

A.I.G.O. srl

Azienda Intercomunale Gestione Ottimale

del ciclo idrico integrato

N.ro 10 Soci – Cap.Soc. 100.000,00 i.v.
Sede Legale: 12030 MANTA, Piazza del Popolo n.1
Uff. Amm.vi: 12030 MANTA, Via Saluzzo n.19
Iscrizione Registro Imprese CCIAA di Cuneo n.ro CN0268533
P. IVA e C.F.: 03170640043
Tel.: 0175.567857 Fax: 0175.750337
E-mail: aigo@aigosrl.it pec@pec.aigosrl.it web: www.aigosrl.it



COGESI S.C.R.L.
consorzio gestori servizi idrici

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sezione I – Il Gestore ed i principi fondamentali

- ❖ Premessa
- ❖ Principi Fondamentali

Sezione II – Indicatori e standard di qualità del servizio

- ❖ Premessa
- ❖ Avvio del rapporto contrattuale
- ❖ Accessibilità al servizio
- ❖ Gestione del rapporto contrattuale
- ❖ Continuità del servizio

Sezione III – Informazione e tutela dell'Utenza

- ❖ Contatti
- ❖ Conformità dell'acqua erogata al consumo umano
- ❖ Reclami ed indennizzi per il mancato rispetto degli impegni
- ❖ Validità della Carta dei Servizi

SEZIONE I
Il Gestore ed i principi fondamentali

PREMESSA

La presente *Carta del Servizio Idrico Integrato* (acquedotto, fognatura e depurazione), è stata redatta nel rispetto della vigente normativa di riferimento (in particolare il D.P.C.M. del 29.04.1999), ed ha lo scopo di fissare i principi ed i criteri ai quali si deve attenere il Gestore nell'erogazione del servizio, e costituisce elemento di riferimento del "*Regolamento del Servizio Idrico Integrato*" e dei contratti di fornitura. Altresì, essa individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività, e costituisce lo strumento che regola i rapporti con l'Utenza e che verifica la soddisfazione degli stessi.

Per il servizio di acquedotto, gli usi potabili ai quali la carta si riferisce sono:

- a. Uso civile domestico;
- b. Uso agricolo domestico;
- c. Uso pubblico (a servizio di scuole, edifici pubblici, ecc.);
- d. Altri usi, relativi ai settori produttivo-alimentare-agricoli, commerciali, artigianali e terziario in genere, con l'esclusione dell'acqua non utilizzata, direttamente o come sottoprodotto, per il consumo alimentare umano od animale.
- e. Uso zootecnico (allevamenti animali).

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi recapitanti nella fognatura pubblica.

Il Gestore pro-tempore è qui individuato nella società A.I.G.O. S.r.l. – Azienda Intercomunale Gestione Ottimale del ciclo idrico integrato, con sede legale in 12030 MANTA (Cn), Piazza del Popolo n.1, regolarmente costituita con atto pubblico in data 30.05.2007, avanti il dottor Elio QUAGLIA, Notaio in Saluzzo (N.41777 del Repertorio – N.8539 della Raccolta) e successiva modifica statutaria mediante Verbale di Assemblea del 13.05.2008, redatto in forma pubblica avanti il dottor Elio QUAGLIA, Notaio in Saluzzo (N.43174 del Repertorio – N.9488 della Raccolta). Gli uffici amministrativi della società sono siti in 12030 MANTA (Cn), Via Saluzzo n.19.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Facendo riferimento alle linee guida stabilite dalla normativa in vigore, vengono fissati i principi generali di gestione del Servizio Idrico Integrato.

◆ Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il rapporto tra il Gestore e gli Utenti viene regolato secondo i principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi; l'Azienda si impegna ad agire in modo giusto, obiettivo ed imparziale nei confronti di tutti coloro che accedono al S.I.I. Viene inoltre garantita la parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni impiantistiche, su tutto il territorio servito.

◆ Continuità del Servizio

Nelle ordinarie condizioni di esercizio, il Gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Sono considerate condizioni eccezionali, e che esulano pertanto dalla accezione di "normale", le eventuali disfunzioni nella fornitura imputabili ad eventi di forza maggiore non dipendenti dalla conduzione del servizio da parte del Gestore. Tra questi si citano, a titolo esemplificativo, quelli dovuti ad eventi climatici particolari (quali il gelo), ad eventi franosi, ad interruzione dell'erogazione di energia elettrica da parte del gestore del servizio relativo, ecc., oppure quegli ascrivibili a guasti ed interventi di manutenzione delle reti.

◆ Partecipazione

Il Gestore si impegna a fornire, su richiesta dell'Utenza, tutte le informazioni pertinenti al rapporto d'Utenza ed alle condizioni di erogazione del servizio.

Contattando gli sportelli a servizio dell'Utenza e con le modalità meglio specificate nella sezione della Carta dei servizi dedicata all'accessibilità del servizio, è possibile avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento dello stesso, nonché inoltrare reclami.

◆ Cortesia

Il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utenza sono un aspetto prioritario garantito dal Gestore e dai singoli operatori che hanno contatti con il pubblico.

◆ Efficienza ed Efficacia

Al fine di massimizzare l'efficienza del servizio fornito, il Gestore si impegna a ricercare costantemente di migliorare, anche a parità di risorse di cui dispone ed invariabilità del tipo di servizio, il proprio standard qualitativo ed il grado di soddisfacimento dell'Utenza.

Questo, ad esempi comunque non esaurienti, tramite:

- l'economico investimento delle capacità finanziarie e materiali ricadenti nella disponibilità del Gestore, ed anche l'appropriato impiego della forza lavoro aziendale (valorizzando altresì le capacità professionali con specifici corsi formativi);
- l'avveduto utilizzo delle infrastrutture in essere e la regolare loro manutenzione;
- il tempestivo intervento correttivo laddove si renda possibile, tramite interventi di tipo puntuale, rimuovere criticità interessanti aree con presenza significativa di Utenze;
- la razionale programmazione degli interventi di manutenzione straordinaria o di nuove opere che risultassero necessarie sia perché rilevate dal Gestore sia perché segnalate da chiunque direttamente interessato;
- la giusta valutazione delle effettive necessità del bacino territoriale gestito, al fine di eseguire le opere in funzione dell'importanza da loro assunta sia in termini legislativi (adeguamenti normativi richiesti da leggi in vigore o dagli Enti preposti al controllo, ecc.) sia di rilevanza aziendale (valorizzazione economico-societaria) sia di risposta nei confronti dell'Utenza (esaudimento di fabbisogni pregressi, futuri, temporanei, ecc.).

◆ Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore opera garantendo la massima chiarezza nelle comunicazioni con l'Utenza, e si rende disponibile ad ogni spiegazione necessaria, tramite le diverse modalità di relazione con il pubblico.

◆ Privacy

Il Gestore garantisce il trattamento dei dati personali degli Utenti nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.

SEZIONE II

Indicatori e standard di qualità del servizio

PREMESSA

In questa sezione si prendono in considerazione i principali indicatori dei livelli di qualità del servizio erogato ed i relativi standard, quest'ultimi intesi come valori prefissati dal Gestore in corrispondenza di ciascun indicatore.

Gli standard sono formulati in maniera quantitativa oppure qualitativa secondo l'indicatore a cui fanno riferimento, e costituiscono un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal Gestore per il miglioramento continuo del servizio stesso.

Le tematiche prese in considerazione quali indicatori rilevanti della qualità del Servizio sono le seguenti:

- a. Avvio del rapporto contrattuale;
- b. Accessibilità del Servizio;
- c. Gestione del rapporto contrattuale;
- d. Continuità del Servizio.

AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

I tempi massimi a disposizione del Gestore per effettuare le prestazioni, specificati di seguito, sono computati al netto del tempo eventualmente necessario al preventivo ottenimento di autorizzazioni o permessi rilasciati da Enti proprietari o preposti al controllo (ad es.: Regione, Provincia, Comune, A.ATO, ecc.), oppure necessario a svolgere specifici adempimenti a carico dell'Utenza (predisposizione di opere edili, ecc.).

Per situazioni complesse, in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e valutazioni tecniche, il Gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio, precisando le tempistiche effettive.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a Terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore si impegna a comunicare all'Utenza il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Nota. I sottostanti giorni sono da intendersi lavorativi e continui

- ◆ Tempo di preventivazione
E' il tempo intercorso tra la richiesta avanzata dall'Utenza e la trasmissione del preventivo di spesa alla stessa:
 - **25 (venticinque) giorni**
- ◆ Tempo di esecuzione dell'allacciamento di nuova Utenza idrica e relativa attivazione
E' il tempo intercorso tra l'accettazione del preventivo da parte dell'Utenza (comprovata dal pagamento effettivo del contributo richiesto) e la completa esecuzione dei lavori di attivazione della fornitura, esclusi i casi di estensione o adeguamento della rete idrica pubblica:
 - **25 (venticinque) giorni** per i lavori comprensivi di scavo e ripristino;
 - **15 (quindici) giorni** per i lavori che non richiedono scavo.
- ◆ Tempo di riattivazione della fornitura idrica esistente
E' il tempo trascorso a seguito di presentazione della domanda di subentro, o di riapertura del contatore in seguito a precedente sospensione od altra variazione che ne richieda la riattivazione:
 - **5 (cinque) giorni** se non necessarie modifiche idrauliche (la semplice sostituzione del contatore non è da considerarsi modifica).
- ◆ Tempo per la cessazione della fornitura idrica
E' il tempo trascorso a seguito della presentazione della domanda di chiusura del contratto di fornitura.
 - **5 (cinque) giorni** se non necessari lavori di scavo e ripristino;
 - **25 (venticinque) giorni** se necessari lavori di scavo; in tale caso la disattivazione amministrativa è comunque effettuata entro **5 (cinque) giorni**.
- ◆ Allaccio alla pubblica fognatura
E' il tempo intercorso tra l'accettazione del preventivo da parte dell'Utenza (comprovata dal pagamento effettivo del contributo richiesto) e la completa esecuzione dei lavori di attivazione del servizio.
 - **25 (venticinque) giorni**E' facoltà del Gestore di demandare all'Utenza ogni incombenza circa l'ottenimento delle eventuali autorizzazioni di Enti terzi proprietari dei beni immobili interessati dai lavori nonché l'esecuzione stessa dei lavori di allaccio e ripristino. In tale caso l'allaccio può essere effettuato a seguito del pagamento del contributo dovuto per sopralluoghi e verifiche tecniche e della presa visione ed accettazione delle indicazioni riportate nel disciplinare tecnico di allacciamento alla fognatura. L'esecuzione delle lavorazioni di collegamento vero e proprio ai manufatti della rete fognaria pubblica (condotte, pozzetti, braghe, ecc.) deve essere comunicata al Gestore con un preavviso di almeno **5 (cinque) giorni**, al fine di consentire il sopralluogo di verifica delle disposizioni contenute nel Regolamento di Fognatura.

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

◆ Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

- Uffici Amministrativi situati in MANTA (Cn) – Via Saluzzo n.19;
- dal lunedì al giovedì non festivi;
- dalle ore 09:00 alle ore 12:30;
- dalle ore 14:30 alle ore 16.30.

Sono inoltre attivi sportelli a servizio dell'Utenza presso alcuni dei Comuni gestiti; l'elenco completo ed aggiornato degli sportelli e dei relativi orari di apertura è disponibile sul sito www.aigosrl.it

Nei suindicati giorni ed orari è possibile ottenere, direttamente presso gli uffici e sportelli oppure telefonando al numero 0175.567857: informazioni sulle modalità e tipologie di fornitura del servizio; precisazioni sui costi del servizio; assistenza per la compilazione e l'espletamento di tutte le pratiche amministrative, nonché avere tutti i chiarimenti circa i rapporti regolati dal contratto di fornitura del servizio.

Il servizio informativo telefonico è attivo anche il venerdì, non festivo, sempre con il medesimo orario.

E' inoltre possibile comunicare con gli Uffici tramite fax, posta elettronica o posta ordinaria, ai numeri ed indirizzi riportati in calce al presente documento.

◆ Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Le somme dovute al Gestore per contributi di allacciamento, riparazione, ecc. possono essere versate con assegno bancario "non trasferibile", mediante bonifico bancario, nonché mediante servizio "Pago Bancomat". Le fatture relative al Servizio Idrico Integrato erogato agli Utenti, oltre alle modalità di cui sopra, possono essere saldate con il relativo bollettino MAV o con domiciliazione bancaria.

◆ Facilitazioni per Utenti particolari

Il Gestore valuta di volta in volta le procedure da attuare al presentarsi di particolari difficoltà da parte dell'Utenza nell'accesso ai servizi offerti.

◆ Rispetto degli appuntamenti concordati

Ad eccezione di situazioni impreviste di comprovata gravità, il Gestore si impegna a concordare e rispettare appuntamenti negli orari e modalità il più possibile favorevoli all'Utenza.

◆ Tempi di attesa agli sportelli (nelle normali condizioni di servizio)

- **20 (venti) minuti** tempo massimo
- **5 (cinque) minuti** tempo medio

◆ Risposta alle richieste scritte ed ai reclami scritti degli Utenti

Tutte le richieste di informazioni ed i reclami pervenuti per iscritto vengono evasi entro **30 giorni** dalla data di ricezione (data comprovata dal protocollo progressivo). Nei casi più complessi, nell'impossibilità di rispettare la tempistica sopraindicata, i tempi di avanzamento della pratica e la risposta definitiva verranno comunicati tempestivamente all'Utenza interessata.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

◆ Fatturazione e rettifiche

La fatturazione del S.I.I. avviene con periodicità stabilita dal Gestore; quest'ultimo garantisce comunque almeno una fatturazione annua, calcolata tramite consumi presunti (stimati in base ai consumi di periodi antecedenti) ed effettivi (mediante la lettura diretta dei contatori). Nei Comuni privi di misuratori installati, i consumi vengono conteggiati a forfait sulla base di quanto già previsto dai Regolamenti Comunali preesistenti.

La lettura dei contatori viene effettuata periodicamente da personale incaricato, salvo restando la possibilità di autolettura da parte dell'Utenza nei casi in cui i misuratori non siano raggiungibili dall'incaricato.

Le autoletture possono essere comunicate telefonicamente al numero 0175.567857 o mediante fax, posta elettronica, posta ordinaria o direttamente presso gli sportelli del gestore, indicando il Codice d'Utenza, il Numero di Matricola e la data di rilevazione.

Qualora nel processo di fatturazione venissero evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche con l'esecuzione di verifiche e controlli presso il punto di fornitura. Nei casi in cui l'errore è segnalato dall'Utenza, la rettifica è effettuata immediatamente se possibile, e comunque non oltre **20 (venti) giorni** nel caso in cui siano necessarie verifiche amministrative e/o sopralluoghi tecnici. In ogni caso il Gestore si riserva la facoltà di svolgere la verifica dell'autolettura in ogni momento, previo appuntamento con l'Utenza interessata.

La restituzione degli eventuali importi in eccesso, e non dovuti dall'Utenza, viene effettuata con la fattura successiva, salvo diversa richiesta da parte dell'Utenza stessa.

◆ Morosità

Per il ritardato o mancato pagamento delle fatture dovute per il S.I.I. viene addebitata, nella fatturazione del servizio (per le Utenze ancora in essere) od in specifica fattura, la relativa indennità di mora calcolata sull'importo interessato.

Nei casi di mancato pagamento delle somme dovute per i consumi fatturati, è facoltà del Gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, previa diffida scritta.

Ad avvenuto saldo di quanto dovuto, il Gestore assicura il ripristino dell'erogazione entro **1 (uno) giorno** lavorativo.

◆ Verifica del contatore e del livello di pressione

Su richiesta scritta dell'Utenza è possibile accertare la funzionalità del misuratore in loco o su apposito banco di prova. La verifica in loco è effettuata entro **30 (trenta) giorni** dalla richiesta; la verifica su banco di prova avviene secondo le tempistiche dettate dall'istituto incaricato di effettuare i controlli. Nel caso di misuratore risultato non funzionante, il Gestore provvede all'immediata sostituzione dello stesso ed al ricalcolo dei consumi per l'anno di competenza. Nell'ipotesi di accertato corretto funzionamento del misuratore da parte dell'istituto che ne ha effettuato l'esame, il relativo costo verrà addebitato interamente all'Utenza.

A seguito di segnalazione, da parte dell'Utenza, di anomalie nella pressione di fornitura, il Gestore effettua il sopralluogo entro un tempo massimo di **10 (dieci) giorni**.

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

◆ Continuità e sospensioni del servizio

La fornitura del S.I.I. viene effettuata in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo eventi di forza maggiore o guasti ed interventi di manutenzione programmata degli impianti e delle reti.

Gli eventuali tempi di disservizio vengono limitati al minimo necessario per l'effettuazione degli interventi, compatibilmente con i problemi tecnici insorti. In linea di massima, entro i sotto indicati giorni, da intendersi lavorativi e continui.

- **1 (uno) giorno** per l'inizio del primo intervento conseguente a guasto sulle rete di accumulo, adduzione e distribuzione
- **3 (tre) giorni** per l'inizio del primo intervento dovuto a guasto sul contatore
- **1 (uno) giorno** per l'inizio del primo intervento di pulizia e spurgo fognario dovuto a intasamento della condotta pubblica

Il Gestore si impegna a segnalare preventivamente - mediante l'affissione di avvisi cartacei, l'informazione porta a porta ed altri canali a propria disposizione - le interruzioni del servizio programmate per l'effettuazione di manutenzioni e riparazioni non urgenti (ossia che non comportino interruzione totale del servizio anche ad una sola Utenza).

Per particolari interventi non programmati, e che per motivi d'urgenza si debbono effettuare entro le 24 ore dall'individuazione della loro necessità, l'informazione all'Utenza avviene, quando possibile, esclusivamente per via verbale.

◆ Servizio di Pronto Intervento

Il servizio di pronto intervento per la segnalazione di guasti e disfunzioni del S.I.I. è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, contattando i seguenti numeri telefonici:

- **0175.567857** dalle ore 08:00 alle ore 13:00, e dalle ore 14:00 alle ore 17:00, dal lunedì al venerdì dei giorni non festivi
- **345.2291918** in tutti i restanti orari e giorni, festivi e non festivi

◆ Crisi idrica quantitativa e qualitativa

Il Gestore effettua un programma di controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

Nei casi di criticità causata da scarsità idrica, l'Utenza viene informata, tramite i diversi canali a disposizione del Gestore (affissione di avvisi cartacei, richiesta di emissione di apposita Ordinanza Sindacale, ecc.), degli accorgimenti da adottare per limitare l'emergenza, quali l'invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali.

Qualora eventi naturali od antropici eccezionali non rendano possibile mantenere i livelli qualitativi di potabilità entro i limiti previsti dalla legge, il Gestore attua tempestivamente gli interventi indicati dalle autorità sanitarie competenti, oppure concordati con le stesse, nonché adottati di propria iniziativa, e comunque finalizzati alla rimozione dei motivi che hanno causato l'inadeguatezza normativa. Per i casi di "non potabilità" (ossia di acqua non utilizzabile per uso alimentare umano ed animale o comunque che presenti rischi per la salute umana ed animale), e quando non già effettuato dall'autorità sanitaria competente, il Gestore ne dà comunicazione al Sindaco del Comune interessato, con contestuale richiesta di emissione di ordinanza sindacale indicante le temporanee modalità di consumo.

SEZIONE III

Informazione e tutela dell'Utenza

CONTATTI

L'Utenza può richiedere ed ottenere informazioni sulle procedure e sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che possono interessarla:

- consultando il sito internet www.aigosrl.it
- rivolgendosi agli Uffici Amministrativi situati in MANTA (Cn), Via Saluzzo n.19, nei seguenti orari:
09:00 – 12:30 e 14:30 – 16:30 dal lunedì al giovedì non festivi
- telefonicamente al numero 0175.567857 nei seguenti orari:
09:00 – 12:30 e 14:30 – 16:30 dal lunedì al venerdì non festivi
- a mezzo di posta ordinaria, indirizzando la corrispondenza agli Uffici Amministrativi di MANTA (Cn), Via Saluzzo n.19
- a mezzo posta elettronica dall'indirizzo aigo@aigosrl.it o pec@pec.aigosrl.it

Il Gestore si impegna a rispondere con chiarezza e comprensibilità ai quesiti espressi dall'Utenza, adottando in ogni fase un linguaggio semplice ed accessibile.

CONFORMITÀ DELL'ACQUA EROGATA AL CONSUMO UMANO.

I referti di laboratorio, comprovanti la qualità dell'acqua erogata e la sua conformità a quanto previsto dalla normativa in vigore, possono essere consultati presso gli Uffici previa richiesta scritta. I parametri di maggior rilievo, con i relativi valori, sono pubblicati periodicamente sul sito web, nella sezione "Analisi delle acque", a cui è aggiunta la sezione "Storico analisi delle acque" per un confronto diretto sull'andamento dei valori nel tempo.

RECLAMI ED INDENNIZZI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Nel caso di presunta violazione di quanto indicato nella carta, l'Utenza può presentare reclamo scritto, indicando tutti i dati (Nominativo, Codice di Utenza, numero di riferimento della pratica ecc.) utili all'identificazione ed alla ricostruzione dell'eventuale violazione.

Entro **30 (trenta) giorni** dalla data di ricezione del reclamo, il Gestore comunica lo stato di avanzamento della richiesta e l'esito degli accertamenti compiuti.

Qualora il richiedente fornisca adeguata documentazione scritta, comprovante il mancato rispetto dei termini indicati nella presente Carta, il Gestore riconosce un indennizzo per il disagio subito, come di seguito riportato.

Le richieste di rimborso devono essere inviate per iscritto alla Società AIGO S.r.l., 12030 MANTA (Cn), Via Saluzzo n.19, entro i 30 (trenta) giorni successivi alla scadenza del termine che presuntivamente non è stato garantito. Il Gestore, se riconosciuta la validità del reclamo, accredita l'importo dovuto sulla

prima fatturazione successiva alla data di riconoscimento. Per le Utenze non più attive, il Gestore provvede mediante versamento con bonifico bancario o mediante assegno non trasferibile.

Nessun indennizzo sarà corrisposto nel caso in cui i termini non siano stati rispettati per cause di forza maggiore oppure per cause indipendenti dal Gestore, quali il mancato rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, la mancata esecuzione di lavori di competenza dell'Utenza, l'emanazione di norme o leggi che incidano sui tempi di esecuzione dell'intervento, ecc.

Casistiche di rimborso per mancato rispetto dei tempi massimi indicati nella Carta, e relativi importi:

- **€ 20,00 (venti)** ritardo nella comunicazione del contributo di spesa da inviare a seguito di richiesta di allacciamento alla rete di acquedotto o fognatura;
- **€ 10,00 (dieci)** per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'esecuzione dell'allacciamento, conteggiato dal giorno successivo all'accettazione del preventivo e comunque con un massimo di **€ 100,00 (cento)**
- **€ 20,00 (venti)** ritardo nell'attivazione
- **€ 5,00 (cinque)** ritardo nella cessazione della fornitura;
- **€ 20,00 (venti)** ritardo non giustificato agli appuntamenti concordati;
- **€ 20,00 (venti)** ritardo per verifica del contatore o della pressione;
- **€ 10,00 (dieci)** ritardo nel ripristino della fornitura sospesa per morosità.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente "Carta dei servizi" è valida fino a successiva revisione che si rendesse necessaria per modifiche normative o per variazioni degli standard di servizio, nonché per l'adozione, revisione o modifica del "Regolamento del Servizio Idrico Integrato" (anche in riferimento al Disciplinare Tecnico Gestionale approvato con Delibere della Conferenza degli Enti locali partecipanti all'AATO/4 n.ri 1 e 2 del 07.08.2006 e n.5 del 28.12.2006). Per quanto eventualmente in contrasto con il vigente "Regolamento del Servizio Idrico Integrato", è valida la norma più favorevole all'Utenza (sino ad avvenuto adeguamento del Regolamento stesso o della "Carta dei servizi").

RECAPITI E CONTATTI

- Sede legale del Gestore AIGO S.r.l.:
 - 12030 MANTA(Cn) – Piazza del Popolo n.1
- Uffici Amministrativi del Gestore AIGO S.r.l.
 - 12030 MANTA(Cn) – Via Saluzzo n.19.
- Sportelli del Gestore AIGO S.r.l.
 - Luoghi, giorni ed orari da richiedersi telefonicamente al n.ro 0175.567857
- Telefono
 - 0175.567857
- Fax
 - 0175.750337
- Recapiti telematici
 - aigo@aigosrl.it
 - pec@pec.aigosrl.it