

ASSEMBLEA DEL CONSIGLIO DI BACINO VERONESE

Verbale della Deliberazione n. 8 dell'11 novembre 2014

Oggetto: Approvazione della carta del servizio idrico integrato delle società di gestione Acque Veronesi scrl e Azienda Gardesana Servizi spa (art. 36 della Convenzione di gestione).

L'anno **duemila quattordici**, il giorno **undici** del mese di **novembre** alle ore 9.00, in Verona, nella Sala Conferenze del Consorzio Zai - Quadrante Europa di Via Sommacampagna, 61, si è riunita, in seconda convocazione, l'Assemblea ordinaria del Consiglio di bacino Veronese, a seguito di convocazione prot. CdB n. 0001458.14 del 29 ottobre 2014.

Presiede la seduta il Presidente del Consiglio di bacino Veronese, Sig. Mauro Martelli, il quale invita l'Assemblea a deliberare in relazione all'oggetto sopra descritto.

Partecipa alla seduta dell'Assemblea il Direttore Dott. Ing. Luciano Franchini, che ne cura la verbalizzazione avvalendosi della collaborazione del personale della struttura operativa dell'Ente.

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

IL DIRETTORE
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

IL PRESIDENTE
f.to Mauro Martelli

Si certifica che copia della presente deliberazione è stata pubblicata il giorno 12 novembre 2014 nel sito web del Consiglio di bacino Veronese, affissa all'Albo Pretorio dell'Ente medesimo, nonché trasmessa al Comune di Verona per la conseguente pubblicazione, rimanendovi per quindici giorni consecutivi ai sensi dell'art. 124, comma 1 e comma 2 del D. Lgs. 267/2000.

Verona, lì 12 novembre 2014

Servizio Affari Generali
f.to Dott.ssa Ulyana Avola

DICHIARAZIONE DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno _____ a seguito di pubblicazione nel sito web ed all'Albo pretorio di questo Ente, nonché all'albo pretorio del Comune di Verona, ai sensi di legge.

Verona, lì _____

IL DIRETTORE
Dott. Ing. Luciano Franchini

Copia conforme all'originale firmato e conservato presso l'Ente.

ASSEMBLEA DEL CONSIGLIO DI BACINO VERONESE

Deliberazione n. 8 dell'11 novembre 2014

Oggetto: Approvazione della carta del servizio idrico integrato delle società di gestione Acque Veronesi scrl e Azienda Gardesana Servizi spa (art. 36 della Convenzione di gestione).

Sentita la presentazione e la discussione dell'argomento all'ordine del giorno dettagliatamente esposto nel verbale di seduta agli atti della presente deliberazione

L'ASSEMBLEA DEL CONSIGLIO DI BACINO VERONESE

VISTI:

- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche" che prevede livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale;
- Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" (AEEG);
- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/2011 (convertito con modificazioni in Legge n. 214/2011), che ha trasferito all'AEEG "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici", precisando che tali funzioni "vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481" e sopprimendo contestualmente l'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua;
- l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, che descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici trasferite ex lege all'AEEG;
- la deliberazione di AEEG n. 586/2012 "Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato" che, all'allegato A) definisce la Carta del servizio quale "documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio idrico integrato";

VISTI inoltre:

- il Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale", ed in particolare la Parte III contenente "Norme in difesa del suolo e lotta alla desertificazione, a tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche";
- la Legge Regionale 27 aprile 2012, n. 17 "Disposizioni in materia di risorse idriche", che affida le funzioni già esercitate dalle AATO a nuovi enti, denominati Consigli di Bacino;

- in particolare l'art. 13, comma 6 della predetta legge n. 17/2012, il quale prevede che *"I Consigli di bacino subentrano in tutte le obbligazioni attive e passive delle Autorità d'ambito"*;
- la "Convenzione per la cooperazione tra gli enti locali partecipanti compresi nell'ambito territoriale ottimale del servizio idrico integrato veronese" (di seguito solo "Convenzione"), conservata al repertorio municipale del Comune di Verona al n. 88410 del 10 giugno 2013, che istituisce il Consiglio di bacino Veronese;
- la deliberazione di Assemblea dell'AATO Veronese n. 1 del 4 febbraio 2006 di affidamento della gestione del servizio idrico integrato nell'Area Veronese ad Acque Veronesi scarl;
- la deliberazione di Assemblea dell'AATO Veronese n. 2 del 4 febbraio 2006 di affidamento della gestione del servizio idrico integrato nell'Area del Garda ad Azienda Gardesana Servizi spa;
- la "Convenzione tra l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Veronese e il gestore del servizio idrico integrato" siglata in data 15 febbraio 2006, ed in particolare l'art. 36 che prevede obblighi per il gestore in merito alla predisposizione della carta del servizio;
- il punto 6. delle citate deliberazioni di Assemblea n. 1 e n. 2 del 2006, che prevede che la Carta del servizio idrico integrato, trattandosi di pianificazione della qualità del servizio e configurandosi quindi come documento di indirizzo strategico delle attività di gestione del servizio, debba essere approvata dall'organo assembleare dell'Ente;

CONSIDERATO che:

- i gestori a regime Azienda Gardesana Servizi e Acque Veronesi hanno adottato, nel settembre 2007, le proprie rispettive carte del servizio idrico integrato, approvate con deliberazioni di Assemblea d'Ambito n. 4 e n. 7 del 2 luglio 2007, esecutive;
- il "*Protocollo di intesa per l'approfondimento delle tematiche inerenti il rapporto con gli utenti del servizio idrico integrato*" tra le Associazioni dei Consumatori veronesi e le due società di gestione, siglato il 19 dicembre 2013 e istituito per l'approfondimento di alcuni importanti punti relativi al rapporto contrattuale tra gli utenti e i gestori, prevedeva, tra i propri obiettivi, l'aggiornamento della carta del servizio idrico integrato;
- nel corso dei lavori del Tavolo tecnico, istituito ai sensi del predetto Protocollo di intesa, sono state condivise alcune proposte di modifica per le due carte del servizio dell'ATO Veronese, con particolare attenzione alle prestazioni per il mancato rispetto delle tempistiche in esse previste;
- alla luce del confronto emerso nel corso delle riunioni del Tavolo tecnico, Azienda Gardesana Servizi e Acque Veronesi hanno elaborato una nuova versione delle proprie Carte del servizio con le quali sono state recepite gran parte delle proposte di modifica avanzate dalle associazioni degli utenti;

VISTA dunque la **Carta del servizio idrico integrato di Azienda Gardesana Servizi spa**, approvata dalla società di gestione con ordinanza n. 3 del 23 settembre 2014 e

conservata al Protocollo del CdB Veronese al n. 0001271 del 23 settembre 2014, che assume la denominazione di **Allegato A)** al presente provvedimento;

VISTA inoltre la **Carta del servizio idrico integrato di Acque Veronesi scrl**, approvata dalla società di gestione con propria deliberazione di CdA e conservata al Protocollo del Consiglio di Bacino Veronese al n. 0001348 del 6 ottobre 2014, che assume la denominazione di **Allegato B)** al presente provvedimento;

RICHIAMATE le citate deliberazione n. 4 e n. 7 del 2007, con le quali l'Assemblea dei Sindaci invitavano i due gestori ad attivarsi per giungere ad *“una unica Carta del servizio idrico integrato, valida su tutto il territorio dell'ATO Veronese, al fine di garantire una qualità del servizio che, pur nel rispetto delle specificità delle singole realtà territoriali, garantisca agli utenti della provincia di Verona uniformità e certezza nella applicazione della carta medesima”*;

PRESO ATTO che, seppur attualmente le carte del servizio idrico integrato dell'ATO veronese rimangono distinte per area gestionale le due carte del servizio da ultimo redatte evidenziano un avvicinamento tra i loro livelli di qualità garantiti, oltre a significativi punti di uniformità quali, ad esempio, le prestazioni per il mancato rispetto delle tempistiche previste;

RITENUTO, comunque, di ribadire alle due società di gestione la propria convinzione che una carta del servizio idrico integrato unica per l'intero territorio dell'ATO Veronese sia necessaria, anche al fine di garantire agli utenti del territorio della Provincia livelli di servizio non discriminatori e uniformi;

VISTO il vigente Regolamento per la disciplina e il funzionamento dell'Assemblea del Consiglio di Bacino Veronese;

VISTO il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*;

DATO ATTO che il presente provvedimento non comporta alcun impegno di spesa a carico dell'Ente;

UDITA la relazione del Direttore del Consiglio di Bacino Veronese;

PRESO ATTO dei pareri dei responsabili dei servizi competenti, resi ai sensi dell'art. 49 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

UDITI gli interventi succedutisi (riportati nel verbale dell'Assemblea);

UDITA la proposta del Presidente dell'Assemblea;

VISTA la Convenzione istitutiva del Consiglio di Bacino Veronese, ed in particolare l'art. 10, relativo alle modalità di votazione dell'Assemblea d'Ambito;

POSTA, quindi, ai voti la presente proposta di deliberazione, si ottiene il seguente esito:

- Enti presenti: n. 43, per 599.940 abitanti;
- Astenuti: n. 1, per 2.802 abitanti;
- Voti Validi: n. 42, per 597.138 abitanti;
- FAVOREVOLI: n. 42, per 597.138 abitanti;
- Contrari: n. 0, per 0 abitanti;

VISTO l'esito della votazione avvenuta in forma palese mediante alzata di mano;

DELIBERA

Per le motivazioni riportate in premessa, che qui si intendono interamente riportate e facenti parte integrante, formale e sostanziale del presente provvedimento:

1. DI APPROVARE la **Carta del servizio idrico integrato dell'Area del Garda**, predisposta, ai sensi dell'art. 36 della Convenzione di gestione, da Azienda Gardesana Servizi spa e che assume la denominazione di **allegato A)** al presente provvedimento quale parte integrante, formale e sostanziale.
2. DI APPROVARE inoltre la **Carta del servizio idrico integrato dell'Area Veronese**, predisposta, ai sensi dell'art. 36 della Convenzione di gestione, da Acque Veronesi scarl e che assume la denominazione di **allegato B)** al presente provvedimento quale parte integrante, formale e sostanziale.
3. DI PRENDERE ATTO che, seppur attualmente le carte del servizio idrico integrato dell'ATO veronese rimangono distinte per area gestionale, le due carte approvate con il presente provvedimento evidenziano un avvicinamento tra i loro livelli di qualità garantiti, oltre a significativi punti di uniformità quali, ad esempio, le prestazioni per il mancato rispetto delle tempistiche previste.
4. DI RIBADIRE, comunque, alle due società di gestione la convinzione di questa Assemblea d'Ambito che una carta del servizio idrico integrato unica per l'intero territorio dell'ATO Veronese sia necessaria, anche al fine di garantire agli utenti del territorio della Provincia livelli di servizio non discriminatori e uniformi.
5. DI TRASMETTERE il presente provvedimento ad Acque Veronesi Scarl e ad Azienda Gardesana Servizi.

Verona, 11 novembre 2014

IL DIRETTORE
f.to Luciano Franchini

IL PRESIDENTE
f.to Mauro Martelli

ASSEMBLEA DEL CONSIGLIO DI BACINO VERONESE

Seduta n. 4 dell'11 novembre 2014

(art. 49 D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267)

Oggetto: Approvazione della carta del servizio idrico integrato delle società di gestione Acque Veronesi scrl e Azienda Gardesana Servizi spa (art. 36 della Convenzione di gestione).

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Vista la proposta di deliberazione in oggetto, la sottoscritta Responsabile del Servizio interessato esprime parere tecnico FAVOREVOLE, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49, comma 1, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

Verona, lì 24 settembre 2014

Servizio affari generali, legali e tutela del consumatore
f.to Dott.ssa Ulyana Avola

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Vista la proposta di deliberazione in oggetto, il sottoscritto Responsabile del servizio interessato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, ne accerta la NON RILEVANZA contabile.

Verona, lì 24 settembre 2014

Il Direttore
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini



Azienda Gardesana Servizi S.p.A.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Agosto 2014

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1. PREMESSA	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
2.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	4
2.2. Continuità del servizio.....	5
2.3. Partecipazione.....	5
2.4. Cortesia.....	5
2.5. Efficienza, efficacia ed economicità.....	5
2.6. Qualità e sicurezza.....	6
2.7. Sostenibilità.....	6
2.8. Condizioni generali della fornitura del servizio idrico integrato.....	6
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	6
3.1. Efficienza ed efficacia.....	7
3.2. Avvio del rapporto contrattuale con l'Utente.....	7
3.3. Tempo di preventivazione.....	8
3.4. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.....	8
3.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura.....	8
3.6. Tempi di attivazione di nuova fornitura.....	9
3.7. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro.....	9
3.8. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.....	9
4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	9
4.1. Apertura al pubblico degli sportelli.....	10
4.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center.....	10
4.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	11
4.4. Rispetto degli appuntamenti concordati.....	11
4.5. Tempi di attesa agli sportelli.....	11
4.6. Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni.....	11
4.7. Tempi di risposta ai reclami.....	12
5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	12
5.1. Attivazione servizio di somministrazione.....	13
5.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.....	13
5.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni.....	14
5.4. Monitoraggio e controllo dei consumi.....	14
5.5. Rettifiche di fatturazione.....	14
5.6. Morosità.....	15

5.7. Gestione perdite occulte	15
5.8. Verifica metrica certificata del contatore.	16
5.9. Verifica della pressione di fornitura.	16
6. CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO.....	17
6.1 Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate)	17
6.2. Crisi idrica.....	17
6.3. Pronto intervento	18
6.4 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	19
7. INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	19
7.1 Accesso all'informazione	19
7.2 Informazioni	20
7.3 Accesso agli atti	20
8. TRATTAMENTO DEI DATI.....	21
9. LA TUTELA DELL'UTENTE	22
9.1 Procedura di reclamo.....	22
9.2 Controlli esterni.....	23
9.3. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.....	23
9.4 Servizio minimo in caso di sciopero	23
9.5. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni.	24
10. LA SODDISFAZIONE	25
11. RAPPORTI CON GLI UTENTI	25
11.1 Consulenza	25
11.2 Codice di comportamento	25
12. CONTROVERSIE.....	26
13. CONSIGLI UTILI.....	26
14. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI.....	28
15. LE REGOLE DI BASE	28
16. GLOSSARIO.....	30
17. INFORMAZIONI SUGLI ADDEBITI	31
18. INFORMAZIONI SU UNITA' DI MISURA, LETTURE E CONSUMI.....	33
19. ALTRE INFORMAZIONI.....	34

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”.

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, generali e specifici, garantendo il rispetto degli standard di qualità del servizio. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati agli art. 9.5, l’Utente ha diritto ad un indennizzo di natura forfettaria

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. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

2.1. Eguaglianza ed 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 ed utenti appartenenti alle fasce più deboli.

Il Gestore si impegna, quindi, ad agire nei confronti del cittadino-utente in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

2.2. Continuità del servizio.

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

2.3. Partecipazione.

L'Utente può richiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti ed 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 ed individua i responsabili delle strutture, garantendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'Utente.

2.4. Cortesia.

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

2.5. Efficienza, efficacia ed economicità.

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

2.6 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.

2.7. 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 ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, ad intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, e a programmare, ad 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.

2.8. Condizioni generali 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.

3. STANDARD DI QUALITÀ 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, ed ai quali l’Utente deve fare riferimento nel rapporto con il Gestore. 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 medio 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.

3.1. 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 al glossario.

3.2. Avvio del rapporto contrattuale con l’Utente.

I tempi delle prestazioni sotto riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili od 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.

3.3. Tempo di preventivazione.

E' 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), presentata dall'Utente e la data di messa a sua disposizione del preventivo.

Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice (AS), che contemplano prestazioni standard, oppure complessi (AC), ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard (misure di pressione, modellazioni reti, etc). Al momento del sopralluogo l'Utente viene informato in merito alla tipologia di allaccio.

Tempo massimo senza sopralluogo = (05) gg lavorativi (AS)

Tempo massimo con sopralluogo = (15) gg lavorativi (AS) + (20) gg lavorativi (AC)

3.4. 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), di rilascio autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori necessari per la successiva attivazione della fornitura.

I tempi sotto indicati s'intendono validi per gli allacciamenti che non richiedono interventi di potenziamento o estensione delle reti. Per questi interventi, i tempi che il Gestore s'impegna a comunicare tempestivamente all'Utente sono da determinarsi di volta in volta in relazione alla complessità dei lavori da eseguirsi sulla rete.

Tempo massimo per allacciamenti senza opere di scavo = (20) gg lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti con opere di scavo = (30) gg lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti con modifica di allacciamenti esistenti compreso lo spostamento di contatori = (15) gg lavorativi

3.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura.

E' il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipulazione del contratto e l'avvio della fornitura, fatti salvi accordi diversi per motivi legati al posizionamento dei misuratori.

Tempo massimo = (05) gg lavorativi

3.6. Tempi di attivazione di nuova fornitura.

E' il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipulazione del contratto e l'avvio della fornitura previo posa del contatore, fatti salvi accordi diversi per motivi legati al posizionamento dei misuratori.

Tempo massimo = (05) gg lavorativi

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

E' il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipulazione del contratto di riavvio della fornitura già esistente ma cessata e la riattivazione, fatti salvi accordi diversi per motivi legati al posizionamento dei misuratori.

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.

Tempo massimo = (05) gg lavorativi

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

E' 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 per motivi legati all'accessibilità dei misuratori.

Tempo massimo = (05) gg lavorativi

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1 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 ed 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.

Gli orari di apertura degli sportelli, non inferiori alle 8 ore giornaliere nei giorni feriali, vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate periodicamente agli utenti e pubblicati sul sito internet aziendale.

Sul sito internet del Gestore www.ags.vr.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.

4.2 Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center.

Agli Utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente tramite il numero verde Clienti **800 90 55 59** (Call Center), oltre che per iscritto, via mail o via fax, le normali pratiche di cessazione dei contratti e i subentri su utenza cessata. In caso di contatto telefonico e telematico la documentazione a completamento della pratica dovrà essere trasmessa tempestivamente dall'Utente a pena del ripristino d'ufficio della situazione contrattuale preesistente.

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.

Possono essere ottenute telefonicamente, sempre per il tramite del Call Center, anche le seguenti informazioni:

- informazioni di carattere generale;
- informazioni personali, con accesso tramite il codice personale.

4.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti con le seguenti modalità:

- domiciliazione bancaria;
- presso le banche convenzionate con bollettino c/c postale (informazioni in bolletta);
- presso gli uffici postali;
- presso lo sportello aperto presso la sede principale (bancomat e carte di credito)
- con bonifico bancario

4.4. Rispetto degli appuntamenti concordati.

Il Gestore, nel rispetto dei tempi di attivazione e disattivazione, là dove possibile, fissa l'appuntamento per l'esecuzione dell'attività. In questo caso l'Utente deve dare la propria disponibilità per l'appuntamento in una fascia oraria massima di 4 ore dalle 8 alle 12 e dalle 13 alle 16, da concordare.

Tale fascia può essere modificata mediante accordo telefonico preso almeno 24 ore prima dell'appuntamento.

4.5. Tempi di attesa agli sportelli.

I tempi di attesa agli sportelli sono quantificabili in:

Tempo medio = (15) min.

Tempo massimo (in momenti di elevato afflusso) = (40) min.

4.6 Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni

L'Utente può inoltrare al Gestore richieste scritte per informazioni. I canali di trasmissione sono:

- postale
- PEC ags@pec.ags.vr.it
- PEC servizioclienti@pec.ags.vr.it
- mail: ags@ags.vr.it
- mail: servizioclienti@ags.vr.it

- Fax 045/6445299
- Apposita *form* sul sito Ags

Il Gestore s'impegna ad inoltrare risposta alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'Utente (fa fede la data di protocollo aziendale e/o di ricezione per le mail).

Nel caso in cui la richiesta richieda accertamenti ed istruttorie di natura tecnica e strutturale, il Gestore si impegna a rispondere per iscritto entro:

Tempo massimo senza sopralluogo = (30) gg lavorativi

Tempo massimo con sopralluogo = (45) gg lavorativi

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo massimo sarà cura del Gestore motivare ed informare tempestivamente l'Utente sullo stato della pratica.

4.7. Tempi di risposta ai reclami.

Viene definito «reclamo» qualunque comunicazione in cui gli utenti manifestano insoddisfazione per il mancato rispetto delle modalità e/o delle tempistiche nell'erogazione del servizio o altro aspetto riguardante l'organizzazione aziendale.

Il reclamo può essere inoltrato:

- a mezzo colloquio con il personale all'Ufficio Clienti o il Numero verde Clienti. Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente
- comunicazione scritta a mezzo posta o fax n. 045/6445299
- posta elettronica (ordinaria o PEC)
- sito web

Il Gestore s'impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro un **tempo massimo di 20 giorni lavorativi** decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'Utente.

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1 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
- Oneri di sopralluogo per uscita operatore* (Euro 50 + iva)
- Deposito cauzionale**

* Solo in caso di voltura contrattuale con contestuale certificazione della lettura del misuratore da parte del subentrato e del subentrante, non viene disposto il sopralluogo (l'importo è passibile di revisioni su indicazione di AATO e/o AEEGSI)

** Così come disciplinato dall'Autorità dell'Energia Elettrica, Gas e Servizi Idrici

5.2 Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi

Per tutte le tipologie di utenza le letture dei contatori sono effettuate di norma con cadenza annuale, mentre la fatturazione è quadrimestrale.

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.

In caso di mancata lettura del contatore, la fatturazione prosegue con la 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 l'utente 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 per telefono, per via telematica o per posta:

- direttamente al numero verde **800 90 55 59**

- attraverso l'apposita *form* sul sito web aziendale
- direttamente all'Ufficio Clienti

5.3 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.

5.4 Monitoraggio e controllo dei consumi

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della sua protezione 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 15 94 77** (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, tramite posta elettronica o al numero verde **800 90 55 59**.

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.

5.5 Rettifiche di fatturazione.

Qualora vengano evidenziati errori di fatturazione, 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 risposta a richieste di rettifica di fatturazione è il seguente:

Tempo massimo senza sopralluogo = (15) gg lavorativi

Tempo massimo con sopralluogo = (30) gg lavorativi

5.6. Morosità.

Decorsi i tempi previsti per il pagamento, quindi in caso di morosità, il Gestore provvede ad inviare un primo sollecito bonario. Se il pagamento non viene effettuato nei tempi indicati, si procede con l'invio di un preavviso di sospensione con raccomandata A.R. In caso di ripetuto mancato pagamento si procederà alla sospensione della fornitura, senza ulteriori comunicazioni o, nel caso di utenze domestico residenti, alla riduzione della portata.

A seguito della sospensione/riduzione, l'Utente dovrà procedere al pagamento di quanto dovuto con i sistemi di cui al precedente punto 4.3. Per la riattivazione della fornitura, l'Utente dovrà presentare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento presso uno degli sportelli del Gestore o trasmettendone copia via fax al numero 045/6445299 o via mail all'indirizzo servizioclienti@ags.vr.it.

La riattivazione della fornitura sospesa per morosità avviene, a partire dalla presentazione della ricevuta dell'avvenuto pagamento, entro un tempo massimo di 1 giorno lavorativo, salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto.

In caso di errata interruzione della fornitura, il Gestore s'impegna all'immediata riattivazione.

5.7. Gestione perdite occulte

In caso di accertata perdita occulta il Cliente può chiedere al Gestore un conguaglio tariffario sui maggiori consumi dovuti alla perdita stessa.

Si precisa che sono classificate come perdite occulte le dispersioni d'acqua, a valle del contatore di misura, che per loro natura non sono immediatamente visibili. Tipicamente tali perdite sono dovute a rotture di tubi interrati con un flusso d'acqua che si infiltra nel sottosuolo senza che questa si renda visibile a livello del terreno.

Non sono invece classificabili come perdite occulte consumi anomali dovuti a malfunzionamento di impianti del cliente (p.es. da impianti di raffrescamento, frigoriferi, irrigazione ecc.), consumi per scarico da valvola di troppo pieno, vaschette del WC difettose, ecc.

Sui consumi riconosciuti come perdite occulte, su richiesta documentata dell'Utente, è applicato un conguaglio tariffario relativamente ai mc prelevati in eccedenza rispetto ai normali consumi dell'utenza rilevabili dai consumi storici. Una volta conguagliata una perdita occulta, non saranno prese in considerazione altre richieste per la stessa utenza per almeno due anni.

Il Gestore, se lo riterrà opportuno, effettuerà un sopralluogo tecnico con personale incaricato, il cui costo sarà addebitato in bolletta in concomitanza con il conguaglio tariffario riconosciuto.

5.8. Verifica metrica certificata del contatore.

L'Utente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica da parte di un soggetto terzo del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile. Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica entro un tempo massimo di 60 giorni decorrenti dal giorno della richiesta scritta dell'Utente. Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza di errore del $\pm 5\%$), il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o addebito) in base alla media dei consumi storici degli ultimi due anni (in mancanza di consumi storici si fa riferimento a quelli rilevati dal nuovo contatore installato).

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, il Gestore provvederà a concordare con lo stesso un appuntamento. Il costo della verifica, in funzione del diametro del misuratore e dalla procedura scelta dall'Utente, può variare indicativamente da un minimo di 312 euro ad un massimo di 716 euro.

5.9. 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 giorni lavorativi decorrenti dal giorno 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.

6. CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO

Il Gestore s'impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate.

Qualora cause di forza maggiore o inevitabili esigenze di servizio 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.

6.1 Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate)

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

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 = (08) ore**
- **interventi sul contatore = (04) ore**

Tempo massimo di sospensione servizio fognatura = (04) ore

6.2. 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, ad informare gli Utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare l'Utenza al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;

- predisporre la turnazione delle utenze.
- valutare ogni altro accorgimento di volta in volta individuato in relazione alla diversa natura della crisi idrica

6.3. 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 15 94 77**, anch'esso disponibile 24 ore su 24.

Vengono garantiti i seguenti tempi d'intervento:

6.3.1. Situazioni di pericolo o rischio di danni

Tempo massimo per primo intervento: immediato (corrispondente al tempo di trasferimento sul posto).

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

6.3.2. Altre situazioni

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

Per guasto/occlusione alle tubazioni o canalizzazioni interrato, con conseguente interruzione del servizio **il tempo massimo per il primo intervento è di 6 ore.**

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

Per riparazioni a condotte **fino a 300 mm di diametro: Tempo massimo = (12) ore**

Per riparazioni 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 = (04) 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.

6.4 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.

7. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

7.1 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 ed iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Sportelli, Ufficio clienti e call center
- sito internet
- bollette e allegati
- organi di informazione (TV, conferenze stampa, mass-media)
- riviste, brochure e opuscoli informativi
- visite presso gli impianti e le sedi aziendali
- divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, di regolamenti o della stessa Carta
- campagne d'informazione e di sensibilizzazione speciali

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 o fax.

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde **800 90 55 59**, tramite posta elettronica e presso le sedi di sportello negli orari di apertura.

7.2 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
- servizio di supporto e consulenza riguardo i contratti (stipule e volture)
- gli aspetti commerciali del servizio (bollette, allacciamenti)
- campagne d'informazione e sensibilizzazione sui problemi idrici
- 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
- 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.

7.3 Accesso agli atti

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore che lo riguardano.

Il diritto all'accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. In particolare l'Utente ha il diritto di esaminare documenti e atti che lo riguardino, di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, che ha 20 giorni lavorativi per rispondere in merito.

8. TRATTAMENTO DEI DATI

Il Gestore effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli Utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi della Legge 196/2003.

E' quindi consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore per:

- esigenze legate alla stipula di un contratto da attivare su sua richiesta
- dare esecuzione ai servizi contrattualmente convenuti
- eseguire obblighi di legge
- dare corso alle modalità di pagamento convenute
- esigenze di tipo operativo e gestionale
- esigenze di controllo sui pagamenti e azioni conseguenti
- finalità specifiche di marketing operativo e strategico legate al servizio
- riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie.

Altresì il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità di leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo congruente dell'attività medesima.

Il trattamento dei dati personali potrà essere eseguito, oltre che dal Gestore, anche da:

- società, enti o consorzi che, per conto del Gestore forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Gestore, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni e dei servizi richiesti;
- soggetti cui la facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;
- soggetti ai quali il trasferimento dei dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale di somministrazione o ad altre attività contrattualmente in essere con il Gestore.

Il conferimento dei dati all'atto della sottoscrizione del contratto, è obbligatorio in relazione alla normativa vigente in materia.

In merito ai predetti trattamenti, l'utente potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.

L'eventuale rifiuto a fornire i dati personali e ad autorizzarne la comunicazione ai soggetti di cui al citato elenco, potrebbe comportare l'impossibilità di eseguire le operazioni o i servizi richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale richiesto o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso.

9. 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 90 55 59**. 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.

9.1 Procedura di reclamo

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati dal Gestore. I reclami possono essere inoltrati:

- in forma scritta all'indirizzo Via 11 Settembre 24 – 37019 Peschiera del Garda (VR);
- telefonicamente al numero verde **800 90 55 59**;
- a mezzo colloquio con il personale dell'Ufficio Clienti. Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente;
- posta elettronica: servizioclienti@ags.vr.it
- PEC servizioclienti@pec.ags.vr.it
- sito web
- fax: 045/6445299

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

9.2 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 al Consiglio di Bacino dell'AATO Veronese ed all'Autorità dell'Energia Elettrica, Gas e Servizi Idrici.

9.3. 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).

9.4 Servizio minimo in caso di sciopero

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 è soggetti interessati.

9.5. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni.

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità riportati nella tabella sottostante è previsto, su istanza dell'Utente presentata entro 20 gg dalla scadenza del termine garantito, un rimborso forfetario come nella stessa riportato.

Il Gestore, riconosciuta la validità della richiesta, procede di norma ad effettuare l'accredito sulla prima bolletta utile e comunque entro 120 gg di calendario dalla data di accertamento del mancato rispetto. Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.

Le prestazioni e gli standard oggetto di rimborso sono riepilogati nella tabella che segue:

TIPO PRESTAZIONE E TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE/RISPOSTA		RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DELLE TEMPISTICHE			
Prestazione	Scadenza Tempo max esecuzione	Alla scadenza	Decorso il doppio della scadenza	Decorso il triplo della scadenza	
Preventivazione senza sopralluogo		5 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Preventivazione con sopralluogo	AS	15 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
	AC	20 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Nuovo allacciamento	senza scavo	20 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
	con scavo	30 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Nuovo allacciamento con modifica impianto esistente o spostamento di contatori		15 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Attivazione di nuova fornitura		5 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Riattivazione della fornitura e/o subentro		5 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente		5 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Riattivazione della fornitura sospesa per morosità a fronte della presa visione del pagamento (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto)		2 gg lavorativo	30 €	60 €	90 €
Risposta ai reclami pervenuti per iscritto		20 gg lavorativi	20 €	40 €	60 €

10. LA SODDISFAZIONE

Il Gestore, al fine di verificare la qualità del servizio reso ed 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 ed alle Associazioni dei Consumatori.

Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti dell'Ufficio Clienti.

11. RAPPORTI CON GLI UTENTI

11.1 Consulenza

L'Ufficio Clienti del Gestore offre consulenza per favorire la scelta ottimale del tipo di contratto da parte dell'Utente, per telefono, posta ordinaria o elettronica, fax o direttamente allo sportello.

11.2 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 ad 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

12. CONTROVERSIE

In caso di controversia l'Utente può ricorrere alla Procedura di Conciliazione, di cui si allega il modulo di adesione, così come definita dal relativo Regolamento sottoscritto tra le Associazioni dei Consumatori ed il Gestore. Tale Regolamento è reperibile sul sito www.ags.vr.it.

13. CONSIGLI UTILI

L'acqua potabile che sgorga dai nostri rubinetti rappresenta una risorsa da non ritenersi più inesauribile, ma deve essere invece utilizzata con buon senso ed intelligenza. Questo è l'invito che il Gestore rivolge a tutti gli Utenti e ai Cittadini.

Allo scopo di evitare inutili sprechi e salvaguardare la risorsa idrica e l'ambiente, vengono riportati nel seguito alcuni semplici consigli che ognuno di noi può facilmente mettere in pratica nella vita quotidiana. Tali azioni possono determinare a fine anno un risparmio di migliaia di litri, con conseguente sensibile riduzione della bolletta.

Ripara il rubinetto che gocciola o il water che perde

Un piccolo, ma costante flusso di acqua, apparentemente insignificante, a fine anno può tranquillamente riempire 5 autobotti; basta un semplice intervento di pochi minuti per eliminarlo.

Controlla la cassetta di scarico

Le normali cassette di scarico del water hanno una capacità di 12 litri, che, ad ogni scarico, vengono completamente rilasciati. Se le condizioni lo permettono, sarebbe opportuno, invece, installare sistemi che sono in grado di erogare la quantità di acqua strettamente necessaria.

Scegli la doccia

E' soprattutto una questione di risparmio. Infatti per una doccia si possono consumare in media circa 30 litri, mentre per un bagno occorre una quantità di acqua 3 volte superiore.

Chiudi il rubinetto quando ti lavi i denti o ti radi

Quante volte lasciamo scorrere inutilmente l'acqua senza utilizzarla durante questi semplici gesti quotidiani? Teniamo aperto il rubinetto per il tempo effettivamente necessario.

Fai funzionare lavatrice e lavastoviglie sempre a pieno carico

Utilizza lavatrice e lavastoviglie a pieno carico: dureranno più a lungo e la tua bolletta sarà più leggera.

Utilizza acqua usata per annaffiare il tuo angolo verde

Per annaffiare fiori o piante riutilizza acqua usata per altri scopi, ad esempio, per lavare le verdure od altro. Inoltre, se per il tuo orto o giardino devi impiegare acqua potabile, esegui questa operazione dopo le 21: consumerai meno acqua e le tue piante te ne saranno grate.

Controlla il tuo impianto

Leggi periodicamente il tuo contatore, verifica che i tuoi consumi siano regolari, e se ritieni siano eccessivi, controlla che nel tuo impianto interno non ci siano perdite occulte: sono quelle che non si vedono, in quanto dovute a rotture nelle tubazioni interrato.

La verifica è molto semplice: chiudi tutti i rubinetti, poi controlla se il tuo contatore sta girando; se è così, significa che esiste una perdita interna. Contatta immediatamente un tecnico qualificato.

Proteggi il contatore dal gelo

Se il contatore è posto in un pozzetto o in luoghi esposti agli effetti del gelo, proteggilo con opportuno materiale isolante per evitare rotture e danneggiamenti i cui oneri d'intervento sono a carico dell'Utente.

Riparazioni e manutenzioni sulla rete

In seguito alla temporanea interruzione del servizio, nei primi istanti successivi al riempimento delle condotte si potrebbe verificare un'alterazione della trasparenza dell'acqua a causa della movimentazione di depositi all'interno delle tubazioni; in tali casi l'Utente dovrà lasciar fluire l'acqua per alcuni minuti fino al ripristino delle normali condizioni d'erogazione.

14. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta è stata approvata con delibera dell'Autorità d'Ambito n. **xx/2014**.

La Carta è 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.

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 ad 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 di fognatura e depurazione.
- In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Gestore applica gli interessi di mora, calcolati per ogni giorno di ritardo secondo l'interesse legale vigente nel periodo che intercorre tra la data di scadenza della bolletta ed il suo pagamento maggiorato di 2,5 punti percentuali, a cui viene aggiunto un rimborso per le spese necessarie al ripristino del servizio e per la copertura delle spese di gestione (tale importo può essere soggetto a variazioni).
- 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. GLOSSARIO

Allacciamento: derivazione dalla rete stradale fino al punto di consegna della fornitura.

Attivazione: avvio della fornitura.

ATO Ambito Territoriale Ottimale: rappresenta la porzione di territorio, delimitata in base alla legge regionale n. 5 del 27.03.1998, nella quale viene riorganizzata la gestione del Servizio Idrico Integrato. L'ATO denominato "VERONESE" comprende tutti i comuni della provincia di Verona escluso Castagnaro.

AEEGSI: è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico; è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo. L'Autorità svolge inoltre una funzione consultiva nei confronti di Parlamento e Governo ai quali può formulare segnalazioni e proposte; presenta annualmente una Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta. Con il decreto n.201/11, convertito nella legge n. 214/11, all'Autorità sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'articolo 21, comma 19, prevede che: "con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481".

Causa di forza maggiore: s'intendono gli atti d'autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi;

Contatore: strumento per la misurazione dei consumi.

Contratto di fornitura: è il contratto di somministrazione che l'Utente stipula con il Gestore e che definisce e regola le condizioni di fornitura del servizio.

Consiglio di Bacino: è l'Ente subentrato nelle funzioni dell'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Veronese ai sensi della L.R. 17 del 27 aprile 2012.

Disattivazione: interruzione della fornitura con sigillatura o asportazione del contatore.

Fornitura: erogazione del servizio.

Gestore: Società alla quale è stata affidata la gestione del Servizio Idrico Integrato con specifico atto deliberativo dell'Assemblea dell'ATO.

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

m.c.a. (metri di colonna d'acqua): unità di misura pratica della pressione.

Manutenzioni necessarie: sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata.

Pozzetto di sifonamento e controllo: è un pozzetto ispezionabile, di proprietà dell'Utente, dotato di un sifone con tappo di accesso alla condotta per la pulizia della tubazione ed eventuali campionamenti. La manutenzione e la pulizia del sifone sono a cura dell'Utente.

Punto di consegna della fornitura: per il servizio acqua è rappresentato dal contatore e per il servizio fognatura è rappresentato dal confine di proprietà (pozzetto di sifonamento e controllo).

Riattivazione: riavvio della fornitura all'Utente, successivo ad una precedente sospensione.

Servizio Idrico Integrato: è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione d'acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Sospensione: interruzione della fornitura.

Subentro/voltura: stipulazione nuovo contratto nel caso in cui i contatori siano già installati.

Utente: è il consumatore allacciato alla rete, 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.

17. INFORMAZIONI SUGLI ADDEBITI

Quota servizio di acquedotto: tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

Quota 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. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

Quota servizio di depurazione: tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

Quota fissa: è una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

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 acqua: è uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore del cliente).

Scaglioni: alcune quote variabili hanno valori differenziati per scaglioni di consumo. Gli scaglioni sono più costosi via via che i consumi crescono, in modo da scoraggiare i consumi di acqua elevati. Ogni scaglione è compreso tra un livello minimo ed uno massimo (es: 0-50 mc; 51-150 mc, 151-200 mc, ecc). In ogni bolletta i mc fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al cliente sulla base del suo consumo medio giornaliero. Ad esempio, ipotizziamo che in una bolletta vengano fatturati al cliente 72 mc per un periodo di 120 giorni. Il suo consumo medio giornaliero sarà di circa 0,6 mc, in proiezione sull'anno, di $0,6 \times 365 = 219$ mc.

Se gli scaglioni sono, ad esempio: 0-50 mc, 51-150 mc, 151-250 mc, verranno quindi applicati al cliente i primi 3 scaglioni. I consumi del cliente nella bolletta in questione saranno così ripartiti, applicando i relativi valori delle tariffe:

16 mc nel primo scaglione

49 mc nel secondo scaglione

7 mc nel terzo scaglione.

18. INFORMAZIONI SU UNITA' 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: è il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dal cliente finale e comunicato al gestore (che abbia messo a disposizione tale servizio).

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.

Tipologia di fornitura usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente): significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Tipologia di fornitura usi domestici condominiali: significa che la fornitura è per usi domestici e che il contatore è condominiale. Il titolare del contratto è l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Tipologia di fornitura altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc): significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

19. ALTRE INFORMAZIONI

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.

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.

Carta del servizio: è il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dal cliente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta del servizio è normalmente disponibile nel sito internet o presso gli Sportelli del gestore.



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La carta del servizio idrico integrato è stata approvata dal Consiglio di Bacino Veronese con deliberazione n. ... del

SOMMARIO

1. PREMESSA	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
2.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento.	4
2.2. Continuità del servizio.	4
2.3. Partecipazione.	4
2.4. Cortesia.	4
2.5. Efficienza, efficacia ed economicità.	5
2.6. Qualità e sicurezza.	5
2.7. Sostenibilità.	5
2.8. Condizioni generali della fornitura del servizio idrico integrato.	5
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	5
3.1. Efficienza ed efficacia.	5
3.2. Avvio del rapporto contrattuale con l'Utente.	6
3.3. Tempo di preventivazione.	6
3.4. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.	6
3.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura.	6
3.6. Tempi di attivazione di nuova fornitura con posa contatore.	6
3.7. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro.	7
3.8. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.	7
4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	7
4.1. Apertura al pubblico degli sportelli.	7
4.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center.	7
4.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.	8
4.4. Rispetto degli appuntamenti concordati.	8
4.5. Tempi di attesa agli sportelli.	8
4.6. Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni.	8
4.7. Tempi di risposta ai reclami.	9
5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	9
5.1. Attivazione servizio di somministrazione.	9
5.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.	9
5.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni.	10
5.4. Monitoraggio e controllo dei consumi.	10
5.5. Rettifiche di fatturazione.	10
5.6. Morosità.	10
5.7. Gestione perdite occulte.	11

5.8.	<i>Verifica metrica certificata del contatore.</i>	11
5.9.	<i>Verifica della pressione di fornitura.</i>	12
6.	CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO	12
6.1.	<i>Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate).</i>	12
6.2.	<i>Crisi idrica.</i>	12
6.3.	<i>Pronto intervento.</i>	13
6.3.1.	<i>Situazioni di pericolo o rischio di danni.</i>	13
6.3.2.	<i>Altre situazioni.</i>	13
6.3.3.	<i>Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di guasto.</i>	13
6.4.	<i>Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.</i>	13
7.	INFORMAZIONE ALL'UTENZA	14
7.1.	<i>Accesso all'informazione.</i>	14
7.2.	<i>Informazioni.</i>	14
7.3.	<i>Accesso agli atti.</i>	15
8.	TRATTAMENTO DEI DATI	15
9.	LA TUTELA DELL'UTENTE	16
9.1.	<i>Procedura di reclamo.</i>	16
9.2.	<i>Controlli esterni.</i>	16
9.3.	<i>Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.</i>	16
9.4.	<i>Servizio minimo in caso di sciopero.</i>	16
9.5.	<i>Rimborso per il mancato rispetto degli impegni.</i>	17
	TABELLA PRESTAZIONI E RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DELLE TEMPISTICHE	17
10.	LA SODDISFAZIONE	18
11.	RAPPORTI CON GLI UTENTI	18
11.1.	<i>Consulenza.</i>	18
11.2.	<i>Codice di comportamento.</i>	18
12.	CONTROVERSIE	18
13.	VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI	18
14.	CONSIGLI UTILI	19
15.	LE REGOLE DI BASE	20
16.	GLOSSARIO	21
17.	INFORMAZIONI SUGLI ADDEBITI	22
18.	INFORMAZIONE SU UNITÀ DI MISURA, LETTURE E CONSUMI	23
19.	ALTRE INFORMAZIONI	24

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*".

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, generali e specifici, garantendo il rispetto degli standard di qualità del servizio. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati all'art. 9.5, l'Utente ha diritto a un indennizzo di natura forfettaria.

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. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

2.1. 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.

2.2. Continuità del servizio.

Il Gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. Efficienza, efficacia ed economicità.

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

2.6. 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.

2.7. 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, e 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.

2.8. Condizioni generali 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.

3. 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, e ai quali l'Utente deve fare riferimento nel rapporto con il Gestore. 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 medio 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.

3.1. 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 al glossario.

3.2. Avvio del rapporto contrattuale con l'Utente.

I tempi delle prestazioni sotto riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi, 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.

3.3. Tempo di preventivazione.

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.

Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice (AS), che contemplano prestazioni standard, oppure complessi (AC), ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard (misure di pressione, modellazioni reti, etc.). Al momento del sopralluogo l'Utente viene informato in merito alla tipologia di allaccio.

Tempo massimo senza sopralluogo = (05) gg lavorativi (AS)

Tempo massimo con sopralluogo = (15) gg. lavorativi (AS) + (20) gg (AC)

3.4. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.

È il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (con contestuale pagamento dello stesso), di rilascio autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori necessari per la successiva attivazione della fornitura. I tempi sotto indicati s'intendono validi per gli allacciamenti che non richiedono interventi di potenziamento o estensione delle reti. Per questi interventi, i tempi che il Gestore s'impegna a comunicare tempestivamente all'Utente sono da determinarsi di volta in volta in relazione alla complessità dei lavori da eseguirsi sulla rete.

Tempo massimo per allacciamenti senza opere di scavo = (20) gg. lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti con opere di scavo = (30) gg. lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti con modifica di allacciamenti esistenti compreso lo spostamento di contatori = (15) gg. lavorativi

3.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura.

È il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipulazione del contratto e l'avvio della fornitura, fatti salvi accordi diversi per motivi legati al posizionamento dei misuratori.

Tempo massimo = (05) gg. lavorativi

3.6. Tempi di attivazione di nuova fornitura con posa contatore.

È il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipulazione del contratto e l'avvio della fornitura previo posa del contatore, fatti salvi accordi diversi per motivi legati al posizionamento dei misuratori.

Tempo massimo = (05) gg. lavorativi

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

E' il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipulazione del contratto di riavvio della fornitura già esistente ma cessata e la riattivazione, fatti salvi accordi diversi per motivi legati al posizionamento dei misuratori.

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.

Tempo massimo = (05) gg. lavorativi

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

E' 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 per motivi legati all'accessibilità dei misuratori.

Tempo massimo = (05) gg. lavorativi

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1. 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.

Gli orari di apertura degli sportelli, non inferiori alle 8 ore giornaliere nei giorni feriali, vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate periodicamente agli utenti, pubblicati sul sito Internet aziendale.

Sul sito internet del Gestore www.acqueveronesi.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.

4.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center.

Agli Utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente tramite il numero verde Clienti **800 735300** da rete fissa e 199 127 171 da rete mobile a pagamento (Call Center) oltre che per iscritto, via mail attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o via fax, le normali pratiche di cessazione dei contratti e i subentri su utenza cessata; anche tramite portale WEB (sportello on line) è possibile fare richiesta di cessazione del contratto. In caso di contatto telefonico e telematico la documentazione a completamento della pratica dovrà essere trasmessa tempestivamente dall'Utente a pena del ripristino d'ufficio della situazione contrattuale preesistente.

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.

Possono essere ottenute telefonicamente, sempre per il tramite del Call Center, anche le seguenti informazioni:

- informazioni di carattere generale;
- informazioni personali, con accesso tramite il codice personale.

4.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti con le seguenti modalità:

- domiciliazione bancaria;
- presso le banche convenzionate con bollettino c/c postale (informazioni in bolletta);
- presso gli uffici postali;
- presso la Cassa - Sportello BPV della sede in Via Galtarossa n. 8.
- presso gli Sportelli periferici con servizio Bancomat
- sul Sito di Acque Veronesi con carta di credito Visa o MasterCard
- con bonifico bancario
- presso i punti vendita dotati del servizio Lottomatica

4.4. Rispetto degli appuntamenti concordati.

Il Gestore, nel rispetto dei tempi di attivazione e disattivazione, la dove possibile, fissa l'appuntamento per l'esecuzione dell'attività. In questo caso l'Utente deve dare la propria disponibilità per l'appuntamento in una fascia oraria massima di 4 ore dalle 8 alle 12 e dalle 13 alle 16, da concordare.

Tale fascia può essere modificata mediante accordo telefonico preso almeno 24 ore prima dell'appuntamento.

4.5. Tempi di attesa agli sportelli.

I tempi di attesa agli sportelli sono quantificabili in:

Tempo medio = (15) min.

Tempo massimo (in momenti di elevato afflusso) = (40) min.

4.6. Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni.

L'Utente può inoltrare al Gestore richieste scritte per informazioni. I canali di trasmissione sono:

- postale – protocollo aziendale sede Lungadige Galtarossa 8 – Verona (VR)
- Fax 045/8677438
- PEC protocollo@pec.acqueveronesi.it
- Attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale
- Attraverso lo Sportello Web on Line presente sul sito Internet aziendale

Il Gestore s'impegna a inoltrare risposta alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 20 gg lavorativi decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'Utente (fa fede la data di protocollo aziendale e/o di ricezione per le mail).

Nel caso in cui la richiesta richieda accertamenti e istruttorie di natura tecnica e strutturale, il Gestore si impegna a rispondere per iscritto entro:

Tempo massimo senza sopralluogo = (30) gg lavorativi

Tempo massimo con sopralluogo = (45) gg lavorativi

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo massimo sarà cura del Gestore motivare e informare tempestivamente l'Utente sullo stato della pratica.

4.7. Tempi di risposta ai reclami.

Viene definito «reclamo» qualunque comunicazione 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:

- a mezzo colloquio con il personale degli sportelli o attraverso il Numero Verde Clienti. Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente
- comunicazione scritta a mezzo posta o fax n. 045/8677528
- posta elettronica (ordinaria o PEC)
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale
- attraverso lo Sportello Web on Line presente sul sito aziendale

Il Gestore s'impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'Utente.

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1. 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**
- **Oneri di sopralluogo per uscita operatore ***
- **Deposito cauzionale****

** Solo in caso di voltura contrattuale con contestuale certificazione della lettura del misuratore da parte del subentrato e del subentrante, non viene disposto il sopralluogo (l'importo è passibile di revisioni su indicazione dell'AATO/AEEGSI)*

*** Così come disciplinato dall'Autorità dell'Energia Elettrica, Gas e Servizi Idrici*

5.2. 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 fatturazione è trimestrale.

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.

In caso di mancata lettura del contatore, la fatturazione prosegue con stima del consumo sulla base dei dati storici disponibili. Acque Veronesi 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 per telefono alla Ditta che esegue le letture per conto del Gestore i cui contatti sono indicati in avviso.

È altresì possibile comunicare l'autolettura nelle seguenti modalità:

- direttamente al Numero Verde Clienti **800 735300**
- attraverso l'accesso allo Sportello Web on Line
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale
- direttamente agli sportelli presso la sede di Verona e a quelli dislocati nella Provincia.

5.3. 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.

5.4. Monitoraggio e controllo dei consumi.

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della sua protezione 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 734300** (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, tramite il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o al numero verde **800 735300**.

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.

5.5. Rettifiche di fatturazione.

Qualora vengano evidenziati errori di fatturazione, 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 risposta a richieste di rettifica di fatturazione è il seguente:

Tempo massimo senza sopralluogo = (15) gg lavorativi

Tempo massimo con sopralluogo = (30) gg lavorativi

5.6. Morosità.

Decorsi i tempi previsti per il pagamento, quindi in caso di morosità, il Gestore provvede a inviare primo un sollecito bonario. Se il pagamento non viene effettuato nei tempi indicati, si procede con l'invio di un preavviso di sospensione con raccomandata A.R.. In caso di ripetuto mancato pagamento si procederà alla sospensione della fornitura, senza ulteriori comunicazioni. A seguito della sospensione, l'Utente dovrà procedere al pagamento di quanto dovuto con i sistemi di cui al precedente punto 4.3. Per la riattivazione della fornitura, l'Utente dovrà presentare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento:

- presso gli sportelli dislocati sul territorio
- trasmettendone copia via fax al numero 045.8088697
- trasmettendone copia a mezzo posta elettronica all'indirizzo recupero.credito@acqueveronesi.it

La riattivazione della fornitura sospesa per morosità avviene, a partire dalla presa visione della ricevuta dell'avvenuto pagamento, entro:

Tempo massimo = (01) gg lavorativo (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto). L'applicazione della penalità decorre comunque dal 2° giorno lavorativo.

In caso di errata interruzione della fornitura, il Gestore s'impegna all'immediata riattivazione.

5.7. Gestione perdite occulte.

In caso di accertata perdita occulta il Cliente può chiedere ad Acque Veronesi un conguaglio tariffario sui maggiori consumi dovuti alla perdita stessa, seguendo le procedure indicate sulla modulistica presente sul sito e a disposizione degli sportelli.

Si precisa che sono classificate come perdite occulte le dispersioni d'acqua, a valle del contatore di misura, che per loro natura non sono immediatamente visibili. Tipicamente tali perdite sono dovute a rotture di tubi interrati con un flusso d'acqua che si infila nel sottosuolo senza che questa si renda visibile a livello del terreno.

Non sono invece classificabili come perdite occulte consumi anomali dovuti a malfunzionamento di impianti del cliente (p.es. da impianti di raffrescamento, frigoriferi, irrigazione ecc.), consumi per scarico da valvola di troppo pieno, vaschette del WC difettose, ecc.

Sui consumi riconosciuti come perdite occulte, su richiesta documentata del Cliente, è applicato un conguaglio tariffario relativamente ai mc prelevati in eccedenza rispetto ai normali consumi dell'utenza rilevabili dai consumi storici. Una volta conguagliata una perdita occulta, non saranno prese in considerazione altre richieste per la stessa utenza per almeno due anni.

Acque Veronesi effettuerà un sopralluogo tecnico con personale incaricato, il cui costo sarà addebitato in bolletta in concomitanza con il conguaglio tariffario riconosciuto.

5.8. Verifica metrica certificata del contatore.

L'Utente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica da parte di un soggetto terzo del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile. Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica entro un tempo massimo di 60 giorni decorrenti dal giorno della richiesta scritta dell'Utente. Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza di errore del $\pm 5\%$), il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o addebito) in base alla media dei consumi storici degli ultimi due anni (in mancanza di consumi storici si fa riferimento a quelli rilevati dal nuovo contatore installato).

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 di € 250.

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.

5.9. 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.

6. CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO

Il Gestore s'impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate.

Qualora cause di forza maggiore o inevitabili esigenze di servizio 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.

6.1. Interruzioni con preavviso (*Sospensioni programmate*).

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

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 = (08) ore
- interventi sul contatore = (04) ore

Tempo massimo di sospensione servizio fognatura = (04) ore

6.2. 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;
- 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

6.3. 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 734300**, anch'esso disponibile 24 ore su 24.

Vengono garantiti i seguenti tempi d'intervento:

6.3.1. Situazioni di pericolo o rischio di danni.

Tempo massimo per primo intervento: immediato (corrispondente al tempo di trasferimento sul posto).

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

6.3.2. 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 interrato, con conseguente interruzione del servizio:

tempo massimo per il primo intervento = 6 ore.

6.3.3. 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 = (04) 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.

6.4. 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.

7. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

7.1. 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 e URP di primo livello
- sito internet
- Portale web
- bollette e allegati
- organi di informazione (TV, conferenze stampa, mass-media)
- riviste, brochure e opuscoli informativi
- visite presso gli impianti e le sedi aziendali
- divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, di regolamenti o della stessa Carta
- campagne d'informazione speciali
- Campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo di Acque Veronesi

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 o fax.

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde **800 735300**, attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale e presso le sedi di sportello negli orari di apertura.

7.2. 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
- servizio di supporto e consulenza riguardo ai contratti (stipule e volture)
- gli aspetti commerciali del servizio (bollette, allacciamenti)
- campagne d'informazione e sensibilizzazione sui problemi idrici
- 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
- 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.

7.3. Accesso agli atti.

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore che lo riguardano.

Il diritto all'accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. In particolare l'Utente ha il diritto di esaminare documenti e atti che lo riguardino, di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, che ha 20 giorni lavorativi per rispondere in merito.

8. TRATTAMENTO DEI DATI

Il Gestore effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli Utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi della Legge 196/2003.

E' quindi consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore per:

- esigenze legate alla stipula di un contratto da attivare su sua richiesta
- dare esecuzione ai servizi contrattualmente convenuti
- eseguire obblighi di legge
- dare corso alle modalità di pagamento convenute
- esigenze di tipo operativo e gestionale
- esigenze di controllo sui pagamenti e azioni conseguenti
- finalità specifiche di marketing operativo e strategico legate al servizio
- riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie.

Altresì il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità di leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo congruente dell'attività medesima.

Il trattamento dei dati personali potrà essere eseguito, oltre che dal Gestore, anche da:

- società, enti o consorzi che, per conto del Gestore forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Gestore, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni e dei servizi richiesti;
- soggetti cui la facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;
- soggetti ai quali il trasferimento dei dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale di somministrazione o ad altre attività contrattualmente in essere con il Gestore.

Il conferimento dei dati all'atto della sottoscrizione del contratto, è obbligatorio in relazione alla normativa vigente in materia.

In merito ai predetti trattamenti, l'utente potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003. L'eventuale rifiuto a fornire i dati personali e ad autorizzarne la comunicazione ai soggetti di cui al citato elenco, potrebbe comportare l'impossibilità di eseguire le operazioni o i servizi richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale richiesto o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso.

9. 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 735300**. 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.

9.1. Procedura di reclamo.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati dal Gestore. I reclami possono essere inoltrati:

- in forma scritta all'indirizzo Lungadige Galtarossa 8 – 37133 Verona (VR)
- telefonicamente al numero verde clienti **800 735300**
- a mezzo colloquio con il personale degli sportelli. Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente;
- all'indirizzo PEC **protocollo@pec.acqueveronesi.it**
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale
- attraverso lo Sportello Web on Line presente sul sito Internet aziendale
- al numero di fax: 045/8677528

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

9.2. 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'ATO veronese – Consiglio di Bacino ed all'Autorità dell'Energia Elettrica, Gas e Servizi Idrici.

9.3. 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).

9.4. Servizio minimo in caso di sciopero.

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 è soggetti interessati.

9.5. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni.

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità riportati nella tabella sottostante è previsto un rimborso forfetario come nella stessa indicato.

Il Gestore procede di norma a effettuare l'accredito sulla prima bolletta utile e comunque entro 120 gg di calendario dalla data di accertamento del mancato rispetto. Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.

Gli standard soggetti a rimborso potranno essere modificati da provvedimenti legislativi emanati dalle competenti Autorità.

Le prestazioni e gli standard oggetto di rimborso sono riepilogati nella seguente tabella:

TABELLA PRESTAZIONI E RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DELLE TEMPISTICHE

TIPO PRESTAZIONE E TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE/RISPOSTA			RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DELLE TEMPISTICHE		
Prestazione		Scadenza Tempo max esecuzione	Alla scadenza	Decorso il doppio della scadenza	Decorso il triplo della scadenza
Preventivazione senza sopralluogo		5 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Preventivazione con sopralluogo	AS	15 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
	AC	20 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Nuovo allacciamento	senza scavo	20 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
	con scavo	30 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Nuovo allacciamento con modifica impianto esistente o spostamento di contatori		15 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Attivazione di nuova fornitura		5 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Riattivazione della fornitura e/o subentro		5 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente		5 gg lavorativi	30 €	60 €	90 €
Riattivazione della fornitura sospesa per morosità a fronte della presa visione del pagamento (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto)		1 gg lavorativo	30 € (*)	60 € (*)	90 € (*)
Risposta ai reclami pervenuti per iscritto		20 gg lavorativi	20 €	40 €	60 €
(*) l'applicazione della penalità decorre dalla scadenza del 2° giorno					

10. LA SODDISFAZIONE

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 dell'Ufficio Clienti.

11. RAPPORTI CON GLI UTENTI

11.1. Consulenza.

L'Ufficio Clienti del Gestore offre consulenza per favorire la scelta ottimale del tipo di contratto da parte dell'Utente, per telefono, posta ordinaria o attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale, fax o direttamente allo sportello.

11.2. 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

12. 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 sul sito www.acqueveronesi.it.

13. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta è stata approvata con delibera del Consiglio di Bacino Veronese n. **xx/2014**.

La Carta è 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.

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.

14. CONSIGLI UTILI

L'acqua potabile che sgorga dai nostri rubinetti rappresenta una risorsa da non ritenersi più inesauribile, ma deve essere invece utilizzata con buon senso e intelligenza. Questo è l'invito che il Gestore rivolge a tutti gli Utenti e ai Cittadini.

Allo scopo di evitare inutili sprechi e salvaguardare la risorsa idrica e l'ambiente, vengono riportati nel seguito alcuni semplici consigli che ognuno di noi può facilmente mettere in pratica nella vita quotidiana. Tali azioni possono determinare a fine anno un risparmio di migliaia di litri, con conseguente sensibile riduzione della bolletta.

Ripara il rubinetto che gocciola o il water che perde

Un piccolo, ma costante flusso di acqua, apparentemente insignificante, a fine anno può tranquillamente riempire 5 autobotti; basta un semplice intervento di pochi minuti per eliminarlo.

Controlla la cassetta di scarico

Le normali cassette di scarico del water hanno una capacità di 12 litri, che, a ogni scarico, vengono completamente rilasciati. Se le condizioni lo permettono, sarebbe opportuno, invece, installare sistemi che sono in grado di erogare la quantità di acqua strettamente necessaria.

Scegli la doccia

E' soprattutto una questione di risparmio. Infatti, per una doccia si possono consumare in media circa 30 litri, mentre per un bagno occorre una quantità di acqua 3 volte superiore.

Chiudi il rubinetto quando ti lavi i denti o ti radi

Quante volte lasciamo scorrere inutilmente l'acqua senza utilizzarla durante questi semplici gesti quotidiani? Teniamo aperto il rubinetto per il tempo effettivamente necessario.

Fai funzionare lavatrice e lavastoviglie sempre a pieno carico

Utilizza lavatrice e lavastoviglie a pieno carico: dureranno più a lungo e la tua bolletta sarà più leggera.

Utilizza acqua usata per annaffiare il tuo angolo verde

Per annaffiare fiori o piante riutilizza acqua usata per altri scopi, ad esempio, per lavare le verdure o altro. Inoltre, se per il tuo orto o giardino devi impiegare acqua potabile, esegui questa operazione dopo le 21: consumerai meno acqua e le tue piante te ne saranno grate.

Controlla il tuo impianto

Leggi periodicamente il tuo contatore, verifica che i tuoi consumi siano regolari, e se ritieni siano eccessivi, controlla che nel tuo impianto interno non ci siano perdite occulte: sono quelle che non si vedono, in quanto dovute a rotture nelle tubazioni interrate.

La verifica è molto semplice: chiudi tutti i rubinetti, poi controlla se il tuo contatore sta girando; se è così, significa che esiste una perdita interna. Contatta immediatamente un tecnico qualificato.

Proteggi il contatore dal gelo

Se il contatore è posto in un pozzetto o in luoghi esposti agli effetti del gelo, proteggerlo con opportuno materiale isolante per evitare rotture e danneggiamenti i cui oneri d'intervento sono a carico dell'Utente.

Riparazioni e manutenzioni sulla rete

In seguito alla temporanea interruzione del servizio, nei primi istanti successivi al riempimento delle condotte si potrebbe verificare un'alterazione della trasparenza dell'acqua a causa della movimentazione di depositi all'interno delle tubazioni; in tali casi l'Utente dovrà lasciar fluire l'acqua per alcuni minuti fino al ripristino delle normali condizioni d'erogazione.

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 di fognatura e depurazione.
- In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Gestore applica gli interessi di mora, 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 maggiorato di 2,5 punti percentuali, a cui viene aggiunto un rimborso per le spese necessarie al ripristino del servizio e per la copertura delle spese di gestione (tale importo può essere soggetto a variazioni).
- 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. GLOSSARIO

Allacciamento: derivazione dalla rete stradale fino al punto di consegna della fornitura.

Attivazione: avvio della fornitura.

ATO Ambito Territoriale Ottimale: rappresenta la porzione di territorio, delimitata in base alla legge regionale n. 5 del 27.03.1998, nella quale viene riorganizzata la gestione del Servizio Idrico Integrato. L'ATO denominato "VERONESE" comprende tutti i comuni della provincia di Verona escluso Castagnaro.

AEEGSI: è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico; è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo. L'Autorità svolge inoltre una funzione consultiva nei confronti di Parlamento e Governo ai quali può formulare segnalazioni e proposte; presenta annualmente una Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta. Con il decreto n.201/11, convertito nella legge n. 214/11, all'Autorità sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'articolo 21, comma 19, prevede che: "con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481".

Causa di forza maggiore: s'intendono gli atti d'autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi;

Consiglio di Bacino: è l'Ente subentrato nelle funzioni dell'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Veronese ai sensi della L.R. n. 17 del 27 aprile 2012.

Contatore: strumento per la misurazione dei consumi.

Contratto di fornitura: è il contratto di somministrazione che l'Utente stipula con il Gestore e che definisce e regola le condizioni di fornitura del servizio.

Disattivazione: interruzione della fornitura con sigillatura o asportazione del contatore.

Fornitura: erogazione del servizio.

Gestore: Società alla quale è stata affidata la gestione del Servizio Idrico Integrato con specifico atto deliberativo dell'Assemblea dell'ATO.

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

m.c.a. (metri di colonna d'acqua): unità di misura pratica della pressione.

Manutenzioni necessarie: sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata.

Pozzetto di sifonamento e controllo: è un pozzetto ispezionabile, di proprietà dell'Utente, dotato di un sifone con tappo di accesso alla condotta per la pulizia della tubazione ed eventuali campionamenti. La manutenzione e la pulizia del sifone sono a cura dell'Utente.

Punto di consegna della fornitura: per il servizio acqua è rappresentato dal contatore e per il servizio fognatura è rappresentato dal confine di proprietà (pozzetto di sifonamento e controllo).

Riattivazione: riavvio della fornitura all'Utente, successivo a una precedente sospensione.

Servizio Idrico Integrato: è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione d'acqua a usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Sospensione: interruzione della fornitura.

Subentro/voltura: stipulazione nuovo contratto nel caso in cui i contatori siano già installati.

Utente: è il consumatore allacciato alla rete, 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.

17. INFORMAZIONI SUGLI ADDEBITI

Quota servizio di acquedotto: Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

Quota 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. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

Quota servizio di depurazione: Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

Quota fissa: È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

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 acqua: E' uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore del cliente).

Scaglioni: Alcune quote variabili hanno valori differenziati per scaglioni di consumo. Gli scaglioni sono più costosi via via che i consumi crescono, in modo da scoraggiare i consumi di acqua elevati. Ogni scaglione è compreso tra un livello minimo ed uno massimo (es: 0-50 mc; 51-150 mc, 151-200 mc, ecc.). In ogni bolletta i mc fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al cliente sulla base del suo consumo medio giornaliero. Ad esempio, ipotizziamo che in una bolletta vengano fatturati al cliente 72 mc per un periodo di 120 giorni. Il suo consumo medio giornaliero sarà di circa 0,6 mc, in proiezione sull'anno, di $0,6 \times 365 = 219$ mc.

Se gli scaglioni sono, ad esempio: 0-50 mc, 51-150 mc, 151-250 mc, verranno quindi applicati al cliente i primi 3 scaglioni. I consumi del cliente nella bolletta in questione saranno così ripartiti, applicando i relativi valori delle tariffe:

16 mc nel primo scaglione

49 mc nel secondo scaglione

7 mc nel terzo scaglione.

18. 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' il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dal cliente finale e comunicato al gestore (che abbia messo a disposizione tale servizio).

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.

Tipologia di fornitura usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente): Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Tipologia di fornitura usi domestici condominiali: Significa che la fornitura è per usi domestici e che il contatore è condominiale. Il titolare del contratto è l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Tipologia di fornitura altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc.): Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

19. ALTRE INFORMAZIONI

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.

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.

Carta del servizio: È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dal cliente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta del servizio è normalmente disponibile nel sito internet o presso gli Sportelli del gestore.