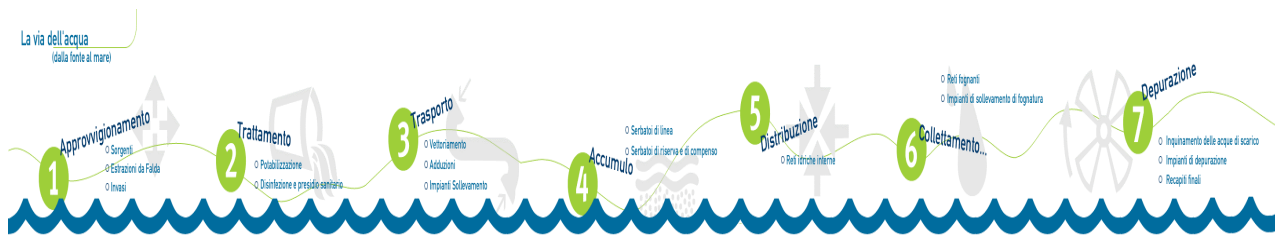


A.S.T.

AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale



SERVIZIO GESTIONE ACQUEDOTTO

CARTA DEI SERVIZI

AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale	Carta dei Servizi	Pagina 2 di 11 Rev. 1 Data Emiss.: 15/06/06
---	--------------------------	---

INDICE GENERALE

1) PRESENTAZIONE	Pag. 3
1.1 Riferimenti	
2) PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag. 4
2.1 Uguaglianza e imparzialità	
2.2 Continuità	
2.3 Partecipazione	
2.4 Comportamento del personale	
2.5 Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni	
2.6 Condizioni di fornitura	
2.7 Efficacia ed efficienza	
2.8 Miglioramento continuo	
3) INFORMAZIONE ALL'UTENZA	Pag.
3.1 Strutture	
3.2 Modalità informative	
3.3 Servizi offerti	
4) STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	Pag.
4.1 Livello minimo di servizio	
4.2 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale	
4.3 Standard di accesso al servizio	
4.4 Standard di gestione del rapporto contrattuale	
4.5 Sicurezza e continuità del servizio	
5) GESTIONE DEI RECLAMI E RIMBORSI	Pag. 11
5.1 Reclami	
5.2 Rimborsi	
5.3 Grado di soddisfazione dell'utente	
5.4 Suggerimenti	
5.5 Revisione e modifica della Carta dei servizi	
5.6 Servizio di Consulenza	

AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale	Carta dei Servizi	Pagina 3 di 11 Rev. 1 Data Emiss.: 15/06/06
---	--------------------------	---

1) PRESENTAZIONE

L'Azienda Speciale Toano "A.S.T." costituita nell'anno 2001, disciplinata dagli articoli 113 lett. C) e 114 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n.26 del Testo Unico dell'Ordinamento degli Enti Locali, è il soggetto erogatore del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per il Comune di Toano e per alcune frazioni del Comune di Villa Minozzo.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda è così composto:

Sig. PAOLINI CORRADO Presidente del c.d.a.
Dott. MAZZINI GIANNI Consigliere
Sig. LEANDRI DANILO Consigliere

Direttore Generale della A.S.T. è il Sig. PRANDI RICCARDO

L'obiettivo principale di A.S.T. è la soddisfazione dei bisogni dell'Utente nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La presente scheda dei servizi illustra i principi fondamentali e gli standard di qualità che A.S.T. si impegna ad offrire ai propri Utenti.

1.1) RIFERIMENTI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alle indicazioni dei seguenti documenti:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- linee guida per la stesura della Carta del Servizio Idrico Integrato (Allegato "J" della Convenzione per la gestione del servizio idrico integrato nel periodo transitorio - emissione 30.06.2003 e successive integrazioni)
- DPCM 29/04/99 – Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato

AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale	Carta dei Servizi	Pagina 4 di 11 Rev. 1 Data Emiss.: 15/06/06
---	--------------------------	---

2) PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1) UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

A.S.T. garantisce la parità di trattamento e il rispetto dei principi di eguaglianza degli Utenti attraverso il regolamento di distribuzione dell'acqua potabile che disciplina in via generale i rapporti tra gli Utenti e l'Azienda, specifica le norme in base al quale s'instaura, si svolge, si modifica e si estingue il rapporto contrattuale, gli obblighi e i diritti delle parti.

2.2) CONTINUITA'

L'Azienda s'impegna a garantire all'Utenza la continuità del servizio di erogazione e ove si verifichi l'interruzione per scarsità o guasti ad attuare interventi sostitutivi e ove possibile a preavvisare l'Utenza.

2.3) PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso agli atti aziendali che lo riguardano nei limiti e con le modalità previste dalle leggi vigenti in materia e dal Regolamento aziendale di accesso. Analogo diritto è riconosciuto alle associazioni portatrici d'interessi pubblici diffusi.

I reclami pervenuti sono trattati come Non Conformità mediante apposita procedura di Sistema Gestione Qualità; i suggerimenti pervenuti dall'Utenza sono intesi come contributi al miglioramento del servizio e come tali sottoposti ad analisi e valutazione. Periodicamente è acquisita la valutazione dell'Utente tramite questionari di soddisfazione.

2.4) COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

L'Azienda s'impegna ad adottare nella propria organizzazione metodologie, procedure e controlli che prevedano da parte del personale, che ha rapporti con l'Utenza, la massima disponibilità e cortesia. Il personale sarà identificabile nei rapporti personali, telefonici ed epistolari.

2.5) CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DELLE COMUNICAZIONI

Qualunque comunicazione, anche simbolica, rivolta all'Utenza dovrà essere vagliata sotto il profilo della chiarezza, semplicità, efficacia e comprensibilità.

2.6) CONDIZIONI DI FORNITURA

Le condizioni di fornitura dei servizi per uso civile recepiscono lo spirito della Carta dei Servizi e costituiscono parte integrante dei rispettivi contratti di fornitura.

2.7) EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'azione dell'Azienda è improntata ad elevare il livello di efficacia ed efficienza del servizio. A tale scopo adotta soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali volte alla massimizzazione del risultato e alla semplificazione e chiarezza nei rapporti con l'Utente.

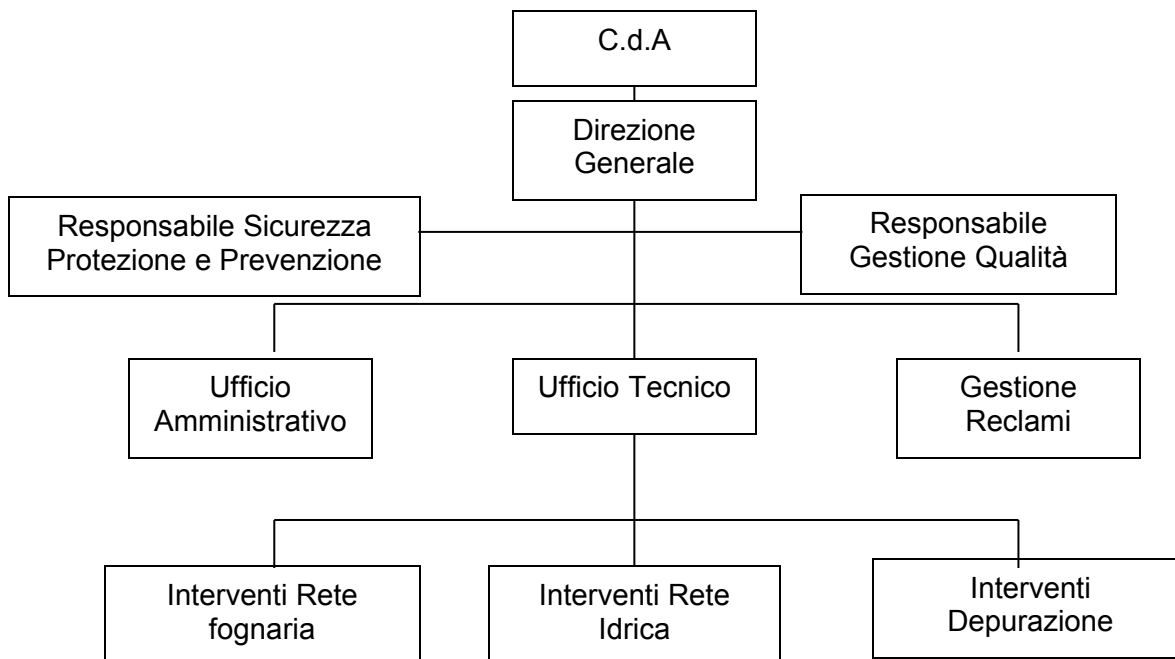
2.8) MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il principio di Miglioramento continuo rappresenta la base delle strategie del Sistema di Gestione integrato della Qualità e della Sicurezza in atto nell'Azienda A.S.T.

Tale Sistema consente di monitorare periodicamente gli indicatori delle attività e di impostare le azioni di miglioramento che sono necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati.

3) INFORMAZIONE ALL'UTENZA

3.1) STRUTTURA (ORGANIGRAMMA)



3.2) TRASPARENZA

L'Azienda garantisce, in una ottica di trasparenza e miglioramento dei rapporti con l'Utenza, la piena informazione degli Utenti circa le modalità di prestazione dei propri servizi, con particolare riferimento a:

- modalità di accesso ai servizi;
- aspetti normativi, contrattuali, fiscali e tariffari;
- procedure ed iniziative aziendali che possano interessarlo;
- standard qualitativi e loro variazioni nel tempo;
- risultato dei sondaggi di opinione sulla soddisfazione degli Utenti e dei reclami in merito ai servizi erogati.

Al fine di assicurare la costante informazione dell'Utenza, A.S.T. si avvale dei seguenti strumenti:

- la Carta dei Servizi dell'Utente (diffusa tramite pubblicazione sul sito web, spedizione alle associazioni di consumatori, avviso/cartellone sul territorio);
- i contratti e le condizioni di fornitura;
- uno spazio informazioni contenuto nelle bollette;
- pieghevoli da inserire occasionalmente in bolletta;
- comunicati stampa o altre modalità analoghe;
- comunicazioni per via telematica.

3.3) SERVIZI OFFERTI

- Servizio di realizzazione e gestione rete idrica
- Servizio di realizzazione e gestione rete fognaria pubblica
- Realizzazione e gestione servizio di depurazione

AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale	Carta dei Servizi	Pagina 6 di 11 Rev. 1 Data Emiss.: 15/06/06
---	--------------------------	---

4) STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

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.

Gli indicatori di qualità costituiscono 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.

Il livello di servizio promesso è il valore prefissato nella presente paragrafo, da parte di A.S.T., in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard è formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili e può essere specifico (ad esempio: numero di giorni occorrenti per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto) o generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa agli sportelli).

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

Il raggiungimento e il miglioramento nel tempo dello standard costituisce per l'Azienda un obiettivo che concretizza i risultati del processo di miglioramento della qualità del servizio e costituisce, inoltre, un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'Utente sul livello di qualità del servizio garantito.

L'Azienda verifica periodicamente i livelli di qualità del servizio conseguiti ed utilizza i dati per definire i piani di miglioramento progressivo del servizio. I risultati conseguiti sono resi noti all'Utenza.

4.1) LIVELLO MINIMO DI SERVIZIO

A.S.T. assicura, fatte salve le crisi idriche di scarsità o le interruzioni per manutenzione programmata e non, l'erogazione alla bocca di presa di litri 150 al giorno pro capite di acqua potabile, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore.

La portata minima erogata al punto di consegna è di 0,10 l/s per ogni unità abitativa con un carico idraulico di 5/10 m al punto di consegna misurato al solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

Il carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non deve superare gli 70 m.

Il contratto può prevedere, per zone particolarmente svantaggiate, una diversa quota minima piezometrica.

Per i fabbricati di altezza superiore a quella prevista dagli strumenti urbanistici e nei casi in cui il contratto prevede deroghe alle quote piezometriche, il sollevamento è a carico dell'Utente.

I valori sopra indicati si riferiscono alle utenze domestiche, per le altre utenze si applicano i livelli minimi sopra indicati ad eccezione della quantità minima giornaliera pro capite e della portata minima.

4.2) TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Per i tempi delle prestazioni indicate di seguito vanno considerati i giorni lavorativi al netto del tempo necessario al rilascio di eventuali autorizzazioni o permessi da parte di terzi nonché alla predisposizione di scavi su terreno privato, opere edili o altri adempimenti a carico dell'Utente.

- a) **Tempo massimo di preventivazione:** 20 giorni dal ricevimento della richiesta completa. Qualora il preventivo comporti la progettazione di impianti specifici o di adeguamento

AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale	Carta dei Servizi	Pagina 7 di 11 Rev. 1 Data Emiss.: 15/06/06
---	--------------------------	---

della rete, l'A.S.T. si impegna a comunicare all'Utente il tempo necessario all'espletamento delle attività.

(Per tempo di preventivazione si intende il periodo che intercorre tra la richiesta di preventivo e l'emissione del preventivo all'Utente)

b) **Tempo massimo per l'allacciamento di una nuova utenza idrica:** 20 giorni dalla data di accettazione del preventivo. Qualora l'allacciamento comporti l'esecuzione di impianti specifici o di adeguamento della rete, l'A.S.T. si impegna a comunicare all'Utente il tempo necessario all'espletamento delle attività.

(Per tempo di allacciamento di nuova utenza si intende il periodo che intercorre tra la data di accettazione del preventivo e la data di attivazione della fornitura)

c) **Tempo massimo per l'attivazione/riattivazione della fornitura idrica:** 5 giorni per l'avvio della fornitura nei casi di :

- attivazione della fornitura;
- riapertura del contatore senza modifica della sua portata;

(Per tempo di attivazione si intende il periodo che intercorre tra la richiesta dell'allacciamento e l'attivazione della fornitura. Per tempo di riattivazione si intende il periodo che intercorre tra la richiesta di riattivazione – piombatura - e l'attivazione della fornitura)

d) **Tempo massimo per la cessazione della fornitura idrica:** 5 giorni dalla richiesta di disdetta dell'Utente.

(Per tempo di cessazione si intende il periodo che intercorre tra la richiesta di cessazione della fornitura e la cessazione stessa - piombatura)

e) **Tempo massimo per riattivazione della fornitura idrica sospesa per morosità:** 2 giorni dal pagamento delle somme dovute.

(Per tempo di riattivazione si intende il periodo che intercorre tra il pagamento delle somme dovute e la riattivazione della fornitura)

Qualora, in caso di forza maggiore o di ritardi imputabili a terzi, non vengano rispettati i tempi sopra indicati, sarà cura dell'A.S.T. comunicare all'Utente i tempi necessari per espletare l'attività richiesta

4.3) STANDARD DI ACCESSO AL SERVIZIO

Sono di seguito elencati gli standard validi in condizioni di normale gestione (ed esclusione dei casi di forza maggiore (ad es. eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, etc...)).

a) **Periodo di apertura al pubblico e di accesso tramite telefono:** salvo variazioni dovute a causa di forza maggiore, apertura al pubblico 8 ore al giorno per i giorni feriali e 4 ore per il sabato, e 10 ore per informazioni telefoniche con le seguenti modalità:

Giorno	Orario ricevimento	Orario ricevimento per appuntamento
Lunedì	07:30 - 10:30	10:30 – 12:30; 14:30 – 17:30
Martedì		08:00 – 13:00; 14:00 – 18:00
Mercoledì	07:30 - 10:30	10:30 – 12:30; 14:30 – 17:30
Giovedì	16:30 - 18:30	08:30 – 12:30; 14:30 – 16:30
Venerdì		08:00 – 13:00; 14:00 – 18:00
Sabato		08:00 – 13:00

AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale	Carta dei Servizi	Pagina 8 di 11 Rev. 1 Data Emiss.: 15/06/06
---	--------------------------	---

- b) **Svolgimento pratiche per corrispondenza:** istanza di allacciamento, modifica ed estinzione del rapporto contrattuale, contestazioni fatture, autolettura.
- c) **Svolgimento di pratiche telefoniche:** segnalazione perdite contatore, sostituzione e spostamento contatore, autolettura, cessazione fornitura.
- d) **Servizio di segnalazione guasti:** il servizio è operativo 24 ore su 24 tramite il numero di Pronto Intervento.
- e) **Modalità di effettuazione dei pagamenti:** in c/c postale o attraverso banche convenzionate (tali dati sono presenti in fattura).
- f) **Facilitazioni per utenze particolari** (portatori di handicap, richiedenti ultrasettantenni etc.): A.S.T. presta particolare attenzione alle categorie più disagiate e si rende disponibile a una riduzione fino ad un terzo dei tempi massimi.
- g) **Rispetto degli appuntamenti concordati:** 90% degli appuntamenti concordati con l'Utente, su una fascia di disponibilità concordata con l'utente non superiore alle 3 ore.
- h) **Tempi medi di attesa agli sportelli:** 10 minuti.
- i) **Tempo massimo di risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli Utenti:** 20 giorni dalla data di arrivo della comunicazione dell'Utente, intesa come data del protocollo interno, sul 90% delle richieste/Reclami.
(per Tempo massimo di risposta si intende il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta/reclamo scritta da parte dell'Utente e la risposta scritta dell'A.S.T.)

4.4) STANDARD DI GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- a) **Periodicità fatturazione:** la fatturazione ha cadenza semestrale.
- b) **Modalità di rilevazione dei consumi:** la rilevazione dei consumi avviene tramite lettura annuale del contatore su almeno il 90 % degli utenti.
- c) **Procedimento di fatturazione:** mediante caricamento su strumenti informatici dei dati delle letture e sviluppo della fatturazione con software specifico. Le modalità sono le seguenti:

periodo	tipologia	descrizione
1° semestre	1^ fattura	Conguaglio anno precedente + 1° acconto su consumi presunti anno in corso
2° semestre	2^ fattura	2° acconto su consumi presunti anno in corso

- d) **Autolettura:** nei periodi in cui si effettuano le letture l'Utente può comunicare l'autolettura via posta, telefono, mail o fax. L'operatore effettua al momento una verifica di congruità del valore di consumo comunicato.
- e) **Rettifiche di fatturazione:** prima della stampa delle fatture viene verificata la congruità dei dati e ove emergano dati palesemente infedeli, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante verifiche e controlli presso l'utenza. Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente, A.S.T. si impegna ad effettuare i controlli e le rettifiche entro 40 giorni dalla comunicazione da parte dell'Utente su almeno il 90 % delle richieste di rettifica.

- f) **Pagamenti eccessivi:** ove il pagamento sia eccedente per errore di fatturazione o lettura il credito viene detratto sulla successiva bolletta, salvo il caso in cui l'Utente ne richiede la restituzione. Il termine per quest'ultimo caso è di giorni 40 dalla ricezione della richiesta su almeno il 90 % dei casi.
- g) **Morosità:** in caso di morosità è prevista la sospensione del servizio dopo la seconda scadenza con riferimento alla fattura non pagata ed all'importo, comunicata all'Utente tramite raccomandata A.R. A.S.T. preavvisa l'Utente della sospensione a mezzo lettera oppure inviando un proprio addetto al domicilio dell'Utente. La chiusura dell'utenza è effettuata nei giorni feriali con esclusione del sabato, non prima di 30 giorni dal preavviso. Nel caso di erroneo distacco per morosità, A.S.T. si impegna a riattivare gratuitamente e immediatamente la fornitura, comunque non oltre 24 ore dalla segnalazione. L'Utente non risponde delle morosità pregresse di altri Utenti.
- h) **Riduzione della portata e della pressione di fornitura:** qualora a tutela di particolari esigenze, ci sia impedimento legale alla chiusura dello sbocco l'A.S.T. dispone per la riduzione della pressione e della portata dello sbocco, previa comunicazione all'Utente.
- i) **Verifica del contatore:** in qualsiasi momento l'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore ed A.S.T. si impegna ad effettuare tale verifica entro 20 giorni dalla data della richiesta su almeno il 90 % dei casi. Le modalità di verifica fanno parte delle condizioni di fornitura dei singoli servizi e sono inserite nel contratto di fornitura. L'A.S.T. si impegna a ricalcolare i consumi non correttamente rilevati, sulla base dei consumi precedenti.
- j) **Verifica livello pressione:** l'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione. La verifica è effettuata entro 10 giorni dalla richiesta. L'Utente può assistere alla verifica

4.5) SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO

- a) **Continuità del servizio:** A.S.T. fornisce un servizio continuo. L'interruzione dell'erogazione può aver luogo solamente nei seguenti casi :

tipo di evento	tempi indicativi di ripristino del servizio
eventi di forza maggiore guasti	24 ore dal ripristino della situazione preesistente all'evento
Manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio	

L'Azienda si impegna in ogni caso a limitare al minimo necessario i tempi relativi al disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti, ed a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

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, l'A.S.T. attiva un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

- b) **Tempi di preavviso e durata degli interventi di manutenzione programmati:** A.S.T. s'impegna a dare preventiva informazione all'Utenza nell'area coinvolta (avvisi/volantini, comunicazioni porta a porta o tramite telefono, informazione sul sito web) con anticipo di

AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale	Carta dei Servizi	Pagina 10 di 11 Rev. 1 Data Emiss.: 15/06/06
---	--------------------------	--

almeno tre giorni, delle interruzioni del servizio connesse ad interventi di manutenzione programmata. Detti interventi, ove non sia possibile evitare la sospensione della distribuzione, avranno durata massima di 8 ore.

- c) **Reperibilità e pronto intervento N° tel 329.2996812** : A.S.T. dispone di un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. L'Utente può chiedere l'intervento telefonando al numero del pronto intervento che permette di colloquiare con un tecnico dell'Azienda. L'intervento avviene entro 2 ore dalla richiesta.
- d) **Crisi idrica di scarsità**: in caso di prevedibile scarsità dovuta a fenomeni naturali, l'Azienda si impegna a dare comunicazione all'Utenza proponendo alle autorità le misure da adottare.
- e) **Servizio di emergenza**: per far fronte ad eventuali situazioni di emergenza nell'erogazione del servizio, carenze o sospensione del servizio per un tempo superiore alle 48 ore, A.S.T. si impegna ad effettuare un servizio sostitutivo di emergenza.
- f) **Ricerca perdite**: almeno due volte all'anno e nei periodi ritenuti più opportuni l'Azienda organizza ricerche a carattere straordinario di perdite di risorse.

AZIENDA SERVIZI TOANO Srl Unipersonale	Carta dei Servizi	Pagina 11 di 11 Rev. 1 Data Emiss.: 15/06/06
---	--------------------------	--

5) RECLAMI E RIMBORSI

Reclami: presso gli sportelli A.S.T. possono essere presentate segnalazioni di disservizi e inosservanze delle norme regolamentari e di quelle contenute nella presente Carta dei Servizi. L'ufficio ha il compito di ricevere, vagliare e fornire risposta, in ordine alle violazioni segnalate dall'Utente della Carta dei Servizi e delle norme regolamentari.

Il reclamo può essere inviato via posta, fax e-mail, oppure può essere consegnato a mano all'Azienda, ovvero esposto verbalmente presso uno sportello dell'Azienda che redige apposito verbale sottoscritto dall'Utente.

Il reclamo contiene innanzitutto l'indicazione della violazione che si ritiene sia stata perpetrata e l'esauriente descrizione dei fatti e circostanze conosciute dall'Utente. Al reclamo è allegata la documentazione utile per la ricostruzione dell'iter della pratica.

L'ufficio che si occupa dell'istruttoria del reclamo può richiedere all'Utente ulteriori elementi di giudizio utili alla decisione finale.

Le decisioni assunte sono comunicate all'Utente ed il rimborso è effettuato sulla successiva bolletta.

L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta dell'Azienda può rivolgersi all'organo di vigilanza o di garanzia costituito a livello regionale o di ambito e, ove questo non sia ancora costituito, al Comitato per la Vigilanza sull'uso delle risorse idriche presso il Ministero dei Lavori pubblici.

b) **Rimborsi:** l'Azienda individua i seguenti indicatori da assoggettare a rimborso in caso di mancato rispetto dei valori garantiti nella Carta:

- tempo di preventivazione;
- rispetto degli appuntamenti concordati;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento;
- tempo di attivazione o riattivazione della fornitura;
- tempo di cessazione della fornitura.

In caso di mancato rispetto degli standard, l'Utente può richiedere un rimborso forfetario pari a 26 €.

La richiesta del rimborso da inoltrarsi per iscritto all'Azienda entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito (pena l'esclusione), deve essere corredata dalle informazioni e documentazioni utili per ricostruire l'accaduto.

In caso di accoglimento il rimborso è effettuato mediante detrazione sulla prima bolletta utile, mentre il diniego motivato è comunicato per iscritto all'Utente.

c) **Grado di soddisfazione dell'Utente:** A.S.T. almeno una volta all'anno effettua indagini e campionamenti tesi a valutare la percezione che l'Utente ha del servizio.

d) **Suggerimenti:** A.S.T. invita l'utenza a far pervenire i propri suggerimenti che vengono analizzati ed opportunamente valutati al fine di definire i programmi ed individuare l'aspettativa dell'utenza.

e) **Revisione e modifica della Carta dei Servizi:** le revisioni e modifiche della Carta dei Servizi sono comunicate all'utenza con apposita evidenziazione sulla bolletta e con gli strumenti divulgativi previsti nella presente Carta dei Servizi.

f) **Servizio di consulenza:** A.S.T. offre ai propri utenti un servizio di consulenza gratuito a richiesta, anche telefonica, sull'ottimizzazione tariffaria dei servizi gestiti dall'Azienda, sul risparmio idrico, e sulle normative ambientali sugli scarichi in fognatura.