

***CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO***  
**A.A.T.O. "VENETO ORIENTALE"**

## INDICE

<b>Art. 1: Premessa</b>	pag. 4
1.1. - Oggetto ed ambito di applicazione	pag. 4
1.2. - Il soggetto Gestore	pag. 5
1.3. - Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato	pag. 6
<b>Art. 2: I principi fondamentali</b>	pag. 6
2.1 - Principi generali	pag. 6
2.2. – Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	pag. 6
2.3. – Continuità	pag. 6
2.4. – Partecipazione	pag. 7
2.5. – Cortesia	pag. 7
2.6. – Efficacia ed efficienza	pag. 7
2.7. – Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	pag. 7
2.8. – Privacy	pag. 7
2.9. – Condizioni principali di fornitura	pag. 8
<b>Art. 3: Fattori ed indicatori di qualità del servizio e standard</b>	pag. 8
3.1. – Il rapporto contrattuale	pag. 8
3.1.1. – Allacciamenti	pag. 8
3.1.2. – Tempo di preventivazione	pag. 8
3.1.3. – Tempo di esecuzione dell’allacciamento di una nuova utenza idrica	pag. 9
3.1.4. – Tempo per l’attivazione e la riattivazione della fornitura idrica	pag. 9
3.1.5. – Tempo per la cessazione della fornitura idrica	pag. 9
3.1.6. – Allacciamento alla fognatura pubblica	pag. 9
3.2 - Accessibilità al servizio	pag. 10
3.2.1. – Forme e modalità di pagamento delle bollette e fatture	pag. 12
3.2.2. – Facilitazioni per utenti particolari	pag. 12
3.2.3. – Rispetto degli appuntamenti concordati	pag. 13
3.2.4. – Tempi di attesa allo sportello	pag. 13
3.2.5. – Risposta alle richieste scritte degli Utenti	pag. 13
3.3. Gestione del rapporto contrattuale	pag. 13
3.3.1. – Fatturazione	pag. 13
3.3.2. – Rettifiche di fatturazione	pag. 14
3.3.3. – Casi di morosità	pag. 14

3.3.4. – Verifica della funzionalità del contatore	pag. 14
3.3.5. – Verifica del valore della pressione	pag. 15
3.4. - Continuità del servizio	pag. 15
3.4.1. -- Continuità e servizio di emergenza	pag. 15
3.4.2. – Tempi di preavviso e durata delle sospensioni per interventi programmati	pag. 15
3.4.3. – Pronto intervento e servizio di reperibilità	pag. 16
3.4.4. – Crisi idrica per scarsità della risorsa	pag. 16
3.4.5. – Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	pag. 16
<b>Art. 4: Informazione all’utenza</b>	pag. 17
4.1. – Qualità dell’acqua	pag. 17
4.2. – Accesso agli atti	pag. 17
<b>Art. 5: Tutela</b>	pag. 18
5.1. – La gestione dei reclami	pag. 18
5.2 – Controlli esterni	pag. 18
5.3 - Copertura assicurativa	pag. 18
<b>Art. 6: Valutazione del grado di soddisfazione dell’utente</b>	pag. 19
<b>Art. 7: Rimborso per il mancato rispetto degli impegni</b>	pag. 19
<b>Tabella riassuntiva</b>	pag. 20

## **1. PREMESSA**

### **1.1. – Oggetto ed ambito di applicazione**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è redatta in osservanza della legislazione vigente in materia ed in attuazione alle direttive impartite dalla Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 contenente i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”.

Tale documento si applica a tutti i 50 Comuni dell’Ambito Territoriale Ottimale “Veneto Orientale” nei quali la gestione del Servizio Idrico Integrato è stata affidata, in qualità di Gestore, alla società Piave Servizi S.c.r.l. con deliberazione dell’Assemblea dell’A.A.T.O. del 21 febbraio 2007, n. 2.

Il Servizio Idrico Integrato (in sigla S.I.I.) è costituito, ai sensi della normativa vigente, “dall’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione di acque reflue” e la Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi ed i criteri per l’erogazione del servizio stesso. In particolare, tale documento:

- costituisce una dichiarazione d’impegno formale della Piave Servizi S.c.r.l. nei confronti dei propri Utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di somministrazione nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del S.I.I.. Tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, pertanto, comprese le eventuali modifiche e/o revisioni, sostituiscono le corrispondenti clausole contrattuali in essere;
- individua i principi fondamentali che la Piave Servizi S.c.r.l. deve osservare nella gestione del S.I.I.;
- individua standard di qualità del servizio che la Piave Servizi S.c.r.l. si impegna a rispettare nell’espletamento delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti;
- è uno strumento per il miglioramento del servizio, tramite anche un costante e costruttivo confronto con l’Utenza.

Gli standard dei servizi che vengono riportati nel presente documento, così come la continuità e la regolarità del servizio, nonché la tempestività del loro ripristino in caso di disservizi, sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, ossia in condizioni di servizio che non presentino carattere di straordinarietà determinato, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti delle autorità pubbliche.

Per il servizio di acquedotto, il presente documento si riferisce agli usi individuati nel Regolamento per il Servizio Idrico Integrato – sezione Acquedotto.

Per il servizio di fognatura e depurazione, il presente documento si riferisce agli scarichi di acque reflue che recapitano nella pubblica fognatura.

## **1.2. – Il soggetto Gestore**

Piave Servizi S.c.r.l., con sede legale in San Donà di Piave (VE), via Nazario Sauro n. 21, è una società consortile a responsabilità limitata costituita nel luglio 2003 tra l'Azienda Servizi Integrati S.p.A (A.S.I. S.p.A.) di San Donà di Piave (VE), la Servizi Idrici Sinistra Piave S.r.l. (S.I.S.P. S.r.l.) di Codognè (TV) e l'Azienda Servizi Pubblici Sile-Piave S.p.A. (Sile-Piave S.p.A.) di Roncade (TV), per creare sinergie fra le tre società, ottimizzando le risorse e le strutture aziendali nonché a perseguire l'obiettivo di divenire Ente Gestore del Servizio Idrico Integrato nel proprio ambito territoriale di competenza.

Nel novembre 2006, a seguito della cessione dell'intero capitale ai rispettivi Comuni Soci, la Piave Servizi è divenuta società interamente partecipata dai 50 Enti Locali sotto indicati, sia della provincia di Treviso che di Venezia, facenti parte dell'A.T.O. "Veneto Orientale".

Dal gennaio 2007 la Piave Servizi S.c.r.l. è capo gruppo della holding contrattuale "Piave Servizi" le cui società operative sono le aziende A.S.I. S.p.A., SILE-PIAVE S.p.A. e S.I.S.P. S.r.l., già operanti sul territorio quali enti salvaguardati per la gestione del S.I.I..

La Piave Servizi S.c.r.l., titolare della gestione del Servizio Idrico Integrato a seguito della citata deliberazione di affidamento n. 2 del 21.02.2007, eroga tale servizio anche mediante le proprie società operative territoriali che svolgono la propria attività nei Comuni di seguito elencati.

Azienda Servizi Integrati S.p.A. (A.S.I. S.p.A.), con sede legale ed amministrativa in San Donà di Piave (VE), via Nazario Sauro n. 21:

Caorle, Ceggia, Cessalto, Eraclea, Fossalta di Piave, Jesolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, San Donà di Piave, Torre di Mosto, Zenson di Piave.

Servizi Idrici Sinistra Piave S.r.l. (S.I.S.P. S.r.l.), con sede legale ed amministrativa in Codognè (TV), via Francesco Petrarca n. 3:

Cappella Maggiore, Chiarano, Cimadolmo, Codognè, Colle Umberto, Conegliano, Cordignano, Fontanelle, Fregona, Gaiarine, Godega Sant'Urbano, Gorgo al Monticano, Mansuè, Mareno di Piave, Motta di Livenza, Oderzo, Ormelle, Orsago, Ponte di Piave, Portobuffolé, Salgareda, San Polo di Piave, Sarmede, San Fior, San Pietro di Feletto, Santa Lucia di Piave, San Vendemiano, Susegana, Vazzola, Vittorio Veneto.

Azienda Servizi Pubblici Sile-Piave S.p.A. (SILE-PIAVE S.p.A.), con sede legale ed amministrativa in Roncade (TV), via Tiziano Vecellio n. 8:

Casale sul Sile, Casier, Marcon, Meolo, Monastier di Treviso, Quarto d'Altino, Roncade, San Biagio di Callalta, Silea.

### **1.3. – Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato**

Il presente documento, approvato dall’A.A.T.O. con deliberazione n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, e adottato da Piave Servizi S.c.r.l. con delibera del Consiglio di Amministrazione del \_\_\_\_\_, sarà soggetto a revisioni periodiche.

Gli Utenti saranno portati a conoscenza delle eventuali modifiche e/o revisioni del documento tramite gli strumenti informativi di cui al successivo punto 4.

Con la presentazione della domanda di somministrazione d’acqua e/o autorizzazione allo scarico, l’utente dichiara di conoscere i contenuti della Carta del Servizio Idrico Integrato, la cui copia è messa a disposizione presso gli uffici del Gestore, nel sito Internet dello stesso, e comunque presso tutti i luoghi dove è possibile prelevare i moduli di domanda di somministrazione e/o allacciamento e potrà comunque essere richiesta, in ogni momento, agli uffici aziendali preposti.

## **2. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 - Principi generali**

Piave Servizi S.c.r.l., anche a mezzo delle tre società operative territoriali, si impegna a gestire il S.I.I. nel rispetto dei principi generali previsti dalla normativa di cui al precedente art. 1.

### **2.2. – Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

L’erogazione del servizio si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti; il rapporto con gli Utenti, pertanto, avviene nel rispetto dei diritti del singolo e prescindendo da valutazioni attinenti a sesso, razza, lingua, religione e credo politico.

E’ garantito lo stesso trattamento, a parità di presupposti tecnici e/o condizioni impiantistico-funzionali, nell’ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di Utenti omogenee.

Piave Servizi S.c.r.l. si impegna ad agire in modo obiettivo ed imparziale nei confronti degli Utenti.

### **2.3. - Continuità**

Piave Servizi S.c.r.l. si impegna a garantire continuità e regolarità nell’erogazione del servizio, evitando eventuali disservizi o riducendone, comunque, la durata.

Qualora tali disservizi dovessero verificarsi per guasti o per manutenzioni necessarie al corretto funzionamento delle opere utilizzate, il Gestore adotta, con i tempi e le modalità di cui al successivo punto 3.4., tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di

interruzione od irregolare fornitura del servizio, nonché il disagio agli Utenti, attivando, se del caso, servizi sostitutivi di emergenza secondo appositi piani aziendali.

Nel caso di eventi particolari, quali calamità naturali od altri eventi straordinari ed imprevedibili, tali servizi sostitutivi di emergenza potranno essere attivati anche in collaborazione con altri Enti e/o Pubbliche Autorità.

#### **2.4. - Partecipazione**

La partecipazione dell'Utente è garantita, in modo individuale o associato, al fine della corretta erogazione del servizio e nella logica della ricerca della qualità e della collaborazione.

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, con le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla L. n. 241/1990 e sue successive modifiche ed integrazioni, dal D.P.R. n. 184/2006 ("Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi) e dall'apposito Regolamento aziendale, secondo quanto riportato nel successivo punto. 4.2..

L'Utente può, inoltre, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili delle proprie strutture.

#### **2.5. - Cortesia**

Piave Servizi S.c.r.l. si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al riguardo.

#### **2.6. – Efficacia ed efficienza**

Piave Servizi S.c.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### **2.7. – Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Piave Servizi S.c.r.l. pone la massima attenzione alla semplificazione e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con i propri Utenti.

#### **2.8. - Privacy**

Piave Servizi S.c.r.l. si impegna a garantire che l'informativa ed il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto, con le modalità e nei limiti del D.Lgs. n. 163/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

## **2.9. – Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura, definite nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato (suddiviso in due sezioni: Servizio di Acquedotto e Servizio di Fognatura e Depurazione) e nel presente documento, sono riassunte per estratto/spiegazione nella Tabella allegata al presente documento.

## **3. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD**

### **3.1. – Il rapporto contrattuale**

I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono da considerare, salvo diversa indicazione, come giorni lavorativi (sabati e festivi esclusi) ed al netto dei tempi eventualmente necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di eventuali opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente. I termini, pertanto, decorrono dal giorno successivo a quello in cui la pratica è considerata completa secondo le procedure aziendali ed in ogni caso non sono validi quando siano necessari interventi di potenziamento od ampliamento della rete di distribuzione.

Qualora, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, dovessero insorgere difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già considerate, il Gestore comunicherà tempestivamente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

#### **3.1.1. - Allacciamenti**

Gli allacciamenti alla rete idrica gestita da Piave Servizi S.c.r.l. sono eseguiti, in conformità alle vigenti norme di legge ed alle specifiche tecniche del Gestore, direttamente da quest'ultimo o da un'eventuale Ditta all'uopo autorizzata.

Gli allacciamenti alla rete fognaria gestita da Piave Servizi S.c.r.l. vengono, di norma, eseguiti dall'Utente, secondo le norme tecniche prescritte dall'apposito Regolamento e dal Gestore.

#### **3.1.2. – Tempo di preventivazione**

La richiesta di preventivo per nuove condotte idriche o fognarie, per i relativi allacciamenti o per potenziamenti delle reti esistenti, deve essere inoltrata o formulata presso il Gestore, allegando la documentazione richiesta.

Nel caso in cui il Gestore sia incaricato dell'esecuzione dell'allacciamento, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'interessato ed il momento in cui il preventivo viene emesso ed inviato a quest'ultimo è di 30 giorni.

Per situazioni più complesse che richiedano più sopralluoghi e/o la posa di tubazioni stradali, o qualora si debbano richiedere permessi e/o autorizzazioni a terzi, il Gestore fornisce



risposta scritta entro 30 giorni dalla domanda, precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Le eventuali spese per l'ottenimento di tali permessi e/o autorizzazioni saranno a carico del richiedente il preventivo.

Nel caso in cui gli allacciamenti vengano eseguiti dall'Utente, il preventivo viene effettuato dalla Ditta esecutrice ed i tempi sono concordati direttamente tra le parti.

### **3.1.3. – Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica**

Accettato formalmente il preventivo da parte del richiedente, il tempo massimo tra la data di pagamento degli importi indicati e la completa esecuzione di tutti gli interventi necessari per l'attivazione della fornitura, che non necessitino di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete pubblica, è di 30 giorni.

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta dal Gestore al richiedente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori.

Nel caso in cui, invece, il richiedente si avvalga direttamente di una Ditta autorizzata, le tempistiche vengono concordate con la Ditta stessa. Ultimato l'allacciamento, ne dovrà essere data comunicazione scritta al Gestore, che provvederà entro 10 giorni dal ricevimento della stessa alla verifica ed al collaudo dell'allacciamento.

### **3.1.4. – Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica**

L'erogazione del servizio idrico potrà avvenire solo dopo la presentazione della domanda di somministrazione.

In caso di nuova utenza che comporti l'installazione o la riinstallazione dell'apparecchio di misura (contatore), il tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della domanda e l'attivazione della fornitura stessa è di 7 giorni.

In caso di subentro, il tempo massimo per la chiusura della posizione precedente e l'attivazione di quella nuova è di 7 giorni.

### **3.1.5. – Tempo per la cessazione della fornitura idrica**

Il tempo massimo per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla richiesta dell'Utente, è di 10 giorni.

### **3.1.6. – Allacciamento alla fognatura pubblica**

Quando vi provvede direttamente il Gestore, il termine per l'esecuzione di un allacciamento alla fognatura è di 30 giorni e decorre dal giorno successivo alla data di acquisizione delle necessarie autorizzazioni o nullaosta; 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.

### 3.2 - Accessibilità al servizio

Per lo svolgimento delle pratiche, l'acquisizione di informazioni e la segnalazione di eventuali disservizi, l'Utente può utilizzare gli sportelli diretti aperti al pubblico, lo sportello telefonico e la corrispondenza (posta, telefax, e-mail).

#### ▶ PIAVE SERVIZI S.c.r.l.:

- sede di San Donà di Piave (VE), via Nazario Sauro n. 21
  - telefono 0421 4811 (centralino)
  - fax 0421 44196
  - e-mail [info@piaveservizi.it](mailto:info@piaveservizi.it)
  - sito internet [www.piaveservizi.it](http://www.piaveservizi.it)

#### ▶ A.S.I. S.p.A.:

- sede di San Donà di Piave (VE), via Nazario Sauro n. 21
  - telefono 0421 4811 (centralino)
  - fax 0421 44196
  - segnalazione guasti 800 553665 (24 ore su 24)
  - e-mail [info@asibassopiave.it](mailto:info@asibassopiave.it)
  - sito internet [www.asiservizi.it](http://www.asiservizi.it)

orari di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì 8.30 – 12.30
- dal lunedì al giovedì 15.00 – 16.00

- sportello di Jesolo (VE), via Mameli

- telefono 0421 380216

orario di apertura al pubblico:

- lunedì, mercoledì e venerdì 8.30 – 11.30

- sportello di Caorle (VE), loc. Ponte Bilancia

- telefono 0421 210008

orario di apertura al pubblico:

- martedì e giovedì 8.30 – 11.40

#### ▶ S.I.S.P. S.r.l.:

- sede di Codognè (TV), via Francesco Petrarca n. 3

- telefono 0438 795743 (centralino - tre linee)
- fax 0438 795752
- Segnalazione guasti 0438 796010 (24 ore su 24)
- e-mail [acquedotto@sinpiave.it](mailto:acquedotto@sinpiave.it)
- sito internet [www.sinpiave.it](http://www.sinpiave.it)

orari di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.30
- dal lunedì al giovedì 15.30 – 17.00

– sportello di Conegliano (TV), corso Vittorio Emanuele II n. 31

- telefono 0438 415641
- fax 0438 411644
- segnalazione guasti 0438 796010 (24 ore su 24)

orari di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.30
- dal lunedì al giovedì 15.30 – 17.00

– sportello di Vittorio Veneto (TV), piazza del Popolo n. 14

- telefono 0438 940324
- fax 0438 53063
- segnalazione guasti 0438 940324 (24 ore su 24)

orari di apertura al pubblico:

- lunedì, martedì, giovedì e venerdì 9.00 – 12.15

– sportello di Oderzo (TV), via Postumia II tronco n. 6

- telefono 0422 815444
- fax 0422 815870
- segnalazione guasti 0438 796010 (24 ore su 24)

orari di apertura al pubblico:

- lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 12.15
- martedì 15.00 – 16.00
- mercoledì 15.00 – 17.00

► SILE-PIAVE S.p.A.

– sede di Roncade (TV), via Tiziano Vecellio n. 8

- telefono 0422 7097 (centralino)

- fax 0422 840756
- segnalazione guasti 800 016076 (24 ore su 24)
- e-mail azienda@sile-piave.it
- sito internet www.sile-piave.it

orari di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì 8.00 – 12.00
- dal lunedì al giovedì 14.00 – 15.30

Negli orari di apertura al pubblico è possibile accedere telefonicamente ai seguenti servizi aziendali: informazioni, predisposizione di pratiche relative a rettifica letture e consumi, richieste di preventivi, ecc.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità, anche in forma codificata.

### **3.2.1. – Forme e modalità di pagamento delle bollette e fatture**

Il pagamento della bolletta e di eventuali fatture potrà essere effettuato secondo una delle seguenti modalità:

- presso tutti gli uffici postali, utilizzando il bollettino premarcato allegato alla bolletta;
- tramite gli Istituti di Credito;
- mediante domiciliazione bancaria o postale;
- presso gli Uffici abilitati nelle sedi del Gestore:
  - A.S.I. S.p.A.: San Donà di Piave, Caorle e Jesolo solo per insoluti, sgravi e fatture lavori;
  - S.I.S.P. S.r.l.: Codognè, Oderzo, Conegliano (solo Bancomat), Vittorio Veneto (solo Bancomat);
  - SILE-PIAVE: Roncade.
- tramite Internet;
- mediante altre forme offerte dal mercato

In ogni caso le modalità di pagamento sopra elencate potranno essere utilizzate solo allorquando attivate dal Gestore.

### **3.2.2. – Facilitazioni per utenti particolari**

Per i diversamente abili, le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazioni di disagio fisico, sono previste facilitazioni di accesso ai servizi aziendali e riduzioni, da concordare, su tempi di allacciamento, attesa agli sportelli, ripristino del servizio, ecc..

Piave Servizi S.c.r.l. garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture tramite l'eliminazione di barriere architettoniche.

### **3.2.3. – Rispetto degli appuntamenti concordati**

Piave Servizi S.c.r.l. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente. Salvo quanto indicato al punto 3.1.2. per i preventivi, gli appuntamenti con gli Utenti sono concordati con quest'ultimi entro 10 giorni dalla richiesta, termine aumentabile solo a seguito di richiesta espressa dell'Utente.

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'Utente è di 3 ore e sarà concordata anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo.

### **3.2.4. – Tempi di attesa allo sportello**

In normali condizioni di servizio, il tempo massimo di attesa allo sportello è fissato in 30 (trenta) minuti.

Nel caso in cui, a causa di eccezionali afflussi di pubblico o di comprovate ragioni tecniche indipendenti dalla volontà del Gestore, non sia possibile rispettare il suddetto standard di tempo, ne verrà data segnalazione preventiva all'Utente al momento dell'accesso negli uffici aziendali.

### **3.2.5. – Risposta alle richieste scritte degli Utenti**

Il Gestore si impegna a rispondere entro 30 giorni di calendario alle richieste di informazioni pervenute per iscritto, decorrenti dal ricevimento delle stesse (fa fede la data di protocollo di arrivo al Gestore).

## **3.3. Gestione del rapporto contrattuale**

### **3.3.1. - Fatturazione**

La rilevazione dei consumi idrici e la fatturazione viene, di norma, eseguita dal Gestore con cadenza almeno semestrale.

Per specifiche esigenze, quali a mero titolo esemplificativo la stagionalità delle utenze o utenze con consumi molto elevati, possono essere stabilite fatturazioni per periodi più brevi (quadrimestrali, trimestrali, bimestrali o mensili).

Per gli usi di natura provvisoria ed occasionale (cantieri edili e stradali, svolgimento di fiere, mostre e mercati e manifestazioni simili) di durata inferiore a 30 giorni, l'erogazione del servizio avviene previo pagamento delle spese di allacciamento e di consumo presuntivamente calcolato in base alla durata ed alle caratteristiche della fornitura, fatto salvo conguaglio finale sulla base del consumo effettivo.

Nel caso non fosse possibile eseguire la rilevazione dei consumi per assenza dell'Utente e/o inaccessibilità al contatore, viene lasciata una cartolina sulla quale l'interessato riporterà i consumi registrati dal contatore. Tale cartolina deve essere recapitata al Gestore entro 5 giorni dalla data del rilascio.

### **3.3.2. – Rettifiche di fatturazione**

Qualora si rilevassero errori, in eccesso o in difetto, sia d'ufficio, che su segnalazione dell'Utente, si procederà ad una correzione degli stessi anche attraverso l'eventuale esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura, mediante fatture integrative o note di accredito da emettere entro 30 giorni dalla data di accertamento.

### **3.3.3. – Casi di morosità**

In caso di mancato pagamento della fattura nel termine indicato il Gestore avvierà la procedura di recupero del credito sia in via stragiudiziale, anche a mezzo di società di recupero crediti, che in via giudiziale.

Trascorsi 30 giorni dalla scadenza prevista per il pagamento, il Gestore potrà risolvere il contratto e sospendere la fornitura dell'acqua.

Di tale sospensione l'Utente è preavvisato con raccomandata a.r. con indicate le modalità per evitare la sospensione stessa.

Tale preavviso non può essere inferiore a 20 giorni dal ricevimento dello stesso.

Tutte le spese per i solleciti, il recupero del credito stragiudiziale o giudiziale e gli interventi del personale del Gestore vengono addebitati all'Utente.

L'erogazione del servizio sospeso per morosità verrà riattivata entro 2 giorni dalla prova dell'avvenuto pagamento degli importi insoluti e delle spese relative alla chiusura e riattivazione del servizio, ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente.

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

### **3.3.4. – Verifica della funzionalità del contatore**

Su domanda scritta dell'Utente può essere chiesta la verifica del corretto funzionamento del contatore.

Tale verifica verrà effettuata tramite l'installazione presso l'utenza di uno specifico contatore, montato in serie con l'apparecchio esistente oppure tramite banchi prova presso istituti o laboratori a tal fine autorizzati. Sull'esito della prova viene compilato apposito verbale.

Nel caso in cui la verifica rilevasse che il contatore funziona regolarmente, l'Utente sarà tenuto a corrispondere al Gestore le spese di verifica.

E' comunque assicurata all'Utente un'ulteriore verifica in caso di contestazione, eseguita da ditta specializzata.

I tempi massimi di intervento per effettuare la verifica del contatore presso il domicilio dell'Utente sono di 10 giorni, mentre presso i laboratori autorizzati sono di 30 (trenta) giorni, salvo ritardi dovuti ai medesimi laboratori.

E' considerato difettoso il contatore che rilevi una percentuale di differenza superiore al 5%.

In tal caso il Gestore provvederà a sostituire il contatore ed a ricalcolare il consumo dell'utente basandosi sul quello riscontrato nello stesso periodo dell'anno precedente o, in mancanza di questo dato, del consumo dell'ultimo periodo di regolare funzionamento.

Il Gestore provvede alla sostituzione dei contatori che, seppur perfettamente funzionanti, non siano più consoni alle mutate condizioni tecnologiche e/o che non risultino di pratica leggibilità.

### **3.3.5. – Verifica del valore della pressione**

L'Utente può chiedere la verifica del valore della pressione in rete presso il punto di consegna, formulando richiesta direttamente agli sportelli aziendali, telefonicamente o per iscritto.

Il Gestore garantisce la verifica entro 5 giorni dalla segnalazione dandone contestualmente risposta verbale. Nel caso in cui l'Utente preferisca una risposta scritta questa verrà inviata entro 20 giorni.

## **3.4. – Continuità del servizio**

### **3.4.1. Continuità e servizio di emergenza**

Il Gestore si adopera per fornire un servizio il più possibile continuo, regolare e senza interruzioni. Le sospensioni dell'erogazione potranno quindi verificarsi solo nei casi di forza maggiore, guasti, o per lavori di manutenzione programmata necessari per garantire il corretto funzionamento della rete e degli impianti utilizzati.

Nei limiti delle possibilità ed in base alla gravità dell'evento, il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'Utenza ed a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Il Gestore si impegna, qualora per i motivi sopraesposti si dovessero verificare carenze o sospensioni superiori alle 48 ore, ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni impartite dalla competente Autorità Sanitaria.

### **3.4.2. – Tempi di preavviso e durata delle sospensioni per interventi programmati**

Qualora per lavori programmati si rendesse necessario interrompere l'erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad informare con un preavviso di almeno 2 giorni gli Utenti

interessati mediante comunicati stampa e/o affissioni lungo le pubbliche vie interessate, o con altre modalità ritenute efficaci.

### **3.4.3. – Pronto intervento e servizio di reperibilità**

La reperibilità del personale del Gestore, idoneo al servizio di recepimento segnalazione guasti e di pronto intervento, è garantita 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno chiamando gli appositi numeri delle società operative del Gruppo A.S.I. S.p.A., S.I.S.P. S.r.l. e SILE-PIAVE S.p.A., di cui al precedente punto 3.2.2.

(da vedere)

In condizioni normali ed in caso di guasti che comportino l'interruzione del servizio, il tempo necessario per la riattivazione della fornitura in seguito a rotture della rete idrica e/o degli impianti avviene nel più breve tempo possibile, dal momento del sopralluogo, potendo variare in relazione all'entità e alla complessità dell'intervento.

In caso di lavori di eccezionale complessità, la durata della sospensione può protarsi oltre le 12 ore. Gli interventi sono comunque eseguiti secondo la priorità stabilita dai tecnici aziendali.

La valutazione della priorità terrà conto della dimensione del guasto e/o rottura, della dimensione dell'area interessata dal disservizio, del livello dell'eventuale rischio ambientale e degli aspetti organizzativi correlati alle professionalità in quel momento disponibili.

### **3.4.4. – Crisi idrica per scarsità della risorsa**

Il Gestore si impegna a tenere costantemente sotto controllo l'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

In caso di scarsità idrica, dovuta a fenomeni naturali od a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore informa l'Utenza con i mezzi che di volta in volta riterrà più idonei, proponendo alle autorità competenti le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono consistere in:

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

### **3.4.5. – Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

Il Gestore effettua, secondo il proprio piano di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite con l'obiettivo di mantenere in costante efficienza la rete, contribuire al risparmio idrico ed evitare disservizi all'Utenza.



#### **4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

Il Gestore garantisce all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, nonché sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari e loro modificazioni che caratterizzano la fornitura del servizio.

Tale obiettivo viene perseguito attraverso gli sportelli aziendali, presso i quali è possibile, oltre che ottenere tutte le informazioni ritenute necessarie, reperire la presente carta dei servizi, il regolamento del S.I.I. opuscoli, volantini.

Numerose informazioni, nonché la modulistica per accedere ai servizi sono reperibili nel sito internet del Gestore (si veda punto 3.2.2).

Viene inoltre utilizzato apposito spazio in bolletta per dare le comunicazioni ritenute più importanti.

A seconda dell'argomento, può essere anche utilizzata la stampa e le radio locali e possono essere effettuati degli spot televisivi sulle TV locali.

##### **4.1. – Qualità dell'acqua**

Il Gestore assicura all'Utente la corrispondenza dell'acqua erogata fino al punto di consegna (contatore) ai vigenti standard di legge.

Su richiesta dell'Utente il Gestore fornisce i valori caratteristici relativamente a:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di Ca;
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
- residuo fisso a 180°C in mg/l;
- nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>;
- nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>;
- ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>;
- fluoro in µg/l di F;
- cloruro in mg/l di Cl

##### **4.2. – Accesso agli atti**

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore e relativi alla attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso di cui alla Legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni ed al D.P.R. n. 184/2006 "Regolamento recante disciplina di accesso ai documenti amministrativi".

E' titolare del diritto di accesso agli atti chiunque vi abbia interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso.

Le specifiche modalità per l'accesso agli atti sono disciplinate da apposito Regolamento aziendale.

## **5. TUTELA**

### **5.1. – La gestione dei reclami**

E' possibile presentare reclami circa le violazioni della presente Carta e dei servizi in generale.

Il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- in forma scritta,
- in forma verbale, presentandosi personalmente agli sportelli aziendali o telefonicamente.

Nella presentazione del reclamo l'Utente deve fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie di documenti, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione e/o di suo pregiudizio affinché l'ufficio interessato possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Nel caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'Utente.

Sarà cura del Gestore, entro 30 (trenta) giorni dalla data di presentazione del reclamo, comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti impegnandosi a provvedere entro un termine stabilito a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi di risposta prefissati l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

In caso di rigetto dell'istanza ne verrà data comunque risposta scritta al diretto interessato.

### **5.2 – Controlli esterni**

L'Utente, nel caso di mancata od insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, allegando la relativa documentazione al Comitato per la Vigilanza sull'uso delle risorse idriche istituito presso il Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare.

### **5.3 Copertura assicurativa**

Per eventuali danni arrecati a terzi nella gestione del Servizio Idrico Integrato, il Gestore si dota, anche attraverso le società operative del gruppo societario, di apposita copertura assicurativa.

## **6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Il Gestore effettua periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'Utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

A tal fine il Gestore effettua con cadenza almeno biennale rilevazioni campionarie mediante interviste, anche telefoniche o sondaggi con adeguati strumenti, con le quali viene confrontato il livello di soddisfacimento rispetto ai parametri standard.

I risultati delle verifiche vengono resi noti attraverso opportune forme di comunicazione.

## **7. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI**

Il Gestore individua alcuni standard "specifici", il mancato rispetto dei quali comporta l'obbligo per il Gestore di corrispondere all'Utente, a titolo di penalità, la somma di € 26,00.

Essi si riferiscono a:

- tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico o fognario di una nuova utenza da parte del Gestore;
- tempo di attivazione della fornitura idrica;
- tempo di riattivazione della fornitura idrica in caso di voltura;
- tempo di riattivazione della fornitura idrica a seguito di sospensione del servizio per morosità;
- tempo per cessazione della fornitura;
- tempo di verifica del contatore.

Le richieste di rimborso, corredate delle informazioni e dai documenti che possono servire a ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inoltrate per iscritto al Gestore entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito. Il Gestore, qualora riconosca il diritto al rimborso, provvederà ad accreditarlo nella prima bolletta utile o adotta altra forma di accredito ritenuta più opportuna.

In caso negativo il Gestore fornisce risposta motivata all'Utente.

## TABELLA RIASSUNTIVA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard	Riferimenti
Tempi di redazione/invio preventivo (AP e F/D)	tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'interessato	30 giorni	art. 3.1.2
Esecuzione dell'allacciamento nuova utenza da parte del Gestore (AP e F/D)	tempo massimo tra l'accettazione e pagamento del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento	30 giorni	art. 3.1.3
Tempo per l'attivazione/riattivazione della fornitura idrica	tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione/riattivazione della fornitura	7 giorni	art. 3.1.4.
Cessazione della fornitura idrica	tempo massimo	10 giorni	art. 3.1.5
Allacciamento alla pubblica fognatura eseguito dal Gestore	tempo massimo tra l'accettazione e pagamento del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento	30 giorni	art. 3.1.6
Attesa agli sportelli	tempo massimo di attesa	30 minuti	art. 3.2.6
Risposta alle richieste scritte degli utenti	tempo massimo di risposta	30 giorni	art.3.2.7
Verifica funzionalità del contatore	tempo massimo per la verifica	10 giorni se presso il domicilio dell'Utente; 30 giorni se presso laboratori autorizzati.	art. 3.3.4
Verifica del valore della pressione del servizio acquedotto	tempo massimo per la verifica e risposta all'utente	5 giorni per la verifica e risposta verbale 20 giorni per verifica e comunicazione scritta dell'esito	art. 3.3.5
Preavviso di sospensione erogazione dell'acqua per interventi programmati.	tempo minimo	2 giorni	art. 3.4.2
Pronto intervento: riparazione del guasto e riattivazione fornitura	tempo massimo tra l'intervento e la riattivazione della fornitura, salvo casi eccezionali	12 ore	art. 3.4.3
Risposte ai reclami scritti	tempo massimo di risposta	30 giorni	art. 5.1

- **Legenda: AP = Acqua potabile; F/D = Fognatura e Depurazione**