto riportati costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel contratto di servizio. I parametri ivi previsti dovranno essere resi noti al pubblico e diventeranno un preciso obbligo non soltanto verso l'ente concedente, ma anche nei confronti dei destinatari immediati del servizio.

#### *4.1 Continuità e regolarità dell'erogazione*

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza. I servizi sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici essenziali e costituiscono attività di pubblico interesse. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 146/90 e successive modificazioni e integrazioni che detta norma per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto. Il Gestore si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Sono previste inoltre turnazioni di lavoro alternate su fasce antimeridiane, pomeridiane e notturne per favorire interventi sull'intero arco della giornata e servizi di minima nelle giornate festive. Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

##### *4.1.1 Servizio di emergenza*

Qualora, per i motivi esposti al punto 4.1, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite da indicare non superiore alle XX ore/giorni, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

##### *4.1.2 Tempi di preavviso per interventi programmati*

Vengono indicate dal Gestore, con un periodo di tempo non inferiore a XX giorni di anticipo, le modalità di preavviso di lavori da effettuare ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio.

#### 4.1.3 Durata delle sospensioni programmate

Il Gestore indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a XX ore/giorni.

#### 4.1.4 Pronto intervento

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e delle 24h.

Vengono inoltre indicati:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento.
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto.

Infine, il Gestore assicura lo svuotamento dei contenitori entro XX (unità di tempo) dalla richiesta.

#### 4.1.5 Dati sulla Customer Satisfaction, sulla qualità e sui servizi forniti

Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati. Il Gestore assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a XX anni successivi a quello della registrazione.

Il Gestore fornisce i dati al concessionario con cadenza almeno semestrale sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti dal contratto di servizio.

Il Gestore è tenuto a collaborare come previsto dalla legge alle indagini di *customer satisfaction* al fine conoscere la valutazione degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso. Il Gestore si impegna a valutare, con le rappresentanze istituzionali, sindacali, l'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino e le associazioni dei consumatori:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi,
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente),
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- i risultati di tali rilevazioni.

Il Gestore istituisce un apposito Ufficio interno che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nel contratto di servizio.

#### 4.1.6 Ulteriori impegni del gestore

Il Gestore si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia, fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante

l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture e delle misure adottate per mitigare gli effetti negativi per l'ambiente.

#### *4.1.7 Tabella riassuntiva*

Il Gestore, in allegato alla propria Carta di Servizio, per una migliore comprensibilità e leggibilità della stessa da parte dell'utente, predispone una tabella riassuntiva degli standard e degli indennizzi.

#### *4.2 Modalità del servizio raccolta rifiuti*

Vengono indicate dal gestore le modalità operative. Tale sistema deve essere esplicito e dichiarato con chiarezza agli utenti.

##### *4.2.1 Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori*

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente. Il Gestore assicura il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro XX giorni□dalla verifica o segnalazione di malfunzionamento.

##### *4.2.2 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato*

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro il giorno successivo. Per i servizi a frequenza giornaliera e per i servizi di raccolta porta a porta non è ammesso ritardo.

##### *4.2.3 Intervento su chiamata per svuotamento contenitori e/o ripristino decoro*

Il Gestore controlla il servizio sul territorio ed assicura un servizio di intervento su chiamata per svuotamento contenitori. Per favorire tali attività dota il proprio personale in servizio sul territorio di collegamento radio-telefonico con le sedi aziendali. In particolare il Gestore assicura entro XX giorni□dalla chiamata lo svuotamento dei contenitori e/o interventi per il ripristino del decoro del suolo pubblico o privato soggetto ad uso pubblico. Le attività di ripristino in situazioni che comportano pericolo per l'uomo o per l'ambiente o di particolare disagio vengono effettuate dal Gestore entro XX ore dalla segnalazione.

#### *4.3 Modalità del servizio raccolte differenziate*

La raccolta differenziata rappresenta una delle principali iniziative dirette a favorire il recupero di materiali (riciclo) ed energia; il piano di gestione delle raccolte differenziate deve essere chiaramente esplicitato e presentato ai cittadini ogni anno e deve garantire la possibilità di conferimento per tutti gli utenti.

La frequenza di raccolta deve essere diversificata a seconda della stagionalità.

##### *4.3.1 Raccolte differenziate*

Il Gestore organizza le proprie attività e servizi nel rispetto degli obiettivi per la raccolta differenziata (art. 205 TU 152/2006), assicurando il servizio di raccolta per categorie, come ad esempio:

- frazione organica putrescibile,
- verde e ramaglie,

- carta e cartone,
- vetro (oppure vetro e metalli),
- plastica,
- multimateriale (specificando le frazioni),
- rifiuti ingombranti,
- rifiuti urbani pericolosi,
- rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE),
- altre raccolte differenziate (specificare quali),
- inerti da piccole riparazioni domestiche.

Vengono elencate le frazioni merceologiche di rifiuti urbani (con relative diciture) e i relativi sistemi di raccolta, ad esempio:

- porta a porta mediante sacchi
- campane e cassonetti collocati sul suolo pubblico
- campane stradali
- bidoni dislocati in locali pubblici
- cassoni
- stazione ecologica
- altri sistemi di raccolta

E per tipologia di raccolta

- domicilio
- plessi Comunali
- aree mercatali
- plessi scolastici e uffici privati
- privati mediante cassoni

Il gestore fornisce:

- per ciascuna frazione merceologica una descrizione sintetica delle modalità e della frequenza dello svolgimento della raccolta, eventualmente diversificata a seconda della stagionalità;
- le caratteristiche dei contenitori e dei sacchi (tipologia, colore, ecc.), la loro collocazione e/o le modalità per il loro reperimento;
- la densità media di distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti;
- la frequenza minima del loro lavaggio;
- la distanza massima delle utenze dai contenitori distinguendo tra aree urbane intensive e commerciali, aree urbane non intensive e artigianali e le altre aree servite.

#### *4.3.2 Raccolta della frazione organica putrescibile*

Il Gestore assicura la raccolta differenziata degli scarti di cucina mediante un servizio porta a porta o contenitori ubicati sul territorio o mediante isola ecologica.

#### *4.3.3 Raccolta del verde e delle ramaglie*

Il Gestore assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante un servizio domiciliare gratuito su chiamata, mediante contenitori ubicati sul territorio o conferimento in stazioni ecologiche.

Il Gestore individua le modalità di raccolta per le diverse zone servite. Nel caso di servizio domiciliare su chiamata l'intervento viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro XX giorni dalla richiesta.

#### *4.3.4 Raccolta della carta e del cartone*

Il Gestore assicura la raccolta differenziata della carta e del cartone mediante un servizio porta a porta, mediante contenitori ubicati sul territorio, conferimento in stazioni ecologiche o altro.

#### *4.3.5 Raccolta del vetro (oppure del vetro e dei metalli)*

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del vetro mediante contenitori ubicati sul territorio, presso particolari utenze (come ad esempio enti pubblici, caserme, ospedali) oppure con raccolta porta a porta o mediante conferimento in stazioni ecologiche.

#### *4.3.6 Raccolta della plastica*

Il Gestore assicura la raccolta differenziata della plastica mediante raccolta porta a porta oppure contenitori ubicati sul territorio, conferimento in stazioni ecologiche o altro.

#### *4.3.7 Raccolta rifiuti ingombranti*

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

- con l'effettuazione - su richiesta - di un servizio gratuito a domicilio per il ritiro di beni durevoli quali mobilio, suppellettili, ecc., purché consegnati a livello di marciapiede. Il servizio è svolto nel rispetto dei tempi e delle modalità che vengono preventivamente concordati, comunque entro XX giorni lavorativi dalla richiesta. Il servizio è svolto gratuitamente purché circoscritto ad un numero limitato di pezzi;

- mediante consegna da parte degli utenti del materiale ingombrante presso la stazione ecologica.

#### *4.3.8 Raccolta rifiuti urbani pericolosi*

Il Gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (come ad esempio pile esaurite e farmaci scaduti) mediante contenitori ubicati sul territorio, presso esercizi commerciali convenzionati o mediante il conferimento in stazioni ecologiche. Oltre al conferimento presso le stazioni ecologiche, per la raccolta dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) il Gestore attiva un servizio di raccolta gratuita a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero telefonico verde. Il servizio viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro XX giorni dalla richiesta.

#### *4.3.9 Raccolta degli inerti da piccole riparazioni domestiche*

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei rifiuti inerti derivanti da piccole riparazioni domestiche mediante conferimento alle stazioni ecologiche di quantitativi non superiori a XXX Kg/anno per unità immobiliare.

#### *4.3.10 Servizio di raccolta del rifiuto residuale*

La raccolta del rifiuto residuale può avvenire mediante servizio porta a porta (domiciliare) o contenitori ubicati sul territorio (come ad esempio cassonetti, bidoni).

#### *4.3.11 Livelli minimi dei servizi*

In un apposito Disciplinare Tecnico allegato al contratto di servizio sono stabiliti i livelli di qualità del servizio ed i relativi indicatori e standard organizzativi. Il gestore si impegna ad assicurare sempre alle utenze i livelli minimi. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare ciò che è in grado di assicurare. Il Gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente. Inoltre, si impegna ad assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni fra ente locale e Gestore.

#### *4.3.12 Materiali da riciclo e materiali da recupero*

Il Gestore comunica periodicamente i valori di qualità raggiunti nella raccolta differenziata, garantendo criteri di certificazione o validazione degli indicatori espressi, e rileva per ogni materiale un quadro analitico delle condizioni di purezza (e dunque degli scarti presenti) nel raccolto. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

Il gestore inoltre informa sulle procedure e sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante.

#### *4.3.13 Centri di conferimento*

Ai fini di una corretta analisi e soprattutto dell'avvio di una forma di incentivazione dei cittadini impegnati nella raccolta differenziata, vengono individuati, forme, strumenti e criteri per riconoscere tale impegno sia individuale sia presso centri specifici.

#### *4.3.14 Raccolta dati*

Il Gestore provvede al monitoraggio continuo delle quantità delle materie raccolte in modo differenziato e ne comunica i risultati specificando per ciascuna frazione i quantitativi raccolti e le modalità con cui si è svolto il servizio, riclassificati per area di raccolta.

#### *4.3.15 Garanzia del riciclo*

Il Gestore si impegna a consegnare il materiale a specifiche strutture autorizzate per il riciclo ed è in grado di dimostrarne in ogni momento la destinazione; provvede a periodica relazione attestante la destinazione anche attraverso specifiche procedure di certificazione.

#### *4.3.16 Raccolta mediante stazioni ecologiche*

Il Gestore indica le caratteristiche, l'ubicazione, le tipologie di rifiuti conferibili, le modalità di conferimento degli stessi, nonché gli orari di apertura. Il Gestore dovrà garantire almeno XX ore di apertura settimanale in tutte le giornate non festive.

#### *4.3.17 Crisi impiantistica*

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, il Gestore ne dà adeguato preavviso all'ATO, sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi.

#### *4.4 Modalità del servizio pulizia suolo, principi generali*

Spazzamento stradale e lavaggio del suolo pubblico.

Lo spazzamento meccanizzato e manuale vengono svolti secondo specifici programmi definiti nel contratto di servizio. I principi di base del sistema devono basarsi su:

- chiara individuazione esigenze del territorio attraverso le quali giungere a scelte condivise, al fine di assicurare che la comunità riceva il miglior servizio in accordo con le proprie esigenze;

- garanzia dell'effettuazione del controllo tramite strumenti e parametri misurabili e confrontabili;

- garanzia della divulgazione delle informazioni sui servizi erogati e sui risultati del monitoraggio e controllo;

Le scelte specifiche territoriali devono partire da alcuni principi fondamentali:

- gli standard di spazzamento e pulizia, la scelta del numero di cestini stradali devono essere basati sul tipo di utilizzo delle aree;

- il territorio deve essere suddiviso in zone connesse all'utilizzo e al volume di traffico;

- la zonizzazione e i livelli devono essere condivisi e concertati;

Il gestore provvede alla pulizia delle vie e delle piazze comunali sia mediante spazzamento manuale che mediante l'impiego di macchine spazzatrici;

Il servizio deve essere organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Il Gestore deve indicare le frequenze di pulizia del suolo sulla base delle caratteristiche del territorio:

- aree particolari (centri storici, monumentali, turistici e di particolare interesse) da X a X volte alla settimana sia manuale che meccanizzato,

- aree urbane intensive e commerciali da X a X volte alla settimana manuale e da X a X volte alla settimana meccanizzato,

- aree urbane non intensive e artigianali da X a X volte alla settimana manuale e da XX a XX volte alla settimana meccanizzato.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare;

- veicoli in sosta non autorizzata;

- lavori stradali;

- condizioni meteorologiche avverse.

##### *4.4.1 Spazzamento meccanizzato*

Lo spazzamento meccanizzato viene effettuato a rotazione su zone individuate secondo programmi prestabiliti. Le aree interessate allo spazzamento meccanizzato e le relative frequenze di intervento sono riportate in specifico allegato a cura del gestore. Il livello generale di qualità del servizio è rappresentato dalla percentuale minima di rispetto, nell'arco di un anno, del programma di spazzamento meccanizzato. Il Gestore deve indicare le modalità ed i tempi di preavviso per l'effettuazione di interventi di pulizia meccanizzata che richiedano lo sgombrò della sede stradale.

##### *4.4.2 Spazzamento manuale*

Lo spazzamento manuale interessa principalmente i tratti di strada non accessibili dai mezzi meccanici e viene svolto con specifico programma definito dal gestore. È inoltre

previsto un servizio di minima in modo da garantire interventi di mantenimento o interventi in concomitanza di manifestazione culturali e sportive.

Rientrano nell'attività lo svuotamento dei cestini gettacarta, raccolta foglie, deiezioni animali, siringhe (raccolta particolare da parte di squadre appositamente specializzate) e rifiuti abbandonati.

## **Carta degli utenti allegata agli indirizzi ulteriori per la redazione di un contratto di servizio in materia di risorse idrici**

*AVVERTENZA: QUESTO TESTO INTEGRA CON ALCUNE CLAUSOLE PARTICOLARI, RELATIVE ALLO SPECIFICO SETTORE DELLE RISORSE IDRICHE, LA CARTA DEGLI UTENTI GENERALE.*

*PERTANTO, SI INTENDE CHE LE CLAUSOLE CHE NON SONO QUI RIPRODOTTE O DIVERSAMENTE FORMULATE SONO LE CLAUSOLE CONTENUTE NELLA CARTA DEGLI UTENTI GENERALE.*

### **Sezione IV – Gli indicatori e gli standard di qualità specifici dei servizi idrici**

Come previsto dalla clausola 2.11.1 degli indirizzi generali per la redazione del contratto di servizio, la carta degli utenti individua nelle clausole che seguono il livello minimo degli standard di qualità e quantità del servizio erogato che deve essere comunque garantito a favore degli utenti.

Gli obblighi sotto riportati costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel contratto di servizio. I parametri ivi previsti dovranno essere resi noti al pubblico e diventeranno un preciso obbligo non soltanto verso l'ente concedente, ma anche nei confronti dei destinatari immediati del servizio.

Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo utente. Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'utente o a terzi.

#### **4.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto**

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato ed il giorno di invio del preventivo. L'utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie.

Lavori semplici *XX giorni.*

Lavori complessi *XX giorni.*

Ai fini del presente schema sono considerati lavori semplici le prestazioni relative a nuovi allacciamenti che rientrano nella procedura di forfettizzazione applicata dal Gestore (oppure, se non prevista tale procedura, si considerano semplici i lavori che non necessitano di sopralluoghi). La procedura si intende soggetta a forfettizzazione quando la lunghezza dell'allacciamento sia inferiore o uguale a *XX metri* calcolati dal punto di derivazione sulla condotta pubblica fino al contatore o quando l'utente si trovi in zona servita (per zona servita si intende l'area nella quale è presente la rete di distribuzione in prossimità dei fabbricati). Sono considerati lavori complessi tutti i lavori che non rientrano nella categoria dei lavori semplici. Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti si applica l'apposito disciplinare e non sono applicabili gli standard sopra riportati. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione. Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori. In tal caso ne viene data comunicazione motivata all'utente entro

*XX giorni.* Su richiesta scritta il preventivo indica, oltre al costo dell'allacciamento, la pressione e la portata minime di norma disponibili.

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

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente ed il completamento dei lavori.

Lavori semplici *XX giorni.*

Lavori complessi *XX giorni.*

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori. In tal caso ne viene data comunicazione motivata all'utente entro *XX giorni.*

Oneri di allacciamento. Gli oneri di allacciamento devono essere reperibili (anche in formato elettronico) sulla carta dei servizi del Gestore.

#### *4.3 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto*

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione, se antecedente, e l'avvio della fornitura stessa, nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata nel caso di subentro. Massimo *XX giorni.* Le operazioni di apertura del contatore e di attivazione della fornitura sono già coperte dalla tariffa e non danno luogo al versamento di alcun diritto aggiuntivo a carico dell'utente.

#### *4.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente*

È il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa: massimo *XX giorni.* Nel caso in cui il gestore non riesca a fissare un appuntamento con l'utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta (anche soltanto per e-mail) con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo. Le operazioni di sigillatura e di rimozione del contatore sono già coperte dalla tariffa e non danno luogo al versamento di alcun onere aggiuntivo da parte dell'utente.

#### *4.5 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità*

In caso di mancato pagamento, decorsi *XX giorni* dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità. In tal caso il Gestore invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata accompagnata dal duplicato della fattura non pagata o, in alternativa, da tutti i riferimenti utili per consentire all'utente di individuare l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, volumi fatturati, principali voci contabilizzate, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta, quando prevista, non prima che siano inutilmente decorsi *XX giorni* dalla data della raccomandata. Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine il Gestore, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'utente gli interessi pari al vigente saggio legale, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento. Non si applica alcun interesse per i primi *XX giorni* dalla data della raccomandata all'utente che abbia pagato regolarmente tutte le fatture con scadenza nei *XX mesi o anni* precedenti la data di scadenza della fattura oggetto del sollecito.

#### 4.6 Sospensione della fornitura per morosità

Per le utenze di tipo domestico la sospensione del servizio idrico verrà effettuata (ove tecnicamente possibile) tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura. A tal fine, in occasione della trasmissione della raccomandata, il Gestore informerà l'utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, la sospensione del servizio verrà effettuata tramite l'installazione di uno strumento di limitazione della portata e della pressione di fornitura tale da garantire la fornitura di un quantitativo minimo vitale di acqua. Le operazioni di installazione e di rimozione dello strumento di limitazione della portata sono a carico dell'utente, il quale deve ricevere precise informazioni riguardanti i costi dell'intervento nel preavviso di sospensione per morosità. Tali spese di installazione e rimozione del dispositivo di limitazione della portata e della pressione sono indicate nel prezzario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal gestore, previa approvazione dell'ATO.

La fornitura non può mai essere sospesa nei seguenti casi:

- in assenza di preavviso scritto;
- in caso di mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo Gestore;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;
- nei casi di comprovata grave malattia (temporanea o cronica) dell'utente, dichiarati da uffici pubblici, che lo rendano definitivamente o temporaneamente non autosufficiente;
- nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

Decorso *XX mesi* dal protrarsi dello stato di morosità la fornitura potrà eventualmente essere interrotta solo dopo valutazione da parte dell'ATO.

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro *XX ore* dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'utente.

#### 4.7 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro *XX giorni feriali* dal pagamento da parte dell'utente ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

#### 4.8 Tempo di autorizzazione del progetto di allacciamento al servizio di fognatura

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata ed il giorno di approvazione del progetto. L'utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie. Tempo massimo: *XX giorni* per prestazioni standard forfetizzabili (o senza sopralluogo). Tempo massimo: *XX giorni*. in tutti gli altri casi. Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti si applica l'apposito Regolamento e non sono applicabili gli standard sopra riportati.

#### 4.9 Verifiche tecniche sui contatori

L'utente può chiedere al Gestore, in caso di anomalie, verifiche tecniche sul contatore. La verifica viene eseguita, con strumenti idonei, entro *XX giorni* dal ricevimento della richiesta. Il Gestore provvederà alla sostituzione del contatore con altro nuovo di fabbrica e conforme al D.P.R. 23/8/1982, n. 854 e s.m.i. (che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova) ed alla comunicazione del luogo della verifica e dei riferimenti

telefonici (anche se la verifica avviene attraverso una ditta esterna). Entro il termine di *XX giorni* dal prelevamento del contatore, il Gestore comunicherà all'utente i risultati della verifica e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto. Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, il costo della stessa verrà addebitato all'utente (in base ad un prezzario approvato dall'ATO, comunque non superiore a *XX euro*). Il contatore che non risulta guasto viene conservato dal Gestore per *XX giorni* dalla data del verbale a disposizione per ogni eventuale riscontro. Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione, determinata tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, il costo della verifica sarà a carico del Gestore.

Il periodo di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto del contatore (se determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del momento del guasto il periodo di ricostruzione sarà pari a *XX giorni* dalla data del verbale. La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici di almeno *XX giorni* precedenti la data del verbale, purché siano letture effettivamente svolte da parte del gestore. In mancanza di consumi storici il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi (al momento attuale) sulla base del consumo medio di un'utenza simile. L'utente ha l'obbligo di preservare il sito dove è allocato il contatore dell'acqua.

#### *4.10 Verifica del livello di pressione*

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna dell'acqua. La verifica viene eseguita, entro *XX giorni* dal ricevimento della richiesta, con strumenti idonei, mediante rilevazioni e registrazioni dei dati con riferimento ad un congruo periodo di tempo. Se dalla verifica risulta un valore di pressione non compreso nei limiti indicati nel contratto, il Gestore provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile, tenuto conto delle caratteristiche strutturali della rete. Se invece dalla verifica risulta un livello di pressione compreso nei limiti indicati nel contratto, determinato tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, il Gestore può addebitare all'utente le spese sostenute per la verifica (in base ad un prezzario approvato dall'Autorità di ambito, comunque non superiore a *XX euro*). L'utente ha facoltà di presenziare alla verifica e il Gestore comunicherà per iscritto i risultati della verifica stessa entro *XX giorni* dal giorno del sopralluogo e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

#### *4.11 Rilevazione dei consumi*

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori. Vengono svolte almeno *X* letture reali all'anno (che nel caso di utenze stagionali dovranno essere effettuate prima e dopo il periodo di massimo consumo) ed emesse almeno *X* fatture all'anno. Fatturazioni più frequenti potranno essere previste per forniture connotate da consumi notevolmente superiori ai valori medi delle utenze domestiche (es > di *XX m<sup>3</sup>/annui*). Nel caso di assenza dell'utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al Gestore senza affrancatura, tramite chiamata all'apposito numero verde oppure con modalità telematiche.

#### *4.12 Sistema di fatturazione*

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, in particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- importo complessivo;

- data di scadenza;
- consumo e periodo di fatturazione;
- tariffe e fasce di consumo;
- modalità di accesso al servizio informazioni;
- codice utente.

## **Sezione V Indicatori e standard di qualità della gestione tecnico-economica del servizio**

### *5.1 Continuità del servizio*

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e a limitare al minimo il disservizio. Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a XX ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. Il Gestore adotta un *Piano di gestione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile* ai sensi dell'allegato. 8.2.9 del D.P.C.M. 4/3/1996 e s.m.i., che prevede, tra l'altro, le modalità di informativa agli enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

### *5.2 Pronto intervento*

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento, in funzione *24 ore su 24* per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero verde xxxxxxxxxxxx. Il Gestore garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio:

- a) Tempo massimo di primo intervento per sopralluogo, verifica delle condizioni di guasto e messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo o mancata erogazione del servizio: X ore dalla segnalazione.
- b) Tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria della fornitura idrica all'utenza interrotta a seguito di guasto (anche tramite forniture alternative), calcolato a partire dal momento della segnalazione: XX o XX ore, a seconda che si tratti di linea idrica secondaria o principale.
- c) Tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo di condotte fognarie a seguito di esondazioni e rigurgiti causati da eventi piovosi non riconducibili a precipitazioni eccezionali che non determinino più segnalazioni contemporanee di pericolo: X ore dalla segnalazione.
- d) Tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria del servizio di fognatura all'utenza interrotto a seguito di disservizi delle stazioni di sollevamento o di occlusioni delle tubazioni, calcolato a partire dal momento della segnalazione: X ore per disservizi sulle stazioni di sollevamento, X ore per occlusioni delle tubazioni. In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, dal Gestore, le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita. Il Gestore adotta un *Piano di emergenza per la sicurezza del servizio di raccolta e depurazione acque reflue* approvato dall'ATO ai sensi dell'allegato 8.3.8 del D.P.C.M. 4/3/1996 e s.m.i.

### *5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna*

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima pari a XXX litri/abitante/giorno.

### *5.4 Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati*

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno X giorni di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

1. mezzi stampa;
2. mezzi radiotelevisivi locali;
3. automezzi muniti di altoparlanti;
4. avviso diretto agli utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto. L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

### *5.5 Durata delle sospensioni programmate*

La durata massima delle sospensioni programmate è di XX ore, salvi casi particolari condivisi con l'ATO.

### *5.6 Crisi di scarsità idrica*

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o antropici comunque non dipendenti da attività di gestione, il Gestore ne dà adeguato preavviso all'ATO e successivamente agli utenti, secondo le direttive impartite dall'ATO, sottoponendo alle autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili.

### *5.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite*

Il Gestore effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti dell'acquedotto come da Piano di ricerca riduzione delle perdite dallo stesso adottato e approvato dall'Autorità di ambito (nelle more dell'applicazione di tale Piano il Gestore effettua una ricerca perdite nella misura annua non inferiore al X % della lunghezza della rete acquedottistica e fognaria).

### *5.8 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile*

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge il Gestore si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

### *5.9 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento, di produzione e della rete di distribuzione di acqua potabile*

Il Gestore garantisce:

- controlli alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia. I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'utente;
- controlli in continuo nel processo di produzione di acqua potabile. I parametri di rilevazione in continuo sono disponibili su richiesta dell'utente;
- la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettuando determinazioni analitiche lungo la rete. Sono a disposizione dell'utente: l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

#### *5.10 Controllo e pulizia della rete fognaria*

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Gestore si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria relativamente al XX % della lunghezza della rete fognaria. Il Gestore dovrà garantire la pulizia interna delle caditoie stradali mediante almeno X interventi all'anno.

#### *5.11 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione*

Il Gestore, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di legge, effettua periodici controlli. I parametri controllati e la frequenza dei controlli sono disponibili a richiesta dell'utente.

#### *5.12 Valutazione della qualità del servizio*

Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati. Assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a X anni successivi a quello della registrazione. Fornisce i dati al concessionario con cadenza almeno semestrale sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nel contratto di servizio. È tenuto a collaborare, come previsto dalla legge, alle indagini di *customer satisfaction* al fine di conoscere la valutazione degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso. Il Gestore si impegna a valutare, con le rappresentanze istituzionali, sindacali, l'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino e le associazioni dei consumatori:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi;
- le cause del mancato rispetto degli stessi;
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto anno precedente);
- la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse (confronto con l'anno precedente);
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- la percentuale delle perdite sulla rete idropotabile ed i risultati delle indagini sullo stato di conservazione della rete fognaria (confronto con l'anno precedente);
- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);

- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc...);
- i risultati di tali rilevazioni.

Il Gestore istituisce un apposito ufficio interno che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nel contratto di servizio.

### *5.13 Indennizzi automatici*

Gli standard la cui mancata osservanza comporta la corresponsione di un indennizzo automatico, salvo prova del maggior danno, pari ad € XXX devono essere almeno i seguenti:

- a) tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto;
- b) tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto;
- c) tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica;
- d) tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- e) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco;
- f) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- g) tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore;
- h) fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati;
- i) durata interruzioni non programmate;
- j) durata interruzioni programmate;
- k) tempo di preavviso per interventi programmati;
- l) rettifiche di fatturazione.

L'indennizzo sarà corrisposto entro XX giorni dal giorno successivo a quello derivante dall'applicazione dello standard, mediante accredito in bolletta (nel rispetto dei termini), oppure mediante accredito sul conto corrente qualora l'utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o mediante assegno bancario non trasferibile negli altri casi. Qualora il Gestore non rispetti il tempo sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia entro ulteriori XX giorni. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di comprovata forza maggiore, cause imputabili all'utente o a terzi e, infine, per i casi di mancato rispetto dei tempi massimi per l'esecuzione delle prestazioni di cui alle precedenti lettere a), b), c), d), e), f), qualora l'utente richieda un appuntamento personalizzato fissato, su richiesta dell'utente, in data successiva a quella proposta dal Gestore.

### *5.14 Applicazione della tariffa*

Il Gestore rende noto, in allegato alla propria carta dei servizi, in modo chiaro e comprensibile, l'entità, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), nonché gli oneri per gli altri servizi e lavori richiesti dall'utenza e le agevolazioni tariffarie per utenze deboli.

### *5.15 Tabella riassuntiva*

Il Gestore, in allegato alla propria Carta di qualità dei servizi, per una migliore comprensibilità e leggibilità della stessa da parte dell'utente, predispone una tabella riassuntiva degli standard, delle tariffe, dei relativi oneri e degli indennizzi.



***Quaderni dell’Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino:***

Quaderno 1: *Il trasporto pubblico locale – Marzo 2008*

Quaderno 2: *Acqua destinata al consumo umano: la normativa di riferimento – Settembre 2008*

Quaderno 3: *Rifiuti: la normativa di riferimento – Settembre 2009*

Quaderno 4: *Servizi energetici locali: confronto con gli operatori del settore – Dicembre 2009*

Tutti i quaderni dell’Agenzia sono disponibili in formato digitale sul sito Internet:

**<http://www.comune.torino.it/consiglio/agenziaservizi/>**