ATO
Consiglio di Bacino
Bacchiglione

acquevenete
L'ACQUA PUBBLICA

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La carta del servizio idrico integrato è stata approvata dal Consiglio di Bacino dell'Ambito Bacchiglione con deliberazione n. 16 di reg. del 30.11.2016 ed aggiornata con deliberazione n. __ di reg. del 16.04.2019

SOMMARIO

1. PREMESSA 4
2. DEFINIZIONI 4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI 7
3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento 7
3.2. Continuità del servizio. 8
3.3. Partecipazione. 8
3.4. Cortesia. 8
3.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio. 8
3.6. Qualità e sicurezza. 8
3.7. Sostenibilità. 8
3.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato. 9
4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 9
4.1. Efficienza ed efficacia. 9
4.2. Tempo di preventivazione allacci (idrico e fognario). 9
4.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento. 10
4.4. Informazione sui tempi di esecuzione. 10
4.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura. 10
4.6. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro. 10
4.7. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente. 11
4.8. Tempi di esecuzione voltura 11
5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO 11
5.1. Apertura al pubblico degli sportelli 11
5.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online. 12
5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento. 12
5.4. Facilitazioni per Utenti particolari 12
5.5. Rispetto degli appuntamenti. 13
5.6. Tempi di attesa agli sportelli. 13
5.7. Tempo medio di attesa servizio telefonico 13
5.8. Accessibilità al servizio telefonico 13
5.9. Livello del servizio telefonico 13
5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni. 14
5.11. Tempi di risposta ai reclami. 14
6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 15
6.1. Attivazione servizio di somministrazione. 15
6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi. 15
6.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni. 16
6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi. 16
6.5. Rettifiche di fatturazione. 16
6.6. Rateizzazione 16
6.7. Mancato pagamento 17
6.8. Verifica metrica certificata del contatore. 17
6.9. Verifica della pressione di fornitura. 18
7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO 18
7.1. Continuità e servizio di emergenza 18
7.2. Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate). 18

7.3. Crisi idrica 19
7.4. Pronto intervento. 19
7.5. Situazioni di pericolo o rischio di danni. 19
7.6. Altre situazioni. 20
7.7. Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di guasto. 20
7.8. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite. 20
8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA 20
8.1. Accesso all'informazione. 20
8.2. Informazioni. 21
8.3. Accesso agli atti. 21
9. TRATTAMENTO DEI DATI 22
10. LA TUTELA DELL'UTENTE 22
10.1. Procedura di reclamo. 22
10.2. Controlli esterni. 22
10.3. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità. 22
10.4. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali. 23
10.5. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici. 23
11. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE 23
12. RAPPORTI CON GLI UTENTI 23
12.1. Codice di comportamento. 23
13. CONTROVERSIE 24
14. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI 24
15. LE REGOLE DI BASE 24
16. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA 25
17. INFORMAZIONE SU UNITÀ DI MISURA, LETTURE E CONSUMI 27

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*" e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*" e conformemente alle disposizioni ARERA ai sensi della Deliberazione n. 655/2015 (RQSII) e 917/2017/R/IDR (RQTI).
La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti del cittadino-Utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra i cittadini-Utenti e il Gestore.
La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, garantendo il rispetto degli standard, generali e specifici, di qualità del servizio. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in Tabella 1, l'Utente ha diritto a un indennizzo automatico.
Con questo documento il Gestore si impegna a rispettare i determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri Utenti. La Carta del servizio è anche disponibile nel sito internet o presso gli Sportelli del Gestore.

Le condizioni più favorevoli riportate nella Carta sono sostitutive di quelle presenti nei contratti di fornitura.
La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e Utenti: i cittadini-Utenti sono intesi come titolari di diritti; il Gestore deve riconoscere e garantire agli Utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.

2. DEFINIZIONI

• accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
• acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
• allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
• allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
• atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
• attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
• autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
• Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95 (ARERA);

• cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
• contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
• data di invio è:
  - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
• data di ricevimento è:
  - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

  Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
• deposito cauzionale: È una somma di denaro che il cliente versa al gestore a titolo di garanzia, se il pagamento della bolletta non è domiciliato in banca o in posta. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali.
• depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
• disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
• Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
• fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
• gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
• giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
• giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

• Impianto interno: impianto interno alla proprietà fino al punto di consegna della fornitura che di norma è collocato su suolo pubblico al limite della proprietà privata

• indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

• lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
• lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
• lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
• livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
• livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
• livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
• misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
• morosità: È la situazione in cui si trova il cliente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.

• operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
• portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
• prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
• punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
• punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
• reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
• riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;

• richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
• richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
• servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
• servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
• sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
• subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
• tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
• tipologia d'uso potabile, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
• utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
• utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore la prestazione riguardante il servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato col Gestore il contratto di fornitura. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
• voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore basa il proprio rapporto con i cittadini Utenti sui principi generali di seguito descritti.

3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento.

Il rapporto fra il Gestore e gli Utenti è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obiettività e parità di trattamento. In particolare, il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e Utenti appartenenti alle fasce più deboli.
Il Gestore si impegna ad agire nei confronti del cittadino-Utente in modo obiettivo, giusto e imparziale.

3.2. Continuità del servizio.

Il Gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni, legate a eventi di forza maggiore, a guasti e a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi arrecati agli Utenti, ricorrendo, eventualmente, anche a servizi sostitutivi di emergenza.

3.3. Partecipazione.

L'Utente può richiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami all'Ufficio preposto a tale attività e messo a disposizione dell'Utente da parte del Gestore. Per gli aspetti di relazione con gli Utenti, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture, garantendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'Utente.

3.4. Cortesia.

Il Gestore si impegna a uniformare il rapporto con gli Utenti a criteri di cortesia e gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione. Garantisce inoltre l'identificabilità, la formazione e l'istruzione, del personale addetto ai rapporti con gli Utenti.

3.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio.

La gestione persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio. E' improntata a criteri di economicità ed è finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi sopra prefissati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3.6. Qualità e sicurezza.

Il Gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'Utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti che garantiscano sicurezza e tutela della salute del cittadino.

3.7. Sostenibilità.

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Si rende pertanto necessario un uso della stessa di tipo sostenibile. Il Gestore si impegna ad assicurare la cura e il monitoraggio della falda e delle sorgenti, a ricercare perdite

idriche nelle reti di distribuzione, a intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a programmare, a eseguire le opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le opere al fine di migliorare il servizio all'Utenza, a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza.

3.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato.

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del servizio idrico integrato. Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura e nel Regolamento del servizio idrico integrato (scaricabili dal sito www.acquevenete.it nella sezione "Servizio clienti - Regolamenti").

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell' Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), concordati con il Consiglio di Bacino e ai quali il Gestore deve fare riferimento nel rapporto con gli Utenti. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico del Gestore, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato.
Gli indicatori sono di natura quantitativa, quando esprimono un valore specifico o generale a seconda che si tratti di singole prestazioni o del complesso delle stesse, e qualitativa, quando indicano una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio sia in termini reali che di percezione soggettiva.

4.1. Efficienza ed efficacia.

Il Gestore opera per il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più idonee. La qualità del servizio è pertanto verificabile mediante gli indicatori di qualità nel seguito descritti. Per maggiori dettagli sulla terminologia adottata si rimanda alle definizioni (rif. par. 2).

4.2. Tempo di preventivazione allacci (idrico e fognario).

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di allaccio all'acquedotto o alla rete fognaria (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'Utente e la data di messa a sua disposizione del preventivo.
Il tempo di preventivazione è diverso a seconda che lo stesso necessiti o meno di un sopralluogo da parte del Gestore.
All'interno del preventivo verrà specificato la tipologia di allaccio previsto. Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice (AS), che contemplano prestazioni standard, oppure complesse (AC), ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard (misure di pressione, modellazioni reti, etc.).

Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo = (10) gg lavorativi
Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo = (20) gg. lavorativi

4.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.

E' il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (con contestuale pagamento dello stesso), al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori necessari per la successiva attivazione della fornitura. Il tempo di esecuzione dell'allaccio è diverso a seconda che si tratti di allaccio idrico o fognario e che si tratti di lavoro semplice o complesso (sono lavori complessi quelli che richiedono interventi ai parametri idraulici, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri Utenti).

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici = (15) gg. Lavorativi
Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi = (30) giorni lavorativi nel 90% delle prestazioni
Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori semplici = (20) gg. Lavorativi
Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori complessi = (30) giorni lavorativi nel 90% delle prestazioni

4.4. Informazione sui tempi di esecuzione.

I tempi delle prestazioni sopra riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi da richiedere da parte del Gestore, alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente stesso il nuovo termine. Qualora fosse l'Utente a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte e concordate con lo stesso.

4.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura.

É il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto e l'avvio della fornitura, fatti salvi accordi diversi.

Tempo massimo di attivazione = (05) gg. lavorativi

4.6. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro.

É il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto oppure di riavvio della fornitura già esistente ma cessata e la riattivazione.
Sono esclusi i casi in cui per il riavvio siano necessari lavori di ricostruzione dell'impianto, anche parziale, per i quali si rimanda al punto che tratta dell'esecuzione di nuovo allacciamento o di lavori semplici per i quali è necessario un preventivo.

Tempo massimo di riattivazione fornitura = (05) gg. Lavorativi
Tempo massimo di riattivazione con modifica portata misuratore = (10) gg lavorativi

4.7. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.

É il tempo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica; esso decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo eventuali differimenti proposti dallo stesso, e la data di effettiva disattivazione.

Tempo massimo = (07) gg. lavorativi

4.8. Tempi di esecuzione voltura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura da parte del nuovo Utente finale e la data di attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Tempo massimo = (05) gg lavorativi

Al momento della richiesta di voltura il nuovo Utente deve comunicare l'autolettura che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto. Nel caso in cui l'autolettura non coincide con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore è tenuto ad una lettura di verifica entro 7 gg lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente.

5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.1. Apertura al pubblico degli sportelli.

Presso lo sportello clienti della sede centrale, e presso gli sportelli periferici, è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti e richieste di informazione.
L'orario di apertura dello sportello principale deve rispettare i seguenti requisiti:
- non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi.
Gli orari in vigore sono riportati nel sito www.acquevenete.it e vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate periodicamente agli Utenti.
Sul sito internet del Gestore www.acquevenete.it sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui orari sportelli e loro ubicazione, riferimenti telefonici, riferimenti normativi, modulistica necessaria per le operazioni contrattuali, form di contatto e altro ancora.
Oltre agli sportelli aziendali il Gestore può mettere a disposizione dei Clienti ulteriori "punti cortesia" dove ricevere informazioni e consegnare la modulistica e la documentazione integrativa necessaria all'esecuzione delle prestazioni più comuni.

5.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online.

Agli Utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente tramite il numero verde Clienti **800 99 15 44** (Call Center) oltre che per iscritto, via mail, attraverso il sito Internet aziendale o via fax, le normali pratiche di cessazione dei contratti e i subentri su utenza cessata; anche tramite portale internet (sportello on line) è possibile fare richiesta di cessazione del contratto.
Gli operatori Call Center forniscono il servizio per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore per il sabato.
Gli orari in vigore sono riportati nel sito www.acquevenete.it.
Possono essere ottenute telefonicamente, sempre per il tramite del Call Center, anche le seguenti informazioni:
- informazioni di carattere generale;
- informazioni personali in merito alla fornitura (consumi, fatture, stato pagamenti), con accesso tramite il Codice Cliente.

Il gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet con la possibilità di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti con le seguenti modalità:
- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale;
- C-BILL

Tramite i seguenti canali:
- presso le banche convenzionate indicate in bolletta (pagamento in contanti, operazione gratuita);
- presso la propria banca (contanti, assegno circolare o bancario, carta bancaria e/o carta di credito)
- presso gli uffici postali (bollettino postale);
- presso gli sportelli CVS con servizio POS;
- con bonifico bancario;
- in home-banking tramite servizio CBILL.

Ove il canale utilizzato preveda un costo per l'esecuzione del pagamento, l'Utente sosterrà solamente il medesimo costo senza maggiorazioni da parte del Gestore.

5.4. Facilitazioni per Utenti particolari

Il Gestore si impegna a mettere a disposizione di alcune categorie di Utenti (es. portatori di

handicap) l'accesso ai servizi in modo facilitato. Tra questi:
- accesso agli sportelli privo di barriere architettoniche;
- percorsi preferenziali agli sportelli.

5.5. Rispetto degli appuntamenti.

Il Gestore, ove necessario per l'esecuzione della prestazione o per l'effettuazione di un sopralluogo, fissa l'appuntamento con l'Utente o un suo delegato.
In questo caso l'Utente deve assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato per l'appuntamento concordato con il Gestore in una fascia oraria massima di 3 ore dalle 8 alle 12 e dalle 13 alle 16 dal lunedì al giovedì, dalle 8 alle 13 il venerdì.
Il Gestore può modificare l'appuntamento entro le 24 ore antecedenti l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Fascia puntualità appuntamenti = (3) ore
Preavviso minimi disdetta appuntamento = (24) ore nel 95% degli appuntamenti disdetti

5.6. Tempi di attesa agli sportelli.

Trattasi del tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo Sportello e il momento in cui viene ricevuto dal personale del Gestore.

I tempi di attesa agli sportelli sono quantificabili in:

Tempo medio = (20) min.

Tempo massimo (in momenti di elevato afflusso) = (60) min. sul 95% delle singole attese

5.7. Tempo medio di attesa servizio telefonico

È il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Tempo medio di attesa = (240) secondi rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.8. Accessibilità al servizio telefonico

Rapporto mensile tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100.

Accessibilità al servizio telefonico > 90% rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.9. Livello del servizio telefonico

Rapporto mensile tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un

operatore, moltiplicato per 100.

Livello del servizio telefonico ≥ 80% rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni.

L'Utente può inoltrare al Gestore richieste scritte per informazioni. I canali di trasmissione sono:
- postale: *acquevenete* S.p.A. via C. Colombo, 29/A – 35043 Monselice (PD)
- Mail: richieste@acquevenete.it
- PEC: protocollo@pec.acquevenete.it
- attraverso lo sportello online presente sul sito Internet aziendale.

Il Gestore s'impegna a fornire risposta scritta alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.

Tempo massimo = (30) gg lavorativi

5.11. Tempi di risposta ai reclami.

Viene definito «reclamo» qualunque comunicazione formale in cui gli Utenti manifestano insoddisfazione per il mancato rispetto delle modalità, e/o delle tempistiche nell'erogazione del servizio o altro riguardante l'organizzazione aziendale.
Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali di contatto messi a disposizione dal Gestore (sportelli, Call Center, posta elettronica, indirizzo postale) con i mezzi più congeniali all'Utente:
- comunicazione scritta a mezzo posta presso *acquevenete* S.p.A., via C. Colombo, 29/A, 35043 Monselice (PD)
- posta elettronica: reclami@acquevenete.it
- attraverso lo Sportello online presente sul sito aziendale
- attraverso la consegna del modulo appositamente predisposto dal Gestore e disponibile agli sportelli e sul sito internet.

Segnalazioni verbali possono essere successivamente formalizzate in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente.

Il Gestore s'impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'Utente.

L'Utente può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Gestore, disponibile sul sito internet e presso gli Sportelli, oppure fornendo almeno i seguenti dati:
- nome e cognome;
- l'indirizzo di fornitura;
- l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono);
- motivo del reclamo.

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1. Attivazione servizio di somministrazione.

A seguito della richiesta di attivazione del servizio idrico integrato, l'Utente stipula con il Gestore un contratto di somministrazione (Capo V Codice Civile). In sede di stipula al Cliente viene richiesta la corresponsione dei seguenti oneri contrattuali:
- Marca da bollo di legge
- Diritto fisso per spese di attivazione*
- Deposito cauzionale**

* I prezzi in vigore sono riportati nel prezziario disponibile sul sito www.acquevenete.it nella sezione "SERVIZIO CLIENTI"
** Così come disciplinato dall'ARERA

6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.

Per tutte le tipologie di utenza le letture dei contatori sono effettuate di norma con cadenza semestrale, mentre la periodicità di fatturazione minima è la seguente:
- 2 bollette/anno se consumi ≤ 100 mc
- 3 bollette/anno se 100 mc < consumi < 1.000 mc
- 4 bollette/anno se 1.000 mc < consumi ≤ 3.000 mc
- 6 bollette/anno se consumi > 3.000 mc.

Le fasce di consumo sono determinate sulla base dei consumi medi annui relativi alle 3 ultime annualità oppure, in caso contrario, utilizzando i dati a disposizione.
Il tempo di emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.

Tempo emissione fattura = (45) gg solari

Il termine di pagamento della bolletta è conteggiato in almeno 20 gg solari dalla data di emissione.

La tariffa di fognatura viene applicata a tutti gli Utenti che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante; entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfetariamente se previsto.
In caso di mancata lettura del contatore, la fatturazione prosegue con stima del consumo sulla base dei dati storici disponibili. Il Gestore evidenzia nelle bollette la data dell'ultima lettura e il numero degli acconti fatturati, invitando il cliente a comunicare l'autolettura del contatore.
Nel caso non sia possibile effettuare la lettura dei misuratori, viene lasciato all'Utente un avviso contenente la richiesta di effettuare l'autolettura e comunicarla nei modi previsti dal gestore.
È altresì possibile comunicare l'autolettura nelle seguenti modalità:
- direttamente al Numero Verde dedicato **800 99 64 00**
- attraverso lo Sportello online presente sul sito internet
- direttamente agli sportelli.

6.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni.

Il Gestore garantisce idonea pubblicità alle tariffe in vigore utilizzando tutti i mezzi e i canali a propria disposizione. Lo stesso dicasi per ogni variazione delle stesse, le quali saranno riportate nella prima bolletta utile.

6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi.

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della protezione del contatore dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.
In caso di manomissioni o guasti l'Utente deve comunicarli con tempestività al Numero Verde Guasti **800 63 24 32** (24 ore su 24).
In caso di anomalie, anche potenziali, l'Utente potrà chiedere il necessario supporto tecnico rivolgendosi ai nostri operatori presso gli sportelli o al numero verde **800 99 15 44**.
Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture per il gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.

6.5. Rettifiche di fatturazione.

Qualora vengano evidenziati errori di fatturazione (in eccesso o in difetto), il Gestore s'impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli. Il rimborso dei pagamenti in eccesso avverrà nell'emissione della prima bolletta utile, fatte salve modalità diverse da concordarsi preventivamente con l'Utente.
Il tempo di rettifica scritta di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta scritta dell'Utente di rettifica di fatturazione, relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.
Altresì, il tempo di risposta alla richiesta di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta dell'Utente di rettifica di fatturazione, e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Tempo di rettifica fatturazione = (60) gg lavorativi

Tempo di risposta motivata a rettifica fatturazione = (30) gg lavorativi per il 95% delle richieste

6.6. Rateizzazione

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi
Qualora sussistano le condizioni di cui al comma 42.1 della delibera 655/2015 ARERA, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.
Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale
che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della

relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:
a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

6.7. Mancato pagamento

In caso di difetto di pagamento entro la scadenza fissata, si avvierà il procedimento per il recupero dei crediti attraverso l'emissione di appositi solleciti di pagamento, indicanti le somme dovute e gli eventuali ulteriori importi previsti dal Regolamento.
Decorsi inutilmente i termini previsti in fattura o nel sollecito il Gestore ha diritto di procedere alla risoluzione unilaterale del contratto di fornitura con sospensione della fornitura dell'acqua, previa comunicazione a mezzo raccomandata AR, come previsto dall'art. 1565 del CC, alla sigillatura del contatore e al recupero dei crediti nelle forme consentite dalla legge.
In caso di ritardato pagamento, gli importi potranno essere maggiorati degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea. A decorrere dall'undicesimo giorno successivo alla scadenza della bolletta, saranno applicati gli interessi di mora maggiorati di 3.50 punti percentuale. Saranno inoltre addebitati all'utente moroso a titolo di recupero spese di gestione della morosità Euro 2.5, a partire dal primo giorno di ritardato pagamento, nonché le spese sostenute dal Gestore per l'invio della Raccomandata AR
E' fatta salva se applicabile la disposizione in tema di interessi per ritardato pagamento previsti dal D. Lgs. 09/10/2002 n. 231 e successive modifiche ed integrazioni.
L'Utente moroso non può pretendere alcun risarcimento di danno derivante dalla sospensione dell'erogazione, rimanendo il gestore esonerato da ogni responsabilità per eventuali danni a cose o persone.
Il Gestore è tenuto alla riattivazione del servizio disattivato per morosità, entro due giorni feriali dalla data della richiesta del cliente corredata della documentazione dell'avvenuto pagamento delle somme dovute. Detta documentazione potrà essere trasmessa al Gestore dall'utente all'indirizzo mail richieste@acquevenete.it, tramite posta o presso gli sportelli presenti sul territorio.

6.8. Verifica metrica certificata del contatore.

L'Utente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica, da parte dello stesso Gestore o di un soggetto terzo abilitato, del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile.
Il tempo di intervento per la verifica è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Tempo massimo = (10) gg lavorativi

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica a partire dalla data di esecuzione della verifica stessa a seconda che sia effettuata presso l'Utente o in laboratorio.

Tempo massimo comunicazione esito verifica in loco = (10) gg lavorativi
Tempo massimo comunicazione esito verifica in laboratorio = (30) gg lavorativi

Qualora, in seguito a verifica in loco, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito.

Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza di errore del ± 5%), il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o addebito) in base alla media dei consumi storici degli ultimi tre anni. In mancanza di questi sulla base dei consumi medi e annui degli Utenti della stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione. Nel caso in cui la verifica confermasse la correttezza della misura, all'Utente sarà addebitata una cifra pari alle spese sostenute per la verifica presso il soggetto certificato.
Nel caso in cui l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, dovrà accordarsi autonomamente con il soggetto terzo che effettuerà la verifica.

6.9. Verifica della pressione di fornitura.

L'Utente può richiedere la verifica della pressione di fornitura. Il Gestore procede alla verifica del valore della pressione entro un **tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.
Nel caso in cui l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvederà a concordare con lo stesso un appuntamento.
Nel caso in cui i valori rilevati non risultino compresi entro i valori di riferimento previsti dalla normativa in vigore, il Gestore analizzerà le possibilità del ripristino delle condizioni.
Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica entro **un tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti a partire dalla data di esecuzione dell'intervento.

7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

7.1. Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore s'impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate.
Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni, il Gestore adotterà ogni possibile provvedimento per contenere al massimo i disagi degli Utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre e compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
Il Gestore in caso di interruzioni fornirà adeguate e tempestive informazioni all'Utente.
In caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, secondo le disposizioni dell'Autorità sanitaria competente.

7.2. Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate).

Sono le interruzioni del servizio dovute all'esecuzione di interventi o manovre

programmate sulla rete, precedute da un preavviso agli Utenti interessati (sono esclusi gli interventi dovuti a guasto).
Nel caso si renda necessario interrompere il servizio per i motivi di cui al punto precedente, gli Utenti interessati dalla sospensione vengono avvisati col preavviso minimo di 2 gg solari.
La segnalazione viene effettuata, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso/lettura, all'ingresso dell'unità immobiliare e, in casi particolari, direttamente all'utenza, ed eventualmente anche a mezzo stampa.

Tempo massimo di sospensione servizio acqua:
- interventi sulla rete = 10 ore

7.3. Crisi idrica.

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore si impegna con adeguato preavviso, a informare gli Utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:
- invitare l'Utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- installare limitatori di portata
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti

7.4. Pronto intervento.

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde **800 63 24 32**.
Il Gestore fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.
Il Gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischio di danni.
Gli Utenti hanno a disposizione per chiamate e segnalazioni interruzioni e guasti il numero verde **800 63 24 32,** disponibile 24 ore su 24 (gratuito da rete fissa e mobile).
Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Tempo di risposta = (120) secondi per il 90% delle chiamate.

7.5. Situazioni di pericolo o rischio di danni.

Tempo massimo per primo intervento: 3 ore (calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di primo intervento fino all'arrivo sul luogo di chiamata) in caso di:
- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;

- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore fornisce telefonicamente le opportune indicazioni.

7.6. Altre situazioni.

Per guasto al contatore o apparecchi accessori, con conseguente interruzione del servizio: **tempo massimo per il primo intervento = 24 ore**;

Per guasto/occlusione alle tubazioni o canalizzazioni interrate, con conseguente interruzione del servizio:
tempo massimo per il primo intervento = 6 ore.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore fornisce telefonicamente le opportune indicazioni.

7.7. Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di guasto.

Per riparazione guasti a condotte fino a 300 mm di diametro: **Tempo massimo = 12 ore**
Per riparazione guasti a condotte di oltre 300 mm di diametro: **Tempo massimo = 24 ore**
Per avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito esondazioni e rigurgiti:
Tempo massimo = 08 ore

In quest'ultimo caso l'Utente dovrà preventivamente verificare che nel tratto di rete fognaria interna e/o in proprietà privata, non vi siano intasamenti o occlusioni di diretta competenza. Infatti in caso di intervento del Gestore per guasti o occlusioni o rigurgiti dovuti a mancata manutenzione dei tratti interni, si procederà, nella prima bolletta utile, all'addebito delle spese di intervento.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore fornisce telefonicamente le opportune indicazioni.

7.8. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.

Il Gestore è impegnato in un programma per il contenimento dei consumi e per la prevenzione dell'inquinamento delle falde ed effettua a tale scopo ricerche periodiche delle perdite sulla rete idrica e verifiche sulla rete fognaria.

8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

8.1. Accesso all'informazione.

Il Gestore intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza.
Per garantire all'Utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi,

nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:
- Sportelli,
- Call Center
- sito internet
- sportello web
- bollette e allegati
- organi di informazione (TV, conferenze stampa, mass-media)
- riviste, brochure e opuscoli informativi
- campagne informative
- Campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del Gestore
- visite presso gli impianti e le sedi aziendali.

Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono:
- disponibili presso la sede aziendale e gli sportelli distribuiti sul territorio
- trasmissibili direttamente agli Utenti che ne facciano richiesta telefonica, tramite posta elettronica.

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde **800 99 15 44** o presso gli sportelli negli orari di apertura.

8.2. Informazioni.

Il Gestore, attraverso gli strumenti di cui al paragrafo precedente, si impegna a mettere a disposizione di tutti gli Utenti:
- copia della vigente Carta dei Servizi
- copia dei vigenti Regolamenti
- i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti;
- servizio di supporto e consulenza riguardo ai contratti (stipule e volture) - gli aspetti commerciali del servizio (bollette, allacciamenti, letture)
- campagne d'informazione e sensibilizzazione sui problemi idrici
- andamento del servizio di fognatura e depurazione (informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti di scarico, etc.)
- informazioni sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati (messa a disposizione solo su specifica richiesta dell'Utente)
- comunicazioni tempestive riguardo attività che interessano l'Utente - le norme di legge di riferimento e le disposizioni dell'Autorità
- le informazioni sull'articolazione e sulle variazioni tariffarie - la procedura per la presentazione di eventuali reclami
- un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi
- un servizio chiaro e comprensibile con riferimento a tutto ciò che viene segnalato
- i sondaggi e le interviste in materia di customer satisfaction.

Inoltre, per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli Utenti, il Gestore condivide con le Associazioni dei Consumatori le informazioni relative all'andamento del servizio, gli indennizzi, i reclami e le iniziative aziendali in genere.

8.3. Accesso agli atti.

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore sono disponibili

secondo la normativa vigente.

9. TRATTAMENTO DEI DATI

Il Gestore utilizza i dati personali nel pieno rispetto dei principi fondamentali dettati dal Regolamento UE 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati o RGPD) e dal D.Lgs 196/2003 e ss.mm.ii. (di seguito anche "Codice") per quanto non previsto o demandato dal RGPD.
Le informative sul trattamento dei dati degli utenti sono disponibili su
http://www.acquevenete.it/it/informativa-privacy

10. LA TUTELA DELL'UTENTE

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta dei Servizi tramite forma scritta presso gli sportelli o telefonando al numero verde **800 99 15 44.** Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare in forma scritta formale reclamo all'Ufficio Clienti.

10.1. Procedura di reclamo.

Il Gestore accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati. I reclami possono essere inoltrati:
- in forma scritta all'indirizzo *acquevenete* S.p.A. via C. Colombo,29/A – 35043 Monselice (PD)
- all'indirizzo mail reclami@acquevenete.it
- all'indirizzo PEC protocollo@pec.acquevenete.it
- attraverso lo Sportello Web presente sul sito Internet aziendale
- a mezzo colloquio con il personale degli sportelli. Tale colloquio su richiesta dell'utente può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente.

Il Gestore effettuati gli accertamenti necessari, riferisce l'esito all'Utente entro i tempi previsti dalla presente Carta.

10.2. Controlli esterni.

Qualora l'Utente ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta dal Gestore per questioni o reclami presentati in merito alla qualità dei servizi, può rivolgersi all'EGA – ed all'ARERA.

10.3. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

a) causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi
b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dell'Utente a un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse,

ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente

c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non comprese nelle lettere a) e b).

10.4. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali.

Durante le astensioni dal lavoro, il Gestore garantisce tutte le prestazioni lavorative assicurate nei giorni festivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore e dagli accordi sottoscritti dalle associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e informazione agli organi e ai soggetti interessati.

10.5. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici.

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici riportati nella Tabella 1 presente nella Carta dei servizi è previsto un indennizzo automatico base pari a 30 € corrisposto all'Utente nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 gg dalla richiesta. Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.
L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
L'indennizzo non viene corrisposto qualora l'Utente risulti moroso oppure nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico.

11. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Gestore, al fine di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi migliorativi da attivare, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli Utenti (Customer satisfaction). Sarà data la più ampia diffusione ai risultati di tali rilevazioni, rendendoli disponibili agli Utenti e alle Associazioni dei Consumatori.
Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti messi a disposizione dal Gestore.

12. RAPPORTI CON GLI UTENTI

12.1. Codice di comportamento.

I rapporti con i cittadini Utenti del servizio sono regolati dal seguente codice deontologico:
- il personale è tenuto a trattare i cittadini Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli

nell'esercizio dei loro diritti oltre che nell'adempimento degli obblighi;
- i dipendenti sono tenuti altresì a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche;
- le procedure interne degli uffici sono rivolte, per quanto possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative e tecniche, a soddisfare nel minor tempo possibile diritti dei cittadini Utenti.

13. CONTROVERSIE

In caso di controversia l'Utente può ricorrere alla Procedura di Conciliazione, utilizzando l'apposito modulo di adesione, così come definita dal relativo Regolamento sottoscritto tra le Associazioni dei Consumatori e il Gestore. Tale Regolamento è reperibile al link http://www.acquevenete.it/it/conciliazione-controversie.

14. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta è approvata con delibera dell'Assemblea Consiglio di Bacino e soggetta a revisione biennale. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra gestore e Autorità competente sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini-Utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza.
Provvedimenti legislativi o deliberazioni dell'ARERA, successive all'emanazione della presente Carta del Servizio idrico integrato, possono comportare l'automatica modifica o l'abrogazione parziale o totale delle norme in essa contenute.
Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella Carta sono da considerarsi validi in condizioni "normali" d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

15. LE REGOLE DI BASE

- La quantità d'acqua garantita corrisponde alla tipologia contrattuale. In particolare, per le utenze domestiche, è assicurata una dotazione giornaliera non inferiore a 150 litri per abitante, con una portata misurata al punto di consegna non inferiore a 360 litri/ora per ogni unità abitativa.

- La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori richiesti o di legge, vengono indicate all'Utente idonee prescrizioni tecniche.

- La quantità d'acqua prelevata viene misurata da un contatore che è affidato alla cura dell'Utente. Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo, in particolare per i contatori posti all'esterno dell'abitazione, è opportuno proteggerli con materiali isolanti.

- Con la firma del contratto vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti. Le principali condizioni di fornitura sono consegnate all'atto della sottoscrizione del contratto (del quale costituiscono parte integrante). E' possibile ritirare copia delle stesse presso gli sportelli del Gestore.

- La fornitura può essere singola o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole, il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, ad esempio i condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministrazione rispondono solidalmente tutti i proprietari.

- Le tariffe applicate dal Gestore sono determinate dall'Autorità competente nel rispetto della normativa vigente.

- È fatto obbligo di allacciarsi alla fognatura comunale per tutti gli edifici posti sulle vie dove è presente il collettore fognario, secondo quanto previsto dal regolamento del Servizio Idrico Integrato.

- In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Gestore applica gli interessi legali calcolati per ogni giorno di ritardo, secondo l'interesse legale vigente nel periodo che intercorre tra la data di scadenza della bolletta e il suo pagamento. Se la morosità si protrae oltre 10 giorni, dall'undicesimo giorno vengono inoltre addebitati gli interessi di mora di 3,5 punti percentuali, a cui viene aggiunto un rimborso di 2,5 € per la copertura delle spese di gestione (tale importo può essere soggetto a variazioni). Per quanto concerne la disciplina sul tasso di morosità, in caso di mancata coerenza con il disciplinare di regolazione in vigore, prevale la disciplina più favorevole all'Utente.

- L'erogazione del servizio può essere sospesa nei seguenti casi:

    1. modifiche eseguite sugli impianti aziendali senza preventiva autorizzazione da parte del Gestore
    2. manomissione dei sigilli del contatore
    3. subentri senza sottoscrizione del contratto
    4. mancati pagamenti

16. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA

Ciò che ciascun utente paga dipende dai servizi di cui usufruisce: acquedotto, fognatura e depurazione sono addebitati separatamente, in modo che ognuno paghi solo i servizi attivi presso il suo punto di fornitura.

Servizio di acquedotto: tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione, controllata e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze.

Servizio di fognatura: tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane, sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore.

Servizio di depurazione: tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti per essere restituite all'ambiente senza compromettere l'ecosistema del corpo idrico ricettore.

Le tariffe sono inoltre differenziate in funzione dell'uso (domestico residente, domestico non

residente, industriale, artigianale e commerciale, agricolo e zootecnico, pubblico) e per le utenze domestiche residenti, diversamente da tutti gli altri usi, è prevista una tariffa agevolata.

Per ciascun servizio viene addebitata

- una quota fissa, finalizzata a coprire parte dei costi necessari a garantire i servizi indipendentemente dal consumo. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

- una quota variabile, calcolata sulla base del consumo misurato dal contatore.

Per i servizi di fognatura e depurazione è applicata una tariffa unitaria fissa proporzionale al consumo (euro per metro cubo), mentre per l'acquedotto sono previsti diversi scaglioni di prezzo, crescenti in funzione del consumo, in modo tale che i consumi essenziali abbiano un costo basso e accessibile a tutti, e in modo da premiare un uso responsabile della risorsa e penalizzare gli sprechi.

Per le utenze domestiche residenti, gli scaglioni sono proporzionali al numero di componenti della famiglia: più è grande la famiglia più metri cubi sono compresi in ciascun scaglione. Quindi, più è grande la famiglia più metri cubi di acqua vengono pagati con la tariffa agevolata, la più economica. (In attesa di implementare e completare l'anagrafica delle utenze con l'effettiva numerosità si considera un'utenza standard composta da 3 persone).

Altri oneri: Comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio, i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

Componenti di perequazione: Si tratta di addebiti, a carico di tutti i clienti del servizio di una certa tipologia di clienti, che servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.

Bonus sociale idrico: è una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto per le famiglie in condizione di disagio economico e sociale. Il bonus sociale idrico è definito dall'Autorità di regolazione nazionale, mentre a livello locale possono essere definite ulteriori misure definite "bonus idrico integrativo".

Bonus idrico integrativo: l'Ente d'Ambito ha deliberato una ulteriore forma di agevolazione sociale per gli utenti disagiati che va ad aggiungersi a quella prevista dalla normativa nazionale. Si rimanda allo specifico regolamento.

Deposito cauzionale: Il deposito cauzionale è determinato in ottemperanza alla Deliberazione ARERA n. 86/2013 successivamente aggiornata con Deliberazione n. 643/2013. Esso viene determinato in misura pari al valore medio, per tipologia di utenze, dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo. Il deposito cauzionale non si applica agli utenti che fruiscono di agevolazioni tariffarie per le utenze deboli. Il deposito cauzionale non viene richiesto agli utenti con domiciliazione bancaria. Per le utenze condominiali il deposito cauzionale è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali determinati come sopra specificato, riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa.

Metodo di calcolo della bolletta: nel calcolo dell'importo si utilizza il "*pro die*" vale a dire il consumo medio giornaliero. Per stabilire la suddivisione del consumo nei vari scaglioni, sia l'ampiezza degli scaglioni sia i consumi rilevati vengono rapportati ad un valore giornaliero e moltiplicati per il numero di giorni oggetto di fatturazione.

Supponiamo ad esempio di dover calcolare l'importo per il servizio di acquedotto per una famiglia residente di 3 persone che ha consumato 35 mc d'acqua in 100 giorni (pro die medio pari a 0,35 mc/giorno, ovvero 350 litri d'acqua in un giorno).

Per questa tipologia di utenza il primo scaglione, quello con tariffa agevolata, è di 72 mc/anno. Riparametrato su un periodo di 100 giorni risulta pari a 72/365x100=20 mc.

Il secondo scaglione va da 73 a 144 mc/anno. Riparametrato sul periodo di 100 giorni otteniamo uno scaglione pari a 144/365x100=39 mc.

Ciò significa che, dei 35 metri cubi consumati dalla famiglia nei 100 giorni, 20 mc saranno fatturati con la tariffa agevolata del primo scaglione e 15 mc con la tariffa del secondo scaglione.

17. INFORMAZIONE SU UNITÀ DI MISURA, LETTURE E CONSUMI

Metro cubo (mc): Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Autolettura: E' la lettura del numero che compare sul contatore ad una certa data, che è stata rilevata dal cliente finale e comunicata al gestore.

Consumi rilevati: Sono i consumi di acqua, in mc, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal gestore (o autolettura).

Consumi fatturati: Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati: Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici del cliente disponibili al gestore.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Id. c.s.	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
	6/anno se consumi > 3000 mc		

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'Utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Durata massima della singola sospensione programmata del servizio di acquedotto	10 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro

Tabella 2 – Standard generali

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni