

ASSEMBLEA D'AMBITO

Verbale della Deliberazione n. 06 del 02 luglio 2007

Oggetto: Approvazione della *Carta del servizio idrico integrato* predisposta dalla società **ACQUE VERONESI s.c. a r.l. ai sensi dell'art. 36 della **Convenzione di gestione del servizio nell'area Veronese.****

L'anno **duemilasette**, il giorno **due**, del mese di **luglio**, alle ore **quindici**, in Verona, nella Sala Conferenze del Consorzio ZAI - Quadrante Europa di Via Sommacampagna, 61, si è riunita, in seconda convocazione, l'Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale "Veronese", a seguito di convocazione del Presidente dell'AATO Veronese, prot. n. 986.07 (Allegato A) del 21 giugno 2007.

Presiede la riunione, in assenza del Presidente Pietro Robbi, l'Avv. Petro Clementi, Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione il quale, effettuate le procedure di registrazione dei presenti, accertata la sussistenza del numero legale e verificata la regolarità della seduta, invita l'Assemblea a trattare la proposta di deliberazione relativa all'oggetto sopra riportato.

Partecipa alla seduta il Direttore dell'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale "Veronese", Ing. Luciano Franchini, che cura la verbalizzazione avvalendosi della collaborazione del personale degli uffici.

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

IL DIRETTORE
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

IL VICE PRESIDENTE
f.to Avv. Pietro Clementi

Si certifica che copia della presente deliberazione è stata pubblicata mediante affissione all'Albo pretorio, nella sede dell'Autorità e nella sede della Provincia di Verona, il giorno 04 luglio 2007 e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D. Lgs. 267/2000.

Verona, lì 04 luglio 2007

Servizio affari generali e legali
f.to Dott.ssa Ulyana Avola

DICHIARAZIONE DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 15 luglio 2007 in seguito a pubblicazione sul sito ed all'albo pretorio di questo Ente, nonché all'albo pretorio della Provincia di Verona, ai sensi di legge.

Verona, lì 16 luglio 2007

IL DIRETTORE
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

Autorità Ambito Territoriale Ottimale "Veronese" - Servizio idrico integrato

Deliberazione n. 06 del 02 luglio 2007

Oggetto: Approvazione della *Carta del servizio idrico integrato* predisposta dalla società ACQUE VERONESI s.c. a r.l. ai sensi dell'art. 36 della Convenzione di gestione del servizio nell'area Veronese.

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

L'ASSEMBLEA D'AMBITO

VISTA la *Convenzione tra l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Veronese ed il gestore del servizio idrico integrato dell'area Veronese, ACQUE VERONESI s.c. a r.l.*, sottoscritta in data 15 febbraio 2006 a seguito di deliberazione assunta da questa Assemblea n. 1 del 4 febbraio 2006, esecutiva;

VISTO l'art. 36 della sopra richiamata Convenzione, il quale prevede che il gestore è tenuto a predisporre la Carta del servizio idrico integrato sottoponendola alla preventiva approvazione della Autorità d'Ambito;

RICHIAMATO inoltre il punto 7. della citata deliberazione di Assemblea n. 1/2006, il quale dispone che anche la Carta del servizio idrico integrato, trattandosi di documento di pianificazione della qualità del servizio idrico integrato e configurandosi quindi come documento di indirizzo strategico delle attività di gestione del servizio, dovrà essere approvato da questa Assemblea a maggioranza qualificata, su proposta del Consiglio di Amministrazione dell'AATO Veronese;

VISTO il D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali*;

VISTO il Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (GURI n. 88 del 14 aprile 2006 - suppl. ord.) *Norme in materia ambientale*, che sostituisce ed integra le disposizioni contenute nella precedente legge 5 gennaio 1994 n. 36, *Disposizioni in materia di risorse idriche*;

VISTA la legge regionale 27 marzo 1998, n. 5, *Disposizioni in materia di risorse idriche. Istituzione del servizio idrico integrato ed individuazione degli ambiti territoriali ottimali, in attuazione della legge 5 gennaio 1004, n. 36*;

VISTA la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*;

VISTO il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 *Disposizioni in materia di risorse idriche*;

VISTO il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 *Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*;

VISTO il vigente Statuto dell'AATO Veronese;

VISTO lo schema di *Carta del servizio idrico integrato*, allegato sub) A al presente provvedimento quale parte integrante, formale e sostanziale, trasmesso dalla società di gestione ACQUE VERONESI s.c. a r.l. con nota e-mail del 21 giugno 2007 conservata al prot. AATO n. 983/07;

VISTA la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 14 del 21 giugno 2007, esecutiva ed agli atti del presente provvedimento, la quale propone il suddetto schema di Carta del servizio idrico integrato all'approvazione di questa Assemblea;

RITENUTO di approvare la Carta del servizio idrico integrato predisposta dalla società ACQUE VERONESI s.c. a r.l., ai sensi dell'art. 36 della Convenzione di gestione del servizio nell'area Veronese;

IL VICE PRESIDENTE
Avv. Pietro Clementi

IL DIRETTORE
Dott. Ing. Luciano Franchini

PRESO ATTO, altresì, della proposta formulata dal Consiglio di Amministrazione con la medesima deliberazione n. 14/2007, relativa alla opportunità di giungere, analogamente a quanto avvenuto per il Regolamento di fognatura e depurazione previsto dall'art. 37 della Convenzione di gestione, alla elaborazione di una unica Carta del servizio idrico integrato valida per l'intero territorio dell'ATO Veronese;

RITENUTO, quindi, di stabilire che le due società di gestione del servizio idrico integrato, ACQUE VERONESI s.c. a r.l. e AZIENDA GARDESANA SERVIZI s.p.a., elaborino una unica Carta del servizio, 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 dei pareri del Direttore dell'AATO Veronese 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 Pietro Robbi;

POSTO, quindi ai voti si ottiene il seguente esito:

- enti presenti: n. **62**, in rappresentanza di **630.148** abitanti;
- voti favorevoli: n. **62**, per abitanti rappresentati n. **630.148**;
- voti contrari: n. 00, per abitanti rappresentati n. 000.000;
- astenuti: n. 00, per abitanti rappresentati n. 000.000;

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

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa, che qui s'intendono integralmente riportate, quanto segue:

1. DI APPROVARE *la Carta del servizio idrico integrato allegata sub A)* al presente provvedimento per formarne parte integrante, formale e sostanziale predisposto, ai sensi dell'art. 36 della *Convenzione tra l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Veronese ed il gestore del servizio idrico integrato dell'area Veronese*, sottoscritta da questa Autorità e la società ACQUE VERONESI s.c. a r.l. in data 15 febbraio 2006 a seguito di deliberazione assunta da questa Assemblea n. 1 del 4 febbraio 2006, esecutiva.
2. DI DARE ATTO che la Carta del servizio idrico integrato approvata entra in vigore trascorsi quindici giorni dall'affissione della stessa e del presente provvedimento all'Albo pretorio dell'Ente e della Provincia, ai sensi dell'art. 124 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.
3. DI STABILIRE che ogni modificazione o integrazione successiva deve essere adottata e pubblicizzata nelle medesime forme.
4. DI STABILIRE infine che le due società di gestione del servizio idrico integrato, ACQUE VERONESI s.c. a r.l. e AZIENDA GARDESANA SERVIZI s.p.a., elaborino, entro 12 mesi dalla data di esecutività del presente provvedimento, 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.

IL DIRETTORE
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

IL VICE PRESIDENTE
f.to Avv. Pietro Clementi

AATO VERONESE
Autorità Ambito Territoriale Ottimale "Veronese" – Servizio idrico Integrato

ASSEMBLEA D'AMBITO

Seduta n. 1 del 2 luglio 2007

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

Deliberazione n. 06 del 02 luglio 2007

Oggetto: Approvazione della *Carta del servizio idrico integrato* predisposta dalla società ACQUE VERONESI s.c. a r.l. ai sensi dell'art. 36 della Convenzione di gestione del servizio nell'area Veronese.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

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

Verona, lì 2 luglio 2007

Il Direttore
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

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

Verona, 2 luglio 2007

Il Direttore
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Revisione N° 0

Data Revisione: 12.05.06

1. PREMESSA	pag.	1
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.	1
2.1. Eguaglianza ed imparzialità del trattamento	pag.	1
2.2. Continuità del servizio	pag.	1
2.3. Partecipazione	pag.	1
2.4. Cortesia	pag.	1
2.5. Economicità	pag.	1
2.6. Condizioni generali della fornitura del servizio idrico integrato	pag.	1
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	pag.	1
3.1. Efficienza ed efficacia	pag.	1
3.2. Avvio del rapporto contrattuale con l'Utente	pag.	1
3.3. Tempo di preventivazione	pag.	1
3.4. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento	pag.	2
3.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura	pag.	2
3.6. Tempi di riattivazione della fornitura	pag.	2
3.7. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	pag.	2
4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	pag.	2
4.1 Apertura al pubblico degli sportelli	pag.	2
4.2 Svolgimento di pratiche via telefono e/o corrispondenza servizio informazioni	pag.	2
4.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	pag.	2
4.4. Rispetto degli appuntamenti concordati	pag.	2
4.5. Tempi di attesa agli sportelli	pag.	2
4.6 Tempi di risposta alle richiesta scritte degli Utenti	pag.	3
4.7. Tempi di risposta ai reclami	pag.	3
5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	pag.	3
5.1 Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi	pag.	3
5.2 Trasparenza nell'applicazione delle variazioni tariffarie	pag.	3
5.3 Rettifiche di fatturazione	pag.	3
5.4. Morosità	pag.	3
5.5. Verifica del contatore	pag.	3
5.6. Verifica della pressione di fornitura	pag.	4
6. CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO	pag.	4
6.1 Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate)	pag.	4
6.1.2. Crisi idrica	pag.	4
6.2. Pronto intervento	pag.	4
6.2.1. Situazioni di pericolo o rischio di danni	pag.	4
6.2.2. Altre situazioni	pag.	4
6.2.3. Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di guasto	pag.	4
6.3 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	pag.	5

7. INFORMAZIONE ALL'UTENZA	pag.	5
8. LA TUTELA DELL'UTENTE	pag.	5
8.1 Procedura di reclamo	pag.	5
8.2 Controlli esterni	pag.	5
8.3. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità	pag.	5
8.4 Servizio minimo in caso di sciopero	pag.	5
8.5. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni	pag.	6
9. LA SODDISFAZIONE	pag.	6
10. CONSIGLI	pag.	6
10.1 Consulenza	pag.	6
10.2 Consigli utili	pag.	6
11. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI	pag.	7
12. LE REGOLE DI BASE	pag.	7
13. GLOSSARIO	pag.	7

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dal Dir.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 fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, generali e specifici, garantendo il rispetto degli standard di qualità del servizio.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra 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 suo rapporto con i cittadini Utenti sui principi generali di seguito descritti.

2.1. *Eguaglianza ed imparzialità del trattamento.*

Il rapporto fra il Gestore e gli Utenti è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obiettività e parità di trattamento.

2.2. *Continuità del servizio.*

Il Gestore garantisce la continuità di erogazione dei servizi. Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni, il Gestore si impegna a adottare ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi degli 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.

2.4. *Cortesìa.*

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 del personale addetto ai rapporti con gli Utenti.

2.5. *Economicità.*

La gestione è improntata a criteri di economicità e finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi prefissati.

2.6. *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

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 verificabile mediante indicatori di qualità nel seguito descritti. Per maggiori dettagli sulla terminologia adottata si prega di consultare il 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, predisposizione di opere edili od 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, o della domanda di autorizzazione alla scarico in fognatura, presentata dall'Utente e la data di messa a sua disposizione del preventivo.

Tempo massimo senza sopralluogo = (5) giorni.

Tempo massimo con sopralluogo = (15) giorni.

3.4. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.

E' il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente 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 che non richiedono opere di scavo = (20) giorni

Tempo massimo per allacciamenti che richiedono opere di scavo = (30) giorni

Tempo massimo per allacciamenti mediante modifica di allacciamenti esistenti compreso lo spostamento di contatori = (15) giorni

I suddetti tempi sono validi per allacciamenti che non richiedano interventi di potenziamento o estensione delle reti. Per tali lavori, il tempo per l'esecuzione è determinato in base alla complessità degli interventi sulla rete ed è comunicato all'Utente.

3.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura.

E' il tempo intercorrente fra la data di stipulazione del contratto e l'avvio della fornitura.

Tempo massimo = (5) giorni.

3.6. Tempi di riattivazione della fornitura.

E' il tempo intercorrente fra la data di stipulazione del contratto di riavvio della fornitura già esistente ma sospesa. 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 = (5) giorni.

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

E' il tempo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo i casi in cui – su richiesta dello stesso- sia necessario eseguire ulteriori opere.

Tempo massimo = (5) giorni.

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1 Apertura al pubblico degli sportelli

Le operazioni contrattuali possono essere eseguite presso gli sportelli del Gestore, nei giorni ed orari indicati

4.2 Svolgimento di pratiche via telefono e/o corrispondenza – servizio informazioni

Agli Utenti domestici viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente, oltre che per iscritto o via fax, la cessazione dei contratti e le subentranze.

Durante il periodo di apertura degli sportelli è possibile avere informazioni tramite operatore.

Possono essere ottenute telefonicamente tramite numero verde ????????? 24 ore su 24 anche le seguenti informazioni:

- informazioni generali;
- informazioni personali, con accesso tramite il **CODICE PERSONALE**.

Il Gestore dispone di un sito Internet sul quale sono reperibili altre notizie utili.

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 (informazioni su bolletta);
- presso gli uffici postali;
- presso la Cassa in ??????????.

4.4. Rispetto degli appuntamenti concordati.

Il Gestore s'impegna a rispettare con l'Utente l'appuntamento concordato, che viene fissato entro **10** giorni a partire dal giorno della richiesta. L'Utente deve peraltro dare la propria disponibilità per l'appuntamento in una fascia oraria massima di **3 ore dalle 9 alle 12 e dalle 13 alle 16**, da concordare.

Tale fascia può essere ridotta 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 = (10) minuti

Tempo massimo

(in momenti di elevato afflusso) = **(40) minuti**

4.6 Tempi di risposta alle richieste scritte degli Utenti

Il Gestore s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro:

Tempo massimo = (20) giorni

decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'Utente (fa fede la data di protocollo aziendale).

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

4.7. Tempi di risposta ai reclami.

I reclami possono essere inoltrati:

- telefonicamente
- a mezzo colloquio con il personale dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** presso la sede dei distretti. 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;
- posta elettronica.

Per orari e recapiti relativi alla presentazione dei reclami consultare ??????????????. L'URP, effettuati gli accertamenti necessari, ne riferisce l'esito all'Utente entro i tempi previsti dalla presente Carta.

Il Gestore s'impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro:

Tempo massimo = (20) Giorni decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'Utente (fa fede la data di protocollo aziendale).

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1 Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.

Per gli Utenti domestici, artigianali e del settore commercio, le letture dei contatori sono effettuate di norma con cadenza semestrale, mentre la fatturazione è trimestrale.

Le tariffe Fognatura e Depurazione vengono applicate a tutti gli Utenti che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata.

Nel caso non sia possibile effettuare la lettura dello stesso, viene lasciato all'Utente un avviso, con richiesta di effettuare l'autolettura e comunicarla per telefono:

- alla Ditta che esegue le letture per conto del Gestore
- direttamente al numero verde ??????????????????

24 ore su 24 del Gestore.

5.2 Trasparenza nell'applicazione delle variazioni tariffarie.

Il Gestore garantisce idonea pubblicità a variazioni tariffarie utilizzando i mezzi a propria disposizione e facendone apposita menzione nella prima bolletta utile.

5.3 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 con modalità da concordarsi con l'Utente.

Il tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione è il seguente:

Tempo massimo = (15) giorni

5.4. Morosità.

In caso di morosità il Gestore provvede ad inviare un sollecito. Se il pagamento non viene effettuato si procede con l'invio di un preavviso di sospensione con raccomandata A.R. Decorsi i termini indicati nel preavviso, in caso di mancato pagamento verrà effettuata la sospensione della fornitura, senza ulteriori comunicazioni. A seguito della sospensione, l'Utente dovrà procedere al pagamento di quanto dovuto presso una banca convenzionata, uffici postali o Cassa presso la sede del Gestore; per la riattivazione della fornitura dovrà recarsi presso l'Ufficio ??????????, presentando la ricevuta dell'avvenuto pagamento, oppure trasmettendone copia via fax al Servizio ??????????.

La riattivazione della fornitura chiusa per morosità avviene, a partire dalla presentazione della ricevuta dell'avvenuto pagamento entro:

Tempo massimo = (1) giorno feriale

(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.

5.5. Verifica del contatore.

L'Utente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile. Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica entro:

Tempo massimo = (10) giorni

decorrente dal giorno della richiesta scritta dell'Utente, effettuata su modulo predisposto disponibile presso gli sportelli del Gestore. Poiché la verifica viene effettuata presso laboratori esterni certificati, il tempo sopraindicato non comprende il tempo intercorrente fra l'invio del contatore ai laboratori esterni e la restituzione dello stesso al Gestore. 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 ad 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 forfetaria di € ??? + IVA.

5.6. 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:

Tempo massimo = (10) giorni

decorrente dal giorno della richiesta dell'Utente.

Nel caso in cui i valori rilevati non risultino compresi entro i valori di riferimento (pressione statica minima ?? m.c.a.; pressione statica massima ??? m.c.a.), il Gestore analizzerà le possibilità del ripristino delle condizioni.

6. CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO

Il Gestore s'impegna a garantire la continuità del servizio 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.

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: **(3)** giorni.

La segnalazione viene effettuata, di norma, mediante avvisi affissi all'ingresso dell'unità immobiliare e, in casi particolari, direttamente o eventualmente anche a mezzo stampa.

Tempo massimo di sospensione servizio acqua:

- interventi sulla rete = **(8) ore**
- interventi sul contatore = **(4) ore**

Tempo massimo di sospensione servizio fognatura = (4) ore

6.1. 2. Crisi idrica

In caso di scarsità idrica dovuta a fenomeni naturali o altro, il Gestore, con adeguato preavviso, informa gli Utenti e adotta le seguenti misure:

- invito al risparmio idrico;
- riduzione della pressione in rete;
- erogazione a fasce orarie.

6.2. 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.

Vengono garantiti i seguenti tempi d'intervento:

6.2.1. 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.

6.2.2. Altre situazioni

Per guasto al contatore o apparecchi accessori:

Tempo massimo per primo intervento = (24) ore;

Per guasto/occlusione alle tubazioni o canalizzazioni interrate:

Tempo massimo per primo intervento = (6) ore

6.2.3. 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 = (4) ore

6.3 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

Il Gestore intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza.

A tale scopo:

- ha istituito un apposito Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- ha attivato un sito Internet con le informazioni di maggiore interesse;
- rende disponibili agli Utenti opuscoli sui singoli servizi;
- organizza visite didattiche per studenti;
- promuove campagne di informazione mediante conferenze stampa e comunicati ai mass-media;

- informa direttamente l'Utente mediante iniziative predisposte presso gli sportelli dei distretti;
- divulga dati, condizioni di servizio, variazioni di tariffe direttamente sulle bollette;
- cura, in occasioni particolari, campagne informative speciali.

Copie delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono disponibili per gli Utenti, previa richiesta, presso la sede aziendale e gli sportelli dei distretti.

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente 24 ore su 24 tramite il numero verde ?????????? con risponditore automatico o tramite servizio con operatore, in orario di sportello.

8. LA TUTELA DELL'UTENTE

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente "Carta dei Servizi" all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

8.1 Procedura di reclamo

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) accoglie tutti i reclami relativi alla gestione dei servizi erogati dal Gestore.

I reclami possono essere inoltrati:

- telefonicamente;
- a mezzo colloquio con il personale dell'URP presso la sede del distretto. 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;
- posta elettronica.

Per orari e recapiti relativi alla presentazione dei reclami, consultare la seconda pagina di copertina. L'URP, effettuati gli accertamenti necessari, ne riferisce l'esito all'Utente entro i tempi previsti dalla presente Carta.

8.2 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'AATO ed all'Autorità di Vigilanza sulle risorse idriche e sui rifiuti presso il Ministero dei Lavori Pubblici di Roma (Via Nomentana, 2 – 00161 Roma).

8.3. 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 ad 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).

8.4 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.

8.5. 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 automaticamente un rimborso forfetario di € ??,??.

Il Gestore procede di norma ad effettuare l'accredito sulla prima bolletta emessa. Gli standard soggetti a rimborso potranno essere modificati da provvedimenti legislativi emanati dalle competenti Autorità.

Livello di qualità Tempo massimo in giorni lavorativi

Tempo massimo di preventivazione	15
Tempo massimo per l'allacciamento di un nuovo Utente	30
Tempo massimo di attivazione o riattivazione di fornitura	5
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	5
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale

9 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.

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 all'URP dei distretti.

10. CONSIGLI

10.1 Consulenza

Il servizio Commerciale del Gestore offre consulenza per favorire la scelta ottimale del tipo di contratto da parte dell'Utente, per telefono, posta, fax o direttamente allo sportello.

Per orari, indirizzo, numeri telefonici dei servizi citati consultare la seconda pagina di copertina.

10.2 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

Se la tua bolletta è eccessiva, 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 occulta. 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.

11. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

Modifiche alla presente "Carta dei Servizi" saranno tempestivamente comunicate agli 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.

12. 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 e....
- 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'AATO 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 il TUR (Tasso Ufficiale di Riferimento) vigente nel periodo che intercorre tra la data di scadenza della bolletta ed il suo pagamento, più un rimborso di Euro **?,??** per le spese di gestione (questo 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.

13. 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.

AATO: è l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale "Veronese", istituita ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 36 e della legge regionale n. 5 del 27.03.1998;

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 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;

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/Subentranza: 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.