

**ASSEMBLEA D'AMBITO**

**Verbale della Deliberazione n. 04 del 02 luglio 2007**

**Oggetto: Approvazione della *Carta del servizio idrico integrato* predisposta dalla società AZIENDA GARDESANA SERVIZI s.p.a., ai sensi dell'art. 36 della Convenzione di gestione del servizio nell'area del Garda.**

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. 04 del 02 luglio 2007**

**Oggetto: Approvazione della *Carta del servizio idrico integrato* predisposta dalla società AZIENDA GARDESANA SERVIZI s.p.a., ai sensi dell'art. 36 della Convenzione di gestione del servizio nell'area del Garda.**

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 del Garda*, AZIENDA GARDESANA SERVIZI s.p.a., sottoscritta in data 15 febbraio 2006 a seguito di deliberazione assunta da questa Assemblea n. 2 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 6. della citata deliberazione di Assemblea n. 2/2006, 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 1994, 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, inviato dalla società di gestione AZIENDA GARDESANA SERVIZI s.p.a. con nota del 14 giugno 2006 conservata al prot. AATO n. 952/07

VISTA la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 12 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 AZIENDA GARDESANA SERVIZI s.p.a., ai sensi dell'art. 36 della Convenzione di gestione del servizio nell'area del Garda;

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. 12/2007, 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, 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 del Garda, sottoscritta dall'Autorità e la società AZIENDA GARDESANA SERVIZI S.p.A. in data 15 febbraio 2006 a seguito di deliberazione assunta da questa Assemblea n. 2 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. 04 del 02 luglio 2007**

**Oggetto: Approvazione della *Carta del servizio idrico integrato* predisposta dalla società AZIENDA GARDESANA SERVIZI s.p.a., ai sensi dell'art. 36 della Convenzione di gestione del servizio nell'area del Garda.**

**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, comma1, 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



## **1) PREMESSE**

Azienda Gardesana Servizi SpA ha adottato la propria Carta dei Servizi il 22/12/2003 e, a partire da quella data, è in vigore in tutti i Comuni gestiti.

Gli standards in essa previsti, che in alcuni casi non rispettano le prestazioni minime indicate dall'Autorità d'Ambito nelle *Linee guida per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato*, vanno considerati come obiettivi ai quali l'organizzazione e la struttura dell'Azienda si sono orientati e ispirati dall'inizio della propria attività.

Gli stessi obiettivi, maturate le prime esperienze gestionali, si sono trasformati in un punto di partenza per il loro graduale miglioramento.

Il documento che segue, una prima revisione della attuale Carta dei Servizi, va inteso quindi come un'istantanea degli attuali standard gestionali, evoluti rispetto alla prima versione e, seguendo la direzione già intrapresa, in continua crescita.

Alcuni degli standard attuali, sebbene si siano avvicinati, non arrivano ancora a rispettare le citate linee guida, ma vanno visti come *step* intermedi di quel percorso già intrapreso per il loro raggiungimento e, magari, l'ulteriore superamento.

## **2) RIEPILOGO STANDARDS**

La tabella che segue riassume gli standard previsti nella Carta, ove i valori espressi in neretto rappresentano le modifiche rispetto alla Carta attualmente in vigore, e sono confrontati con le linee guida predisposte dall'AATO.

attività	indicatore	AGS				linee guida ATO				
		rif. par.	standard	udm	penalità	rif. par.	standard	udm	penalità	
<b>avvio del rapporto contrattuale</b>										
preventivazione	tempo per l'attivazione del rapporto contrattuale	4.1	5 senza sopralluogo	gg lavorativi	si	4.2	5 senza sopralluogo	gg lavorativi	si	
			15 con sopralluogo				15 con sopralluogo			
allacciamento acquedotto	tempo per l'esecuzione dell'intervento richiesto	4.2	30	gg lavorativi	si	4.2	30 con scavo	gg lavorativi	si	
					si		20 senza scavo			
					si		15 se spostamento contatore		si	
fornitura	tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura	4.3	5	gg lavorativi	si	4.3	5	gg lavorativi	si	
disattivazione fornitura	tempo per la disattivazione della fornitura	4.4	5	gg lavorativi	si	4.4	5	gg lavorativi	si	
allacciamento a pubblica fognatura	tempo per l'esecuzione dell'intervento richiesto	4.5	20 dalla richiesta	gg lavorativi	si	4.5	20 dalla richiesta	gg lavorativi	si	
<b>accessibilità al servizio</b>										
appuntamenti	fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	5.5	3 (disponibilità utente)	ore	si	5.4	3 (disponibilità utente)	ore	si	
			più di 24 (per disdetta)		si		più di 24 (per disdetta)		si	
attesa agli sportelli e/o telefono	tempi medi di attesa	5.6	15 allo sportello	minuti	no	5.5	15 allo sportello	minuti	no	
							2 (chiamata tariffa ordinaria)		no	
							4 (n verde)		no	
rischieste scritte	tempi massimi di risposta	5.7	30	gg lavorativi	si	5.6	20 senza sopralluogo	gg calendario	si	
							30 con sopralluogo		si	
reclami	tempi massimi di risposta	5.7	30	gg lavorativi	si	5.7	20 senza sopralluogo	gg calendario	si	
							30 con sopralluogo		si	
<b>gestione del rapporto contrattuale</b>										
rettifiche di fatturazioni	tempi massimi di rettifica	6.2	immediato senza sopralluogo	gg lavorativi	no	6.4	immediato senza sopralluogo	gg lavorativi	no	
			25 con sopralluogo		no		25 con sopralluogo		no	
sospensione fornitura per morosità	tempi minimi di preavviso	6.3	15 dopo stato morosità	gg calendario	no	6.6	15 dopo stato morosità	gg calendario	no	
riattivazione	tempi massimi di riattivazione		2 dal pagamento	gg lavorativi	no		2 dal pagamento	gg lavorativi	no	
verifiche anomalie di funzionamento del contatore	tempi massimi in cui fissare l'appuntamento	6.4	10 dalla richiesta	gg lavorativi	no	6.7	7 dalla richiesta	gg lavorativi	no	
verifica del livello di pressione	tempi massimi in cui fissare l'appuntamento	6.5	10 dalla richiesta	gg lavorativi	no	6.8	7 dalla richiesta	gg lavorativi	no	
interventi programmati di interruzione del servizio	tempi minimi di preavviso	7.2	48	ore	no	7.2	48	ore	no	
durata interruzioni	tempi massimi di interruzione	7.3	10	ore	no	7.3	10	ore	no	
pronto intervento	tempi massimi di intervento: f(guasto)	7.4	2 per situazioni di pericolo	ore	no	7.4	2 per situazioni di pericolo	ore	no	
			3 per occlusioni tubazioni interrante		no		3 per occlusioni tubazioni interrante		ore	no
			12 per guasti ordinari		no		12 per guasti ordinari		ore	no
			24 per guasti straordinari		no		24 per guasti straordinari		ore	no
altri interventi: rottura contatore o altri strumenti fuori terra	tempi massimi di intervento	7.4	3	ore	no	7.4	3	ore	no	
altri interventi: esondazione fognatura	tempi massimi di intervento	7.4	12	ore	no	7.4	12	ore	no	
indennizzi automatici	numero di indennizzi automatici		n.p.			9.6	8 prestazioni	n°	no	

### 3) OBIETTIVO

L'obiettivo dichiarato di questa nuova Carta dei Servizi è espressamente quello di sanare le differenze esistenti tra gli standard proposti e quelli inseriti nelle linee guida formulate dall'Autorità d'Ambito.

Si ritiene peraltro utile unificare la nostra proposta con quella avanzata anche dall'altro gestore dell'Ambito, per arrivare ad un'unica versione.



**Azienda Gardesana Servizi S.p.A.**

---

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO  
INTEGRATO

---

Versione del 15/05/2006



# **AZIENDA GARDESANA SERVIZI S.p.A.**

## **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

### Indice

1. PREMESSA
  
2. AGS E IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
3. PRINCIPI FONDAMENTALI
4. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO
6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO
8. INFORMAZIONI ALL'UTENZA
9. TUTELA
10. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
11. SERVIZI DI CONSULENZA
12. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI
13. VALIDITA' DELLA CARTA
14. RIEPILOGO STANDARDS

## 1. PREMESSA

L'Azienda Gardesana Servizi SpA (AGS) è una azienda di servizi di pubblica utilità che gestisce l'intero ciclo idrico integrato. La carta dei servizi trova fondamento nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29.04.99<sup>1</sup>, che riprende a sua volta la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94<sup>2</sup>. La presente Carta dei servizi è lo strumento principale con cui AGS si impegna a soddisfare il Cliente, garantendo un servizio di qualità, nel rispetto dell'equilibrio ambientale e dell'ecosistema. In questo modo AGS si obbliga, nei confronti del Cliente, ad operare in conformità ai contenuti del presente documento, nel rispetto delle normative vigenti e nell'intento di migliorare il rapporto con l'Utente favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza. AGS garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio descritti dalla presente carta.

La carta dei servizi viene consegnata ad ogni utente al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura ed è sempre disponibile presso gli uffici di AGS aperti al pubblico.

La presente Carta dei Servizi è soggetta a variazioni periodiche.

## 2. AGS E IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### 2.1 Il servizio acqua potabile

AGS è l'Azienda destinata ad erogare l'acqua potabile nei territori di propria competenza, ossia nei venti Comuni racchiusi nell'Area del Garda, territorio così definito dalla delibera n° 6/2004 dell'AATO con cui si procede all'organizzazione della gestione del servizio idrico integrato all'interno dell'intero ambito ottimale. L'Area del Garda risulta quindi costituita dai seguenti Comuni:

- Affi;
- Bardolino;
- Brentino Belluno;
- Brenzone;
- Caprino Veronese;
- Castelnuovo del Garda;
- Cavaion Veronese;
- Costermano;

---

<sup>1</sup> "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato"

<sup>2</sup> "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

- Dolcè;
- Ferrara di Monte Baldo;
- Garda;
- Lazise;
- Pastrengo;
- Peschiera del Garda;
- Rivoli Veronese;
- Sant' Ambrogio di Valpolicella;
- Torri del Benaco;
- Malcesine;
- San Zeno di Montagna;
- Valeggio sul Mincio.

L'acqua viene prelevata da falde idriche di profondità sufficiente per garantire gradi di protezione da possibili inquinamenti. La qualità dell'acqua distribuita viene garantita da costanti controlli di laboratorio su campioni prelevati da punti significativi della rete idrica.

## 2.2 Fognatura

AGS si propone poi quale organo gestore delle reti fognarie dei Comuni propri soci, e degli impianti di collettamento e dei relativi scarichi in impianti di depurazione; in questo ambito territoriale AGS sarà delegata dalle Amministrazioni Comunali alla vigilanza e al controllo degli scarichi civili e produttivi, nel rispetto delle prescrizioni normative e regolamentari vigenti.

AGS cura inoltre la gestione del collettore che collega tutte le reti fognarie dei Comuni che si affacciano alla riviera veronese del Garda con il depuratore di Peschiera del Garda.

AGS utilizza sofisticate tecniche di risanamento delle reti fognarie e di collegamento. Gli interventi migliorativi apportati in questi ultimi anni hanno permesso di ridurre drasticamente gli scarichi e le dispersioni nel Lago di Garda.

## 2.3 Depurazione

Gli impianti di depurazione in funzione nel territorio di competenza di AGS sono sette e si trovano nei Comuni di Affi, Caprino Veronese, Castelnuovo del Garda, Dolcè, Ferrara di Monte Baldo, Peschiera del Garda, Rivoli Veronese e Sant' Ambrogio di Valpolicella.

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

### 3.1 Eguaglianza ed imparzialità del servizio

AGS garantisce eguale valutazione dei diritti degli utenti e non opera alcuna discriminazione basata su diversità di condizioni culturali, sociali o personali. Il servizio idrico integrato viene erogato garantendo condizioni conformi per ogni utente ed osservando la parità di trattamento a parità di presupposti tecnici, di condizioni impiantistico – funzionali e per forniture omogenee di servizi.

### 3.2 Continuità del servizio

AGS garantisce una somministrazione continua, ininterrotta e regolare per ogni giorno dell'anno. Funzionamenti irregolari possono esclusivamente derivare da guasti, da eventi naturali straordinari o imprevedibili, o da manutenzioni rese necessarie per una corretta gestione degli impianti e per il mantenimento della qualità dell'erogazione.

Nel caso in cui si verificassero anomalie di funzionamento, AGS si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, limitando al minimo necessario i tempi di disservizio e ricorrendo anche a servizi sostitutivi di emergenza.

### 3.3 Partecipazione degli utenti

L'utente, singolarmente o in forma associata, ha diritto di accesso ai dati e alle notizie che lo riguardano. Può esprimere idee, suggerimenti, pareri e presentare reclami. Nell'ambito del rapporto di relazione con l'utente, viene assicurata la riconoscibilità degli operatori e l'individuazione dei responsabili dell'organizzazione.

### 3.4 Cortesia del personale

AGS assicura il massimo impegno nel promuovere l'attenzione per il rispetto, la gentilezza e la cortesia nella relazione con l'utente, impartendo agli operatori un'appropriata formazione.

### 3.5 Efficacia ed efficienza

AGS si prefigge il fine del graduale e costante incremento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità del servizio, mediante l'adozione dei sistemi tecnologici, organizzativi e procedurali più adatti allo scopo ed operando comunque nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente.

### 3.6 Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

AGS dedica la massima cura ad effettuare ogni tipo di comunicazione con semplicità, chiarezza e completezza delle informazioni.

### 3.7 Condizioni principali di fornitura

Gli elementi essenziali della somministrazione del servizio sono riportati in allegato alla Carta dei Servizi quale estratto del contratto di fornitura.

### 3.8 Valorizzazione delle risorse

L'uso incontrollato di una qualsiasi risorsa, senza prevederne la disponibilità nel medio – lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Farne un uso sostenibile significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi. AGS intende assumersi un duplice impegno: utilizzare le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema; promuovere, presso tutti i suoi utenti, campagne di sensibilizzazione all'utilizzo corretto e razionale della risorsa idrica, al fine di evitare sprechi e alterazioni dell'ambiente.

## 4. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

I tempi per l'effettuazione delle prestazioni riportate di seguito, espressi in giorni lavorativi, sono determinati senza considerare il periodo necessario all'ottenimento di autorizzazioni o permessi rilasciati da soggetti terzi, alla realizzazione di opere edili e/o di ulteriori adempimenti di competenza dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al cliente, AGS provvederà prontamente a comunicare il nuovo termine.

AGS si impegna in modo fattivo a ridurre ulteriormente i tempi sottoesposti al fine di garantire un servizio sempre migliore.

### 4.1 Tempo di preventivazione

- ⊕ 5 giorni lavorativi se non vi sia necessità di sopralluogo
- ⊕ 15 giorni lavorativi se vi sia necessità di sopralluogo

Rappresenta il tempo massimo compreso tra la richiesta scritta inoltrata dall'utente ed il momento in cui il preventivo è messo a sua disposizione.

Nel caso in cui si manifesti la necessità di ripetere più volte il sopralluogo, effettuare interventi od ottenere permessi di terzi o autorizzazioni, il gestore fissa un termine ulteriore e ne dà comunicazione all'utente indicando i tempi per le conseguenti attività.

#### 4.2 Tempo di esecuzione dei lavori di allacciamento

⊕ 30 giorni lavorativi.

Rappresenta il tempo massimo compreso tra il momento in cui avviene il pagamento del preventivo da parte del richiedente e l'ultimazione di tutte le opere necessarie per attivare l'erogazione del servizio, fatta eccezione per il tempo necessario all'ottenimento di eventuali autorizzazioni o all'esecuzione di lavori o attività da parte di terzi, ed eccettuato il tempo occorrente per opere di intervento, estensione o adeguamento della rete e ripristino dei luoghi.

Nel caso in cui si manifesti la necessità di interventi particolari per l'allacciamento, l'utente verrà informato circa il tempo occorrente per l'esecuzione dei lavori.

#### 4.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

⊕ 5 giorni lavorativi

Rappresenta il tempo massimo compreso tra la data di perfezionamento del contratto di somministrazione e l'inizio della fornitura nelle ipotesi di prima attivazione, di ripristino del contatore senza variazione di portata ovvero di riattivazione della fornitura in caso di subentro. Sono esclusi i casi in cui siano necessari lavori di ricostruzione dell'impianto, anche parziale, i quali rientrano nella tipologia di cui al punto 4.2.

#### 4.4 Tempo per la cessazione dell'utenza

⊕ 5 giorni lavorativi

Rappresenta il tempo massimo che, nella normalità delle ipotesi ed a prescindere da particolari necessità, è compreso tra la richiesta di cessazione della fornitura inoltrata dall'utente ed il momento in cui la somministrazione viene effettivamente interrotta.

#### 4.5 Tempo di esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura

⊕ 20 giorni lavorativi

Rappresenta il tempo massimo compreso tra la data di inoltro della richiesta dell'utente e la data di completamento dell'intervento richiesto, in conformità alle previsioni dello specifico regolamento di fognatura.

## 5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

### 5.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso lo sportello clienti della sede aziendale principale, e presso gli sportelli decentrati, è possibile effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura ed alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di informazione inerente il contratto o la fornitura stessa.

Gli orari di apertura degli sportelli vengono resi pubblici mediante affissioni negli Uffici Comunali, nonché inseriti in apposite comunicazioni informative inviate periodicamente agli utenti.

### 5.2 Svolgimento pratiche via telefono e/o per corrispondenza

Presso lo sportello clienti è possibile lo svolgimento via telefono di pratiche di varia natura riguardanti la somministrazione quali, ad esempio, richieste di informazioni di carattere generale e particolare relative all'utenza del richiedente, segnalazione di eventuali errori nella fatturazione, segnalazione guasti, comunicazione dati rilevati dall'autolettura, ecc.

Per altri tipi di informazioni e/o comunicazioni da parte dell'utente o all'utente inviate da AGS quali, ad esempio, variazione dati, variazione dell'entità della fornitura, ecc., si ricorre all'inoltro mediante corrispondenza.

### 5.3 Modalità di pagamento

Il pagamento delle spese per la predisposizione di nuovi allacciamenti o per lo spostamento di quelli esistenti, nonché per il pagamento delle bollette, possono essere effettuati:

- ⊕ presso qualsiasi ufficio postale mediante l'apposito bollettino;
- ⊕ con bonifico bancario;
- ⊕ con domiciliazione bancaria.

### 5.4 Facilitazioni

AGS agevola l'accesso ai servizi di fornitura ai soggetti portatori di una qualche menomazione che renda difficile il raggiungimento della sede degli uffici o comunque a soggetti individuati dai servizi sociali del Comune di appartenenza.

La facilitazione all'ottenimento del servizio, a parità di costo per l'utente e senza aggravio di spesa ulteriore, viene perseguita mediante il ricorso a procedure privilegiate quali, ad esempio, tempi ridotti rispetto ai tempi garantiti dagli standard di normale riferimento, per l'avvio del rapporto, contrattuale con eventuale visita a domicilio dell'utente, per l'allacciamento, per il trasferimento o il ripristino del servizio nonché attraverso ausili di varia natura per l'accesso fisico agli uffici aziendali (corsie preferenziali agli sportelli, ecc.).

#### 5.5 Rispetto degli appuntamenti

AGS garantisce il rispetto degli appuntamenti concordemente fissati con l'utente. Tenendo in adeguata considerazione le esigenze manifestate dall'utente, l'appuntamento viene concordato, in relazione alla natura dell'intervento, entro il tempo massimo di **10 giorni** a partire dal momento della richiesta. Tale termine potrà essere aumentato a discrezione dell'utente.

Ove se ne ravvisi la necessità, all'utente potrà essere richiesta una presenza in loco per un intervallo di tempo massimo non eccedente le **3 ore**. Nel caso di disdetta dell'appuntamento, AGS garantisce di dare un preavviso di almeno **24 ore**.

#### 5.6 Tempo di attesa agli sportelli

La durata del tempo di massima attesa allo sportello dell'Ufficio Acquedotto non è superiore a **30 minuti**, mentre la durata media di attesa è di **15 minuti**.

#### 5.7 Tempo di risposta alle richieste scritte

⊕ 30 giorni lavorativi

Il tempo di risposta alle richieste di informazioni pervenute per iscritto decorre dalla data di protocollo della corrispondenza in arrivo. Nell'ipotesi in cui si prospettino problemi per la cui soluzione sia necessaria un'articolata istruttoria, il tempo indicato può eccezionalmente indicare il periodo occorrente per una prima risposta.

#### 5.8 Tempo di risposta ai reclami scritti

⊕ 30 giorni lavorativi

E' il tempo massimo in cui AGS si impegna a rispondere ai reclami presentati in forma scritta e decorre dalla data di protocollo della corrispondenza in arrivo. Tale termine vale anche se l'elaborazione della risposta richieda un preventivo sopralluogo.

Nell'ipotesi in cui la complessità del problema segnalato richieda un elaborato esame del caso, tale da non consentire il rispetto dei termini come sopra indicati, all'utente vengono



tempestivamente resi noti lo stato di avanzamento della pratica di reclamo ed il nuovo termine entro cui potrà essere evasa.

## 6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 6.1 Fatturazione e lettura del contatore

La fatturazione viene effettuata con **cadenza quadrimestrale**. La procedura di fatturazione è espletata mediante il ricorso a strumenti di calcolo elettronico.

La fatturazione è basata su dati presuntivi dei consumi relativi al periodo di riferimento e su dati reali desunti dalla lettura del misuratore. La rilevazione dei consumi viene effettuata mediante lettura dei dati riportati dall'apparecchio misuratore. Nel caso in cui l'apparecchio misuratore sia situato in un'area di proprietà privata, l'utente può effettuare la lettura dei dati in maniera autonoma, comunicando successivamente ad AGS, telefonicamente o per via telematica, i dati di consumo rilevati, riportandoli su apposito modulo predisposto dalla società stessa.

Le tariffe di fognatura e di depurazione vengono applicate a tutti gli utenti che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, in base al consumo idrico rilevato dal contatore.

### 6.2 Rettifiche di fatturazione

Nel caso in cui, durante le operazioni di fatturazione emergano errori di calcolo in eccesso o in difetto rispetto all'importo esatto, la rettifica del calcolo viene eseguita d'ufficio, ricorrendo, ove sia necessario, anche a verifiche e controlli presso il luogo in cui viene erogata la fornitura.

- ⊕ immediata senza sopralluogo
- ⊕ 30 giorni lavorativi con sopralluogo

E' il tempo massimo di rettifica della fattura emessa nell'ipotesi di segnalazione dell'errore da parte dell'utente, ed ove venga riconosciuto l'errore in seguito a riscontro. Tale periodo decorre dal timbro postale o dalla data di protocollo della comunicazione se inoltrata direttamente allo sportello. Il rimborso dei pagamenti in eccesso viene effettuato con la fattura successiva a quella nella quale è stato riscontrato l'errore.

### 6.3 Morosità

Nel caso di morosità AGS provvede ad inviare un sollecito. Se il pagamento non viene effettuato si procede con l'invio di un preavviso di sospensione mediante lettera raccomandata A/R. Decorsi i termini indicati nel preavviso, in caso di mancato pagamento, verrà effettuata la sospensione della fornitura senza ulteriori comunicazioni.

- ⊕ 2 giorni lavorativi

E' il tempo massimo di ripristino della fornitura a partire dal pagamento di quanto dovuto anche a titolo di fruizione dell'utenza nel corso del periodo di preavviso, oltre agli interessi moratori nella misura di legge ed alle eventuali ulteriori spese per il ripristino dell'allacciamento.

Nel caso di erronea attribuzione all'utente dello stato di morosità e di conseguente adozione del provvedimento di sospensione della fornitura, AGS si impegna a ripristinare il prima possibile l'erogazione e si obbliga a risarcire l'eventuale danno che l'utente dimostri di avere effettivamente subito.

Lo stato di morosità incombe soltanto sull'utente inadempiente e non viene addebitato all'utente subentrante ex novo nel contratto di fornitura.

#### 6.4 Verifica del contatore

##### ⊕ 10 giorni lavorativi

L'utente può richiedere il controllo della regolare funzionalità dell'apparecchio misuratore in contraddittorio con il personale tecnico di AGS. Il tempo sopra citato decorre dalla data di protocollo della richiesta inoltrata dall'utente, il quale potrà assistere alle operazioni di verifica.

I risultati emersi dalla operazione di verifica vengono comunicati all'utente per iscritto. Ove siano stati riscontrati valori di misurazione non corretti, nella medesima comunicazione vengono riportati i dati di consumo presuntivamente attribuiti all'utente, con indicazione delle modalità di ricostruzione del consumo totale in base a dati desunti dalle medie di consumo per tipologia di utente e/o dall'analisi dei consumi riportati dalle precedenti fatture.

Gli importi per le spese degli interenti di verifica, se venga rilevata la corretta funzionalità del misuratore entro i limiti di tolleranza fissati dalla normativa di riferimento, vengono liquidati a carico dell'utente che ha richiesto la verifica.

#### 6.5 Verifica del livello di pressione

##### ⊕ 10 giorni lavorativi

L'utente può richiedere la verifica del valore della pressione della rete presso il punto di consegna della somministrazione. Le operazioni di verifica verranno eseguite entro il tempo massimo indicato sopra e decorrente dal momento di inoltro della richiesta. I costi dell'intervento saranno addebitati al richiedente se il livello di pressione della rete sia conforme ai valori garantiti.

## 7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

### 7.1 Continuità del servizio e gestione delle emergenze

AGS fornisce una somministrazione costante, regolare e stabile.

La sospensione programmata dell'erogazione viene in modo tempestivo e con mezzi idonei comunicata agli utenti interessati. La sospensione può essere cagionata solo dal verificarsi di circostanze di forza maggiore, avarie o interventi di manutenzione necessari per garantire la regolare funzionalità degli impianti di distribuzione nonché la qualità e sicurezza della fornitura.

Il tempo occorrente per gli interventi necessari viene contenuto entro il limite minimo possibile, in ragione delle soluzioni da adottare, al fine di ridurre al massimo il disservizio.

#### 7.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

##### ⊕ 2 giorni lavorativi

E' il periodo di minimo preavviso nell'ipotesi in cui risulti impossibile l'adozione di provvedimenti alternativi alla sospensione della fornitura; gli utenti vengono informati mediante avvisi diffusi con volantini o cartelli informativi, mediante l'uso dei mezzi di comunicazione locali ovvero con avviso diretto, circa la possibilità di intervenire sulla rete.

#### 7.3 Durata delle sospensioni programmate

##### ⊕ 8 ore

L'interruzione programmata è comunque contenuta entro tale limite massimo.

#### 7.4 Pronto intervento

Presso AGS è istituito un servizio di pronto intervento cui è possibile accedere in ogni momento nel corso delle ventiquattro ore per tutti i giorni dell'anno, componendo il **numero verde 800159477**, evidenziato anche nella bolletta.

Relativamente all'erogazione sia del servizio di acquedotto sia del servizio di fognatura, in caso di situazioni di emergenza, sotto il profilo quantitativo e/o qualitativo, il tempo massimo occorrente per il primo intervento è di **120 minuti** dalla chiamata. Nell'ipotesi di più chiamate relative a situazioni di pericolo pervenute contemporaneamente, in considerazione del necessario aumento dei tempi di intervento, il personale tecnico di AGS fornirà le indicazioni opportune per fronteggiare temporaneamente le situazioni verificatesi.

In caso di rottura dell'apparecchio misuratore o di altra apparecchiatura di proprietà di AGS installati fuori terra, il tempo massimo previsto per il primo intervento è di **3 ore**.

In caso di rottura o intasamento di tubazione o canalizzazione interrata, il tempo massimo per il primo intervento è di **20 ore**. Il ripristino funzionale del servizio interrotto per le operazioni di riparazione è di **24 ore**.

In caso di esondazioni e rigurgiti, il tempo massimo previsto per l'avvio delle operazioni di pulizia e spurgo è di **12 ore**.

#### 7.5 Crisi idrica da scarsità

Nell'ipotesi in cui, per cause indipendenti da AGS, si verificano imprevedibili situazioni di scarsità d'acqua ovvero si prevedano periodi di insufficienza dell'approvvigionamento idrico, l'utenza civile ed industriale viene informata tempestivamente e vengono comunicate all'Autorità d'Ambito le misure ritenute più idonee per normalizzare l'episodio di crisi.

Le misure per fronteggiare la situazione di crisi si possono preliminarmente ed in via sommaria indicare nel risparmio idrico e nella limitazione dell'uso dell'acqua per scopi primari; turnazione nella fornitura del servizio; riduzione della pressione in rete ed altri accorgimenti che verranno di volta in volta individuati in relazione alla diversa natura della crisi idrica.

#### 7.6 Crisi idrica qualitativa

Qualora, per circostanze eccezionali, non risulti possibile mantenere il livello qualitativo garantito della fornitura, entro i limiti previsti dalla vigente normativa, potrà essere erogata acqua non potabile a seguito di idonea e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza, e comunque subordinatamente al preventivo parere favorevole dell'Autorità Sanitaria Locale.

#### 7.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

AGS elabora un proprio piano di intervento finalizzato alla ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua.

### 8. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

#### 8.1 Modalità e natura delle informazioni

Gli utenti possono ricevere le informazioni di loro interesse, oltre che per via telefonica, direttamente allo sportello dell'Ufficio Acquedotto istituito presso la sede della società. Ulteriori informazioni vengono diramate mediante l'utilizzo di idonei mezzi di comunicazione a seconda della natura delle informazioni e della necessità di un maggiore o minore grado di celerità della diffusione. A tale scopo potranno essere utilizzati i mass media locali, comunicazioni dirette, affissioni di volantini nei luoghi interessati, cartelli in prossimità dei luoghi ove si svolgono operazioni di intervento, messaggi riportati sulle bollette, ecc.

Viene assicurata agli utenti una tempestiva informazione circa gli aspetti essenziali normativi, regolamentari, contrattuali e tariffari che riguardano il servizio di fornitura.

Gli utenti vengono informati e tenuti aggiornati circa le condizioni del servizio di erogazione e le regole del rapporto intercorrente tra le parti. In particolare vengono rese note le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori e le agevolazioni relative ad eventuali iniziative promozionali. Vengono rese informazioni sui parametri fissi e variabili che concorrono al calcolo della tariffa nonché su eventuali variazioni della tariffa stessa e/o degli elementi che la compongono.

Vengono rese note mediante comunicazioni nei locali aperti al pubblico nonché nelle informative periodiche, le modalità di prescrizione dei reclami. Vengono inoltre adottate procedure per la segnalazione di consumi anormali al fine di individuare migliori modalità di utilizzo del servizio. Costituisce inoltre impegno di AGS garantire l'accessibilità ad un servizio telefonico di informazione circa gli aspetti del rapporto commerciale con gli utenti, uniformando ogni propria comunicazione al principio di chiarezza e comprensibilità.

Al fine di facilitare il rapporto con l'utenza vengono rese pubbliche le informazioni riguardanti AGS e la generalità dei servizi resi, viene curata la funzionalità degli uffici aperti al pubblico, vengono indicate le modalità di accesso agli atti, in allegato alla presente Carta dei Servizi, e vengono effettuati periodici sondaggi circa il gradimento del servizio reso e la comprensibilità delle comunicazioni effettuate.

I risultati conseguiti da AGS nel precedente esercizio sono resi noti mediante pubblicazione dei contenuti della relazione annuale.

## 9. TUTELA

### 9.1 Gestione dei reclami

Eventuali inottemperanze ai principi riportati nella carta possono essere evidenziate con inoltro, presso l'Ufficio Acquedotto, di un reclamo in forma scritta o verbale, con sottoscrizione da parte dell'utente, in quest'ultimo caso, di apposito modulo. Entro il termine massimo di **30 giorni** lavorativi decorrenti dalla data di presentazione del reclamo, AGS, ove abbia riscontrato l'indicata violazione, comunica il tempo entro cui provvederà al ristabilimento di una situazione conforme.

### 9.2 Controlli esterni

Nell'ipotesi in cui AGS non fornisca risposta entro il termine previsto ovvero fornisca una risposta parziale o lacunosa, l'utente può inoltrare reclamo, allegando la relativa documentazione, al *Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche*, istituito presso il Ministero dei Lavori Pubblici. Prima di procedere con l'inoltro del reclamo presso detto Comitato, l'utente si può anche rivolgere in forma scritta all'Ambito Territoriale Ottimale.

## 10. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

### 10.1 Modalità di valutazione

AGS effettua sondaggi e rilevazioni statistiche al fine di stimare il grado di consenso o dissenso, nonché le aspettative degli utenti circa la qualità del servizio erogato ed i progetti in corso. Gli utenti possono inoltre manifestare le loro proposte volte al miglioramento del servizio, mediante invio per corrispondenza, comunicazione telefonica o tramite fax, ovvero all'indirizzo di posta elettronica [idrico@ags.vr.it](mailto:idrico@ags.vr.it).

I dati rilevati circa la qualità del servizio fornito e la valutazione del grado di soddisfazione, vengono messi a disposizione degli utenti e delle associazioni dei consumatori che lo richiedano.

## 11. SERVIZI DI CONSULENZA

### 11.1 Natura della consulenza

AGS presta, agli utenti che lo richiedano, un servizio di consulenza relativamente alla possibilità di un uso dell'acqua economicamente vantaggioso, alla possibilità di un uso dell'acqua più rispettoso della risorsa idrica sotto il profilo qualitativo, all'interpretazione ed applicazione di norme regolamentari e contrattuali, all'idonea sistemazione degli strumenti di misurazione ed alla loro corretta manutenzione.

## 12. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

### 12.1 Modalità del rimborso

Nell'ipotesi in cui, per causa a sé imputabile, AGS sia inadempiente per non aver effettuato una delle prestazioni indicate nel successivo paragrafo 14, o per averla effettuata in ritardo sui tempi previsti, all'utente che lo richieda verrà riconosciuto un risarcimento forfetario nella misura complessiva di € 25.

Il rimborso, forfetario ed unico per ogni contratto, verrà riconosciuto all'utente che abbia accompagnato la propria richiesta da documentazione comprovante il mancato rispetto dello standard garantito. La richiesta scritta per ottenere il rimborso deve essere avanzata dall'utente entro 15 giorni decorrenti dalla scadenza del termine garantito per la prestazione inevasa. AGS, riconosciuta la validità della richiesta (relativamente al tempo dell'invio della stessa fa fede il timbro postale ovvero, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'Azienda, la data di protocollo della corrispondenza in arrivo), provvederà ad accreditare la somma sugli importi indicati nella prima bolletta successiva alla verifica della responsabilità per inadempimento o ritardo.

### 13. VALIDITA' DELLA CARTA

#### 13.1 Ipotesi di esclusione della responsabilità

Gli utenti vengono informati circa eventuali variazioni della presente Carta dei Servizi mediante l'utilizzo degli strumenti di comunicazione indicati al paragrafo "Informazioni". La presente carta, sino all'eventuale modifica, è valida entro i termini di quanto riportato. Gli standard del servizio relativi a continuità, regolarità di erogazione, tempestività del ripristino dell'erogazione, sono validi in condizioni di normale operatività. Rimangono, pertanto, escluse dal novero delle garanzie, circostanze straordinarie ed imprevedibili dovute ad eventi naturali eccezionali, situazioni causate da terzi, scioperi diretti od indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

## 14. RIEPILOGO STANDARDS

### 14.1 Tabella di riepilogo

Riepiloghiamo di seguito la tabella riassuntiva degli standard assunti nel presente documento:

<b>Riepilogo prestazioni - Carta dei servizi - Ags SpA</b>		
<b>prestazione</b>	<b>tempi massimi</b>	<b>note</b>
<b>preventivazione senza sopralluogo</b>	<b>5 gg lav</b>	<b>soggetta a rimborso</b>
<b>preventivazione con sopralluogo</b>	<b>15 gg lav</b>	<b>soggetta a rimborso</b>
<b>nuovo allacciamento</b>	<b>30 gg lav</b>	<b>soggetta a rimborso</b>
<b>attivazione fornitura</b>	<b>5 gg lav</b>	<b>soggetta a rimborso</b>
<b>attivazione fornitura dopo subentro</b>	<b>5 gg lav</b>	<b>soggetta a rimborso</b>
cessazione fornitura	5 gg lav	
allacciamento alla pubblica fognatura	10 gg lav	
pratiche telefoniche	orari apertura	
<b>disponibilità dell'utente per appuntamento</b>	<b>3 h</b>	<b>soggetta a rimborso</b>
<b>preavviso per disdetta appuntamento</b>	<b>24 h</b>	<b>soggetta a rimborso</b>
attesa media allo sportello	15 mn	
risposte scritte a richieste informative	30 gg lav	
risposta a reclami senza sopralluogo	30 gg lav	
risposta a reclami con sopralluogo	30 gg lav	
frequenza fatturazione	quadrimestrale	
rettifiche di fatturazione senza sopralluogo	immediate	
rettifiche di fatturazione con sopralluogo	25 gg lav	
ripristino contatore dopo morosità	2 gg lav	
verifica contatore	10 gg lav	
verifica pressione impianto	10 gg lav	
preavviso sospensione per interventi programmati	2 gg lav	
durata max sospensioni servizio	10 h	
pronto intervento	24 su 24	