



ALTO TREVIGIANO SERVIZI

**CARTA DEL
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

(adottata in conformità alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29.4.1999).

1. PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce uno strumento d'informazione e trasparenza nel rapporto tra il Gestore del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) ed il cliente.

Essa garantisce le informazioni utili alla corretta interpretazione dei diritti dei clienti e il mezzo per ottenere il rispetto degli impegni assunti dal Gestore del S.I.I. relativamente ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

La Carta del Servizio rappresenta per il cliente il metro di valutazione delle attività svolte dal Gestore del S.I.I., impegnando quest'ultimo a perseguire obiettivi di continuo miglioramento, di qualità e di gestione attenta del territorio.

La Carta del Servizio è stata redatta attenendosi a quanto disposto dal D.P.C.M. del 29 aprile 1999 il quale costituisce lo schema di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato, in attuazione del Decreto Legge 12 maggio 1995 n° 163.

2. IL SOGGETTO GESTORE DEL S.I.I.: ALTO TREVIGIANO SERVIZI S.R.L.

Con deliberazione dell'Assemblea dell'A.A.TO. Veneto Orientale n. 6 del 11.07.2007, è stata affidata ad Alto Trevigiano Servizi S.r.l. la gestione in house providing del servizio idrico integrato nel territorio Destra Piave, con il conseguente trasferimento al nuovo Gestore del S.I.I. unico del servizio idrico integrato delle aziende salvaguardate del territorio.

L'oggetto principale della Gestore del S.I.I. è l'esercizio delle attività di distribuzione di acqua ad usi civili e diversi, di fognatura e di depurazione che concorrono a formare il servizio idrico integrato come definito dalla vigente normativa.

La Società ha stipulato apposita polizza di responsabilità civile a copertura di eventuali danni provocati a terzi nell'esercizio della propria attività.

3. STRUTTURA DEL SOGGETTO GESTORE DEL S.I.I.

1 La Società ha la propria sede legale in Comune di Montebelluna, via Schiavonesca Priula civico n.86.

2 Al fine di rendere maggiormente conoscibile la propria attività, la Società ha istituito un apposito sito internet denominato www.altotrevigianoservizi.it.

3 E' inoltre possibile comunicare con la Società a mezzo telefono, fax ed e-mail ai numeri indicati nel sito e riportati nella tabella C allegata alla presente Carta.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Nella gestione del servizio idrico integrato la Società persegue obiettivi di efficacia ed efficienza, garantendo ai clienti condizioni di eguaglianza, senza discriminazione alcuna, nonché parità di trattamento nell'ambito del territorio di competenza, a parità di condizioni impiantistico-funzionali.

Continuità dei servizi

La Società si impegna a garantire un servizio continuo, regolare, senza interruzioni o diminuzioni di durata, evitando eventuali disservizi o adoperandosi affinché essi siano ridotti al minimo.

Nel caso in cui il disservizio sia provocato da guasti o si verifichi in conseguenza di interventi di manutenzione o miglioramento degli impianti e della rete idrica e/o fognaria o per cause di forza maggiore, la Società si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza per la sola fornitura di acqua potabile ad uso alimentare e ad adottare tutte le misure sostitutive dirette ad arrecare ai clienti il minore disagio possibile.

L'impegno suddetto è da considerarsi valido in condizioni normali di esercizio; esso non potrà essere vincolante al verificarsi di eventi naturali eccezionali o causati da terzi, di scioperi diretti o indiretti, o in seguito alla emanazione di atti dell'Autorità pubblica.

Rapporti con il cliente

La Società si impegna a curare e a migliorare costantemente il rapporto con il cliente: a tal fine il personale addetto dovrà:

- a) essere identificabile mediante apposito cartellino di riconoscimento; inoltre, nei colloqui telefonici il personale deve rendere le proprie generalità all'interlocutore;
- b) tenere un comportamento rispettoso e cortese;
- c) utilizzare un linguaggio (scritto e parlato) semplice e chiaro, di immediata comprensione;
- d) fornire al cliente tutte le informazioni che lo riguardano;
- e) agevolare il cliente nella formulazione di proposte, suggerimenti e reclami inerenti al servizio.

Ogni comunicazione scritta indirizzata al cliente deve riportare il nominativo del responsabile del procedimento (o referente per la specifica pratica) con il relativo recapito telefonico.

La Società si impegna a facilitare i rapporti con i clienti che si trovino in condizioni di svantaggio (es. portatori di handicap, persone anziane e sole, persone ammalate o in situazioni di disagio sociale), garantendo percorsi preferenziali allo sportello; tempi procedurali, di allacciamento, di trasferimento, di ripristino del servizio più rapidi possibili rispetto a quelli standard.

La Società si impegna, inoltre, ad effettuare periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione dei clienti al fine di migliorare i livelli di qualità dei servizi erogati e a renderne note i risultati.

Gli standard di qualità (o livello di servizio promesso) determinati dalla Società sono sottoposti a continuo monitoraggio.

Il cliente ha diritto di accesso agli atti del Gestore del S.I.I. che lo riguardino, secondo le modalità stabilite dalla legge n. 241/1990 e succ. modifiche e dal D.P.R. 352/1992, nel rispetto comunque del D.P.R. 196/2003.

5. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Le modalità principali di fornitura del servizio idrico integrato sono riportate nella presente Carta nonché nel Regolamento del servizio di Fognatura e Depurazione e del Servizio di Fornitura di Acqua Potabile.

I fattori di qualità costituiscono il tramite per la percezione della qualità del servizio da parte del cliente. Il tempo per l'esecuzione dell'allacciamento di una nuova Utenza costituisce, a titolo esemplificativo, un importante fattore di qualità. In corrispondenza di ciascun standard possono essere individuati degli indicatori di qualità, parametri che possono avere natura quantitativa e qualitativa e che consentono la misurazione della qualità del servizio erogato e per il sempre maggior soddisfacimento delle aspettative dei clienti nel tempo. Per ciascun indicatore la società ha fissato degli standard, ovvero livelli di servizio promessi al cliente.

La società è impegnata in una continua verifica e miglioramento dei propri standard che, pertanto, costituiscono dei veri e propri obiettivi dinamici fissati annualmente.

Nelle tabelle che si trovano alla fine del presente documento sono riassunti gli standard e relativi indicatori.

6. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1. ALLACCIAMENTO ALLA RETE IDRICA

Presentazione della domanda

Per ottenere la somministrazione del servizio di distribuzione idropotabile è prevista apposita modulistica con la quale presentare alla Società la relativa domanda; detto modulo, reperibile presso lo sportello dedicato ai clienti è scaricabile anche dal sito internet del Gestore del S.I.I..

La domanda potrà anche essere formalizzata telefonicamente, a mezzo fax o e-mail indicando tutti i dati richiesti.

La Società si impegna a comunicare all'interessato il nominativo dell'operatore a cui il cliente potrà far riferimento indicando l'iter amministrativo successivo. L'accoglimento o il diniego della domanda sarà comunicato all'interessato per iscritto entro 30 giorni dalla presentazione.

Se la domanda risulta incompleta o irregolare, l'interessato è invitato ad integrarla o a regolarizzarla entro il termine di 30 giorni, decorso inutilmente il quale viene archiviata d'ufficio.

Le comunicazioni di diniego riporteranno le motivazioni a supporto.

Preventivazione e stipulazione del contratto di somministrazione dell'acqua

Il preventivo viene comunicato all'interessato contestualmente all'accoglimento della domanda.

La spesa preventivata per l'allacciamento è determinata forfettariamente sulla base del tariffario del Gestore del S.I.I. fino a 10 ml. misurati dal punto di consegna (contatore) alla presa stradale. Oltre tale misura verrà effettuato un apposito preventivo di spesa.

L'interessato è invitato a stipulare il contratto di somministrazione nel termine di 60 giorni dalla data di comunicazione di accoglimento della domanda, pena l'archiviazione della stessa.

La stipulazione del contratto è subordinata in ogni caso all'attestazione di avvenuto pagamento della spesa preventivata di allacciamento e alla consegna da parte dell'interessato di tutta la documentazione richiesta.

Detta spesa potrà, comunque, essere oggetto di integrazione in esito al sopralluogo che il tecnico del Gestore del S.I.I. compirà entro quindici giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, nel caso vengano rilevate difformità tra quanto risultante dalla domanda e lo stato di fatto dei luoghi.

I termini di preventivazione sono adeguatamente aumentati e tempestivamente comunicati al cliente nel caso in cui, per la formulazione del preventivo, sia necessario acquisire permessi di terzi o l'esecuzione dell'allacciamento richieda interventi più complessi (ad es.: la ristrutturazione e potenziamento delle tubazioni esistenti).

Il contratto di fornitura dell'acqua ha come scadenza il 31 dicembre dell'anno di stipula e si rinnova tacitamente di anno in anno, salvo disdetta scritta delle parti con le modalità previste dal regolamento del servizio di fornitura di acqua potabile.

Il contratto di somministrazione è risolto di diritto per decesso del cliente

Gli eredi, limitatamente al coniuge e ai parenti in linea retta sino al secondo grado, hanno la facoltà di subentrare a titolo gratuito nel contratto di somministrazione qualora presentino, unitamente al certificato di morte, o autocertificazione che attesti lo stato di erede, domanda scritta di subentro nel termine di un anno dalla data del decesso del cliente.

Ai sensi del vigente regolamento di fornitura di acqua potabile è previsto il subentro gratuito anche per le Società o i condomini che cambiano la sola ragione sociale mantenendo la stessa partita IVA e/o codice fiscale; è altresì previsto il subentro gratuito per i casi di cambio d'uso da cantiere a domestico sempre che l'intestatario rimanga il medesimo.

Attivazione della somministrazione dell'acqua

L'attivazione della somministrazione avviene dopo la stipula del contratto entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi in ipotesi di allacciamenti già predisposti; tale termine sarà di 30 giorni lavorativi in ipotesi di allacciamenti da realizzare; i suddetti termini decorrono dalla presentazione della quietanza comprovante l'avvenuto pagamento dell'intera somma preventivata.

Subentro di utenza e tempi di riattivazione della somministrazione

Il soggetto che intende subentrare ad altro cliente formula apposita richiesta alla Società entro 30 giorni dalla data di cessazione del cliente precedente intestatario, comunicando i dati previsti nell'apposito modulo e sottoscrivendo un nuovo contratto di somministrazione con applicazione degli oneri previsti per il subentro di utenza.

Cessazione della somministrazione

Il cliente che intende recedere dal contratto presenta disdetta al Gestore del S.I.I., con un preavviso scritto (raccomandata a mani o A.R. o telefax) di almeno 5 giorni.

6.2. SERVIZIO DI FOGNATURA

Presentazione della domanda

Per ottenere l'autorizzazione all' esecuzione dell'allacciamento e la conseguente autorizzazione allo scarico in fognatura è prevista apposita modulistica con la quale presentare alla Società la relativa domanda; detto modulo, reperibile presso lo sportello dedicato ai clienti è scaricabile anche dal sito internet del Gestore del S.I.I..

Alla domanda deve essere allegata la documentazione all'uopo necessaria e comunque come richiesto dal Gestore del S.I.I. in relazione al tipo di utenza (civile domestica o industriale).

Il termine per il rilascio delle sopracitate autorizzazioni è di 30 giorni e decorre dalla data di acquisizione della documentazione richiesta nonché delle necessarie autorizzazioni o eventuali nullastata di enti terzi.

L'avvio della procedura per l'ottenimento di tali autorizzazioni avviene dopo l'accettazione ed il relativo pagamento del preventivo dei lavori necessari per rendere possibile l'attivazione dello scarico. Le condotte ed i manufatti ubicati in suolo pubblico sono sottoposti a manutenzione e pulizia da parte del Gestore del S.I.I.; per le opere in proprietà privata la relativa competenza è del cliente.

Allacciamento alla fognatura pubblica

Qualora il collegamento sia possibile, il cliente ha obbligo di allacciarsi alla condotta fognaria, nel rispetto delle prescrizioni tecniche previste dal Regolamento di fognatura disponibile o consultabile dal cliente presso gli sportelli clienti dove sono disponibili anche il modulo per compilare la domanda di allacciamento, gli schemi tipo e tutte le informazioni necessarie.

Gli insediamenti produttivi possono essere allacciati alla fognatura pubblica previa verifica da parte del Gestore del S.I.I. della compatibilità degli scarichi con la potenzialità della rete fognaria e/o dell'impianto di depurazione; lo scarico deve essere preventivamente autorizzato dal Gestore del S.I.I. e l'autorizzazione rinnovata ogni 4 anni.

Gli scarichi di origine domestica si considerano autorizzati all'atto dell'emissione da parte del Gestore del S.I.I. del Certificato di Regolare Esecuzione delle opere relative all'impianto privato.

Ogni nuovo scarico, agli effetti della decorrenza del pagamento della tariffa di fognatura e depurazione , si intende attivato dal giorno seguente la data di emissione dell'Autorizzazione allo scarico o del succitato Certificato di regolare esecuzione delle opere relative all'impianto privato.

6.3. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Periodo di apertura dello sportello dedicato ai clienti

Lo sportello dedicato ai clienti è attivo presso la sede legale del Gestore del S.I.I. e presso le sedi operative e osserva i seguenti orari di apertura al pubblico:

SEDE Legale ed operativa di Montebelluna, Via Schiavonesca Priula 86 -31044-MONTEBELLUNA (TV)

- Tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30
- il mercoledì pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 18.45

SEDE operativa di Carbonera, via A.Gentilin, 44 -31030- BIBAN DI CARBONERA (TV)

- I giorni di lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00
- il giovedì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 18.30
- il sabato dalle ore 9:00 alle ore 11:45

SPORTELLO di Pieve di Soligo – presso ASCO PIAVE SPA di Pieve di Soligo

- i mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.30
- i giovedì dalle ore 14:30 alle ore 16:30

SPORTELLO di Altivole – presso MUNICIPIO di Altivole

- i lunedì dalle ore 12.00 alle ore 13.00

SPORTELLO di Borso del Grappa – presso VILLA LUNARDI – Retro del Municipio

- i martedì dalle ore 11:30 alle ore 12:30

SPORTELLO di Ponzano Veneto – presso MUNICIPIO di Ponzano Veneto

- i giovedì dalle ore 8:45 alle ore 9:45

SPORTELLO di Vedelago – presso MUNICIPIO di Vedelago

- i lunedì dalle ore 9:00 alle ore 11:15

La Società potrà attivare altri sportelli secondari sul territorio dei Comuni serviti, al fine di agevolare l'accesso dei clienti.

Ai clienti che si trovino in particolari situazioni di disagio (es. portatori di handicap, persone anziane o in condizioni fisiche precarie) è accordata precedenza allo sportello.

Il tempo medio di attesa allo sportello è fissato in 10 minuti, con un tempo massimo di 20 minuti.

Richieste scritte dei clienti

La Società risponde alle richieste scritte dei clienti entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse al protocollo presso la sede legale del Gestore del S.I.I..

Reclami scritti dei clienti

I reclami si presentano per iscritto. Presso lo sportello dedicato ai clienti è possibile rinvenire apposito modulo dove riportare le notizie relative a quanto il cliente ritiene oggetto di lamentele.

La Società risponde ai reclami entro 30 giorni dalla data di ricevimento al protocollo, salva la necessità di verifiche approfondite delle quali il cliente verrà comunque tempestivamente informato.

La risposta è data sempre per iscritto; essa specifica l'esito degli accertamenti effettuati in seguito al ricevimento del reclamo ed indica le modalità per la risoluzione del problema.

Appuntamenti con i clienti

La Società si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con i clienti.

Gli appuntamenti sono concordati entro il termine di 10 giorni dalla richiesta formulata (anche telefonicamente) dal cliente. Al cliente è richiesto di essere disponibile per l'appuntamento in una fascia oraria massima di 2 ore, da concordarsi comunque anche in relazione alle sue esigenze.

6.4. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Fatturazione dei consumi ed eventuali rettifiche

La Società fattura i consumi di norma con cadenza semestrale, indifferentemente dalla tipologia di utenza (salvo casi particolari).

La fatturazione, eseguita con strumenti informatici, avviene sulla base dei dati di lettura dei contatori, rilevati con cadenza semestrale. La fatturazione può avvenire anche in via presuntiva.

Se il personale addetto alla lettura non può accedere al contatore, viene consegnato al cliente un apposito avviso per la "autolettura" e quest'ultimo è tenuto a comunicare al Gestore del S.I.I. entro 15 giorni i dati dell'autolettura

Qualora i dati indicati dal cliente in autolettura risultino alterati al fine di conseguire indebiti vantaggi, al cliente sarà applicata la penalità prevista nell'allegata tabella "D".

In caso di errata fatturazione la Società esegue la dovuta rettifica entro 30 giorni dalla data di segnalazione o di rilevazione. Il conguaglio della somma versata in eccesso o in difetto avviene con la fattura successiva, salvo casi particolari.

Il cliente può pagare le fatture di consumo a mezzo:

- domiciliazione bancaria;
- versamento in conto corrente postale;
- carta bancomat;
- domiciliazione postale (**servizio in fase di verifica per futura attivazione**).

Morosità

Se il cliente è in ritardo nel pagamento del corrispettivo dovuto, il Gestore del S.I.I. lo diffida con una lettera/cartella esattoriale, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, assegnandogli un termine di giorni 30 per il pagamento del corrispettivo, degli interessi legali maturati e delle spese di recupero del credito con espressa avvertenza che, in difetto di dimostrazione in forma scritta dell'avvenuto pagamento nel termine assegnato, seguirà la riduzione dell'acqua erogata.

L'erogazione ridotta proseguirà per un periodo di novanta giorni, decorso il quale il Gestore del S.I.I. potrà procedere alla definitiva interruzione. In quest'ultima ipotesi il contratto sarà risolto di diritto, per inadempimento del cliente, con conseguente cessazione del servizio e rimozione del contatore con diritto del Gestore del S.I.I. al pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo, interessi, spese, nonché al risarcimento dell'eventuale danno

Il cliente moroso a cui è stata ridotta l'erogazione dell'acqua e nei confronti del quale non è stato risolto il contratto, potrà ottenere il regolare ripristino dell'erogazione stessa nel termine di 2 giorni lavorativi dall'avvenuta dimostrazione in forma scritta del pagamento dei corrispettivi arretrati, degli interessi e delle spese dovute al Gestore del S.I.I. per il ritardato pagamento nonché del rimborso degli oneri e delle spese sostenute per la riduzione e ripristino dell'erogazione dell'acqua.

Verifica del contatore

Se il cliente ritiene che il contatore funzioni in modo irregolare può chiedere alla Società di eseguire le opportune verifiche.

Tali verifiche sono eseguite entro 15 giorni lavorativi, salva la necessità di autonome verifiche preliminari, dal ricevimento della richiesta scritta accompagnata dalla quietanza di versamento della somma prevista dal Gestore del S.I.I. stabilita nel vigente tariffario a titolo di contributo sulle spese, salva la sua restituzione in funzione dell'esito delle verifiche; il cliente, o persona da lui incaricata con delega scritta, possono assistere alle predette verifiche.

Dell'esito delle verifiche è redatto apposito verbale, che il cliente o la persona da lui incaricata, se presente, sono invitati a sottoscrivere.

Il Gestore del S.I.I. invia al cliente copia del verbale delle operazioni di verifica, nel caso egli o persona da lui incaricata non siano stati presenti alle predette operazioni o si siano rifiutati di sottoscrivere il verbale.

Se la verifica conferma l'irregolare funzionamento del contatore, gli oneri sostenuti per le prove e le spese per le riparazioni necessarie nonché per la eventuale sostituzione del contatore sono a carico del Gestore del S.I.I., che provvederà a restituire al cliente la somma versata a titolo di contributo sulle spese e ad effettuare il conguaglio delle somme pagate dal cliente per un periodo di tempo comunque non superiore ad un anno. Il conguaglio è effettuato tenuto conto del consumo medio rilevato l'anno precedente per analogo periodo o, in mancanza di dati, sulla scorta dei consumi medi di utenze simili per lo stesso periodo.

Se l'errore di rilevazione del contatore è contenuto nel limite di tolleranza del più o meno del 5%, per i contatori a classe metrologica B, e del più o meno del 2%, per quelli a classe metrologica C, le spese per la verifica del contatore sono a carico del cliente.

Verifica del livello di pressione

Il cliente può chiedere alla Società la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna, qualora ritenga che non sia rispettato lo specifico standard minimo previsto dalla vigente normativa.

La verifica è effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, che può essere formulata anche telefonicamente; qualora fosse necessaria la presenza del cliente, la verifica è effettuata entro 10 giorni lavorativi.

Dell'esito della verifica è redatto verbale che viene consegnato al cliente o inviato al suo domicilio.

6.5. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Continuità e servizio di emergenza

La Società si impegna a fornire un servizio continuo e regolare. L'interruzione del servizio può dipendere da cause di forza maggiore, nonché da guasti degli impianti e delle reti, da interventi di manutenzione necessari per il loro corretto funzionamento o per la garanzia della qualità, sicurezza del servizio e salute pubblica. In caso di interruzione del servizio la Società si impegna a limitare al minimo i disagi per i clienti, compatibilmente con la causa dell'interruzione.

Nel caso in cui l'interruzione, o la carenza di somministrazione d'acqua potabile, sia programmata la Società ne dà preavviso ai clienti almeno 2 giorni prima, nelle forme ritenute più celeri ed efficaci (ad es.: pubblicazione di appositi avvisi nelle zone di territorio interessate, comunicazione verbale da diffondersi con mezzo mobile etc.). L'interruzione programmata non può protrarsi oltre le 24 ore.

Se l'interruzione si protrae per più di 24 ore, la Società si impegna a garantire fonti alternative di approvvigionamento per il solo uso alimentare.

Pronto intervento

La Società garantisce il servizio di pronto intervento 24 ore su 24, in tutti i giorni dell'anno.

In situazioni di pericolo, o che comunque possano causare danno a chiunque, provocate da guasti agli impianti o alle reti, è garantito il primo intervento nel tempo massimo di 3 ore dalla segnalazione. Nel caso di più segnalazioni concomitanti il tempo di primo intervento è adeguatamente aumentato in relazione al numero delle richieste; in ogni caso il personale tecnico del Gestore del S.I.I. provvede a dare agli interessati le prime istruzioni sul comportamento più idoneo da adottare.

Analogamente, in caso di guasto al contatore o ad altri apparecchi accessori del gruppo di misura il tempo di primo intervento è fissato in 24 ore dal momento di segnalazione. In caso di più segnalazioni concomitanti il tempo di intervento è adeguatamente aumentato in relazione al numero delle richieste e alla tipologia dell'intervento che, comunque, verrà comunicato al cliente.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità di acqua potabile, prevedibile o in atto e comunque non dovuta a fattori dipendenti dall'attività di gestione, la Società si impegna a darne preavviso ai clienti e ad adottare le misure più opportune per superare il periodo di crisi, tra cui:

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

Approvvigionamento antincendio

E' consentita la somministrazione ad uso antincendio mediante:

- a) allacciamento con vasca di accumulo, provvisto di contatore;
- b) allacciamento senza vasca di accumulo, sprovvisto di contatore (per gli impianti esistenti prima dell'entrata in vigore del presente regolamento);
- c) allacciamento senza vasca di accumulo, provvisto di contatore;
- d) allacciamento per idranti pubblici sprovvisto di contatore.

Dalla data di installazione del contatore e dei relativi accessori, il cliente è l'unico responsabile dell'impianto.

Il cliente è tenuto ad accertarsi che la saracinesca di pertinenza del Gestore del S.I.I. sia costantemente mantenuta in posizione di "aperto".

Per verificare la funzionalità e l'efficienza dell'impianto ad uso antincendio, il cliente deve effettuare periodiche verifiche della funzionalità dell'impianto antincendio compresa la prova di portata. A tal fine, il cliente di impianto ad uso antincendio sprovvisto di contatore chiede al Gestore del S.I.I. di rimuovere i sigilli. La richiesta va formulata per iscritto almeno 5 giorni prima della data programmata per la prova e comporta il pagamento al Gestore del S.I.I. del corrispettivo, come da tariffario, a titolo di diritto di chiamata.

Il Gestore del S.I.I. non si assume alcuna responsabilità per i parametri di pressione e portata al momento dell'uso, in quanto tali valori sono riferiti ad una rete distributiva, e dunque condizionati da particolari situazioni, talvolta concomitanti (rotture, elevati consumi, temporanee carenze idriche, ecc.); statisticamente comunque tali eventi sono nel presente caso inferiori alle 60 ore/anno di fermo tecnico per manutenzione dell'acquedotto previste dalla Norma UNI 10779.

7. FOGNATURA E DEPURAZIONE

La Società somministra il servizio di fognatura nei limiti di capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognario depurativo.

Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie.

La Società provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi, controlli sugli scarichi civili/industriali allacciati alla pubblica fognatura.

8. INFORMAZIONE AL CLIENTE

La Società garantisce al cliente l'informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, nonché sui principali aspetti normativi e tariffari regolanti il rapporto contrattuale.

Tali informazioni sono fornite con gli strumenti ritenuti più idonei, tra i quali:

- comunicazioni verbali e/o scritte, su richiesta del cliente;
- comunicazioni inserite nella fattura;
- pubblicazioni periodiche a mezzo stampa;
- pubblicazioni su pagina web del Gestore del S.I.I..

Le informazioni sono rese anche per via telefonica.

La Società informa il cliente anche sulla qualità dell'acqua erogata; su sua richiesta fornisce i valori dei parametri più significativi, dati tutti comunque accessibili sul sito web. La società assicura comunque gli standard minimi di qualità previsti dalla normativa vigente.

La Società informa il cliente di eventuali consumi anomali riscontrati e suggerisce i miglioramenti tecnico contrattuali per migliorare l'utilizzo del servizio.

9. RIMBORSI AL CLIENTE PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nella tabella A per fatti dipendenti del Gestore del S.I.I., il cliente ha diritto al rimborso per ciascuna violazione riconosciuta di una somma commisurata alla gravità della violazione stessa secondo i parametri della tabella "D":

Il rimborso della somma è subordinato alla presentazione al protocollo del Gestore del S.I.I. di specifica richiesta del cliente corredata dalle informazioni e dagli eventuali documenti che consentano di accertare la violazione e la sua gravità. La richiesta di rimborso deve pervenire entro 90 giorni dalla commessa violazione.

Riconosciuta la violazione lamentata dal cliente, la Società gli accredita la somma sulla prima fattura utile, salvo casi particolari. Se la richiesta di rimborso non viene accolta la Società ne dà comunicazione scritta e motivata al cliente.

10. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO E DISPOSIZIONE FINALE

La Società si riserva di aggiornare la presente carta al fine di migliorare la qualità del servizio idrico integrato. Essa costituisce elemento integrativo del contratto di somministrazione stipulato con il cliente e dell'autorizzazione allo scarico e viene consegnata su richiesta da parte degli interessati. Per quanto non espressamente o diversamente previsto dalla presente Carta si fa riferimento al Regolamento del servizio di fognatura e depurazione e al Regolamento del servizio di fornitura di acqua potabile.

11. TABELLE DI RIEPILOGO DEGLI IMPEGNI E STANDARD DEL SERVIZIO

TABELLA A – IMPEGNI E STANDARD	
<i>STANDARD IL CUI MANGATO RISPETTO ORIGINA RIMBORSO NEI CONFRONTI DEL CLIENTE</i>	<i>TEMPI MASSIMI GARANTITI</i>
Comunicazione di accoglimento della domanda di fornitura	Entro il termine di 30 giorni dalla presentazione della domanda. I termini suddetti sono ridotti della metà se la fornitura interessa persone che si apprenda essere o attestino di trovarsi in situazione di svantaggio.
Attivazione della fornitura	Entro il termine di 15 giorni lavorativi, dopo la stipula del contratto, in ipotesi di allacciamento già predisposto; Entro il termine di 30 giorni lavorativi in ipotesi di allacciamento da realizzare. I suddetti termini decorrono dalla presentazione della quietanza comprovante l'avvenuto pagamento dell'intera somma preventivata e di tutta la documentazione richiesta.
Verifica del contatore	Entro il termine di 15 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.
Verifica del livello di pressione	Entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta (o 10 giorni, qualora sia richiesta la presenza del cliente).
Riattivazione della fornitura in caso di guasto al contatore o ad altri apparecchi del gruppo di misura	Entro il termine di 24 ore dalla segnalazione.

TABELLA B - IMPEGNI E STANDARD	
<i>STANDARD IL CUI MANCATO RISPETTO NON ORIGINA RIMBORSO NEI CONFRONTI DEL CLIENTE</i>	<i>TEMPI MASSIMI GARANTITI</i>
Risposta alle richieste scritte del cliente	Entro il termine di 30 giorni dal ricevimento al protocollo
Risposta ai reclami scritti del cliente	Entro il termine di 30 giorni dal ricevimento al protocollo
Rispetto degli appuntamenti concordati con i clienti	Entro il termine di 10 giorni dalla richiesta
Attesa del cliente allo sportello	20 minuti
Fatturazione	Di norma Semestrale, salvo casi particolari
Rettifica delle fatture errate	Entro il termine di 30 giorni dalla segnalazione o dalla rilevazione
Rimborso della somma erroneamente fatturata	Nella fattura successiva, salvo casi particolari
Avviso di morosità	30 giorni
Periodo di erogazione ridotta per morosità e successiva sospensione del servizio	90 giorni decorrenti dalla scadenza dell'avviso di morosità
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni lavorativi dall'avvenuta regolarizzazione
Preavviso in caso di interruzione del servizio	2 giorni
Pronto intervento	24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno
Primo intervento per fronteggiare situazioni di pericolo o possibile danno	3 ore dalla segnalazione
Pronto intervento in caso di guasto al contatore o al gruppo di misura	24 ore dalla segnalazione

TABELLA C – RIFERIMENTI TELEFONICI	
Sede legale ed operativa di Montebelluna:	
UFFICIO/RICHIESTA	NUMERO TELEFONICO
<u>UFFICIO CLIENTI</u> DOMANDE DI ALLACCIAMENTO, SUBENTRO DI UTENZA, INFORMAZIONI SULLE FATTURE/BOLLETTAZIONE DI ACQUA FOGNATURA E DEPURAZIONE, LETTURE DEI CONTATORI	Tel. 848-800882 (costo urbano) Tel. 0423-292930 Fax 0423-292939 e-mail: clienti@altotrevigianoservizi.it
<u>UFFICIO MANUTENZIONI</u> INFORMAZIONE SUI PREVENTIVI DI SPESA PER ALLACCIAMENTI	Tel. 0423-292940 Fax 0423-292949 e-mail: manutenzioni@altotrevigianoservizi.it
SEGNALAZIONE GUASTI IN ORARIO D'UFFICIO	Tel. 0423-292940 Fax 0423-292949 e-mail: manutenzioni@altotrevigianoservizi.it
SEGNALAZIONE GUASTI FUORI ORARIO D'UFFICIO	Tel. 0423-2928 340-8383822
<u>CENTRALINO/PROTOCOLLO</u>	Tel. 0423-2928 Fax 0423-292929 e-mail: info@altotrevigianoservizi.it
<u>UFFICIO RAGIONERIA</u> INFORMAZIONI CONTABILITA' GENERALE	Tel. 0423-292960 Fax 0423-292969 e-mail: ragioneria@altotrevigianoservizi.it
Sede operativa di Carbonera:	
UFFICIO/RICHIESTA	NUMERO TELEFONICO
UFFICIO CLIENTI – REPERIBILITA' E PRONTO INTERVENTO	Tel. 0422-398699 Fax 0422-398696

TABELLA “D” - PENALITA’ -

D.1. PENALITA’ A CARICO DEL CLIENTE

- *per riscontrata rimozione dei sigilli e manomissione del contatore e/o dei relativi organi di manovra (vedi art.16 e art.34 del regolamento di servizio di fornitura di acqua potabile):*
si applica la penalità di Euro 250.00.=, con facoltà di sospensione della fornitura.
- *per accertate anomalie all'impianto (vedi art.17 comma 4 lettera c del regolamento di servizio di fornitura di acqua potabile):*
si applica la penalità di Euro 250,00.=
- *per alterazione manifesta dei dati nella cartolina di autolettura e delle dichiarazioni presentate (vedi art.18.3 del regolamento di servizio di fornitura di acqua potabile e art. 25.1 dello stesso regolamento):*
si applica la penalità di Euro 100,00.=;
- *per violazione di quanto previsto all'art. 21, comma 3, lettere b), d), e), f). del regolamento di servizio di fornitura di acqua potabile:*
si applica la penalità di Euro 250,00.= per ciascuna violazione.
- *per violazione di quanto previsto all'art. 21, comma 3, lettera c) del regolamento di servizio di fornitura di acqua potabile):*
si applica la penalità di Euro 500,00.=
- *per la rimozione del sigillo apposto all'idrante o alla bocca antincendio (vedi artt.29 del regolamento di servizio di fornitura di acqua potabile)*
- *si applica la penalità di Euro 500,00.=*
- *per interventi eseguiti dal personale consortile a causa del mancato rispetto delle norme di comportamento come specificato nell'apposito tariffario approvato dall'Amministrazione del Gestore del S.I.I.*

D.2. RIMBORSI A CARICO DEL GESTORE DEL S.I.I.

- *Per mancato rispetto delle modalità operative indicate nella presente carta servizi Euro 30,00;*
- *Per mancato rispetto delle tempistiche di esecuzione di prestazioni che sono state soggette a versamento a carico del cliente è previsto il rimborso del 10% su quanto versato.*

INDICE

1. PREMESSA	1
2. IL SOGGETTO GESTORE DEL S.I.I.: ALTO TREVIGIANO SERVIZI S.R.L.	1
3. STRUTTURA DEL SOGGETTO GESTORE DEL S.I.I.	1
4. PRINCIPI FONDAMENTALI	1
<i>Eguaglianza ed imparzialità di trattamento</i>	1
<i>Continuità del servizio</i>	1
<i>Rapporti con il cliente</i>	2
5. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	2
6. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	2
6.1. ALLACCIAMENTO ALLA RETE IDRICA.....	2
<i>Presentazione della domanda</i>	2
<i>Preventivazione e stipulazione del contratto di somministrazione dell'acqua</i>	3
<i>Attivazione della somministrazione dell'acqua</i>	3
<i>Subentro di utenza e tempi di riattivazione della somministrazione</i>	3
<i>Cessazione della somministrazione</i>	3
6.2. SERVIZIO DI FOGNATURA.....	4
<i>Presentazione della domanda</i>	4
<i>Allacciamento alla fognatura pubblica</i>	4
6.3. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO.....	4
<i>Periodo di apertura dello sportello dedicato ai clienti</i>	4
<i>Richieste scritte dei clienti</i>	5
<i>Reclami scritti dei clienti</i>	5
<i>Appuntamenti con i clienti</i>	5
6.4. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	5
<i>Fatturazione dei consumi ed eventuali rettifiche</i>	5
<i>Morosità</i>	6
<i>Verifica del contatore</i>	6
<i>Verifica del livello di pressione</i>	7
6.5. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	7
<i>Continuità e servizio di emergenza</i>	7
<i>Pronto intervento</i>	7
<i>Crisi idrica da scarsità</i>	7
<i>Approvvigionamento antincendio</i>	7
7. FOGNATURA E DEPURAZIONE	8
8. INFORMAZIONE AL CLIENTE	8
9. RIMBORSI AL CLIENTE PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	8
10. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO E DISPOSIZIONE FINALE	9
11. TABELLE DI RIEPILOGO DEGLI IMPEGNI E STANDARD DEL SERVIZIO	10
TABELLA A – IMPEGNI E STANDARD.....	10
TABELLA B - IMPEGNI E STANDARD.....	11
TABELLA C – RIFERIMENTI TELEFONICI.....	12
TABELLA “D” - PENALITÀ -.....	13