



azienda servizi integrati

SII

Servizio Idrico Integrato Carta dei Servizi

Conforme al D.Lgs 196/2003

Componente del Modello di Organizzazione e Gestione D.Lgs 231/2001

Conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008

Conforme alla Norma UNI EN ISO 14001:2015

Conforme alla Delibera 655/2015 AEEGSI



SEZIONE I	4
1. Premessa	4
2. La Carta del Servizio Idrico Integrato	4
3. Presentazione dell'Azienda	5
4. Definizioni	5
5. Principi Fondamentali	8
5.1 <i>Eguaglianza ed imparzialità</i>	8
5.2 <i>Qualità del servizio e sicurezza</i>	8
5.3 <i>Continuità</i>	8
5.4 <i>Partecipazione e trasparenza</i>	8
5.5 <i>Cortesia</i>	9
5.6 <i>Privacy e trattamento dei dati personali</i>	9
5.7 <i>Chiarezza e comprensione dei messaggi</i>	9
5.8 <i>Efficacia ed efficienza</i>	9
5.9 <i>Informazione agli utenti</i>	9
5.10 <i>Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità</i>	10
5.11 <i>Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato</i>	10
SEZIONE II	10
6. Impegni e standard di qualità	10
6.1 <i>Avvio e chiusura del rapporto contrattuale e tempi di fornitura dei servizi richiesti</i>	10
6.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamento alla rete idrica	11
6.1.2 Tempo di esecuzione lavori di nuovo allacciamento alla rete idrica	11
6.1.3 Tempo di attivazione della nuova fornitura	11
6.1.4 Tempo di riattivazione/subentro nella fornitura	11
6.1.5 Tempo di disattivazione della fornitura	12
6.1.6 Tempo di esecuzione voltura	12
6.2 <i>Gestione del rapporto contrattuale</i>	12
6.2.1 Preventivi per l'esecuzione di lavori diversi dai nuovi allacci	13
6.2.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici e complessi	13
6.2.3 Tempo di esecuzione lavori	13
6.3 <i>Accessibilità al servizio</i>	13
6.3.1 Sportelli – Orari di apertura al pubblico	13
6.3.2 Sportello telefonico	14
6.3.3 Sito web e sportello on line	14
6.3.4 Corrispondenza postale fax ed e-mail	14
6.3.5 Facilitazioni di accesso per utenti particolari	15
6.3.6 Tempi di attesa agli sportelli	15
6.3.7 Rispetto degli appuntamenti concordati	15
6.3.8 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	15
6.3.9 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	15
6.3.10 Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni	16
6.4 <i>Fatturazioni e misure</i>	17
6.4.1 Fatturazioni	17
6.4.2 Rilevazioni consumi	17
6.4.3 Modalità di pagamento di bollette e lavori	17
6.4.4 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni	18
6.4.5 Monitoraggio e controllo dei consumi	18
6.4.6 Rettifiche di fatturazione	18
6.4.7 Rateizzazione	19
6.4.8 Morosità	19
6.4.9 Gestione delle perdite occulte	20



6.4.10	Verifica della funzionalità del contatore	20
6.4.11	Verifica del livello di pressione	21
6.5	<i>Continuità del servizio</i>	21
6.5.1	Continuità e servizio di emergenza	21
6.5.2	Interruzioni con preavviso per lavori programmati	22
6.5.3	Crisi idrica	22
6.5.4	Tempo di risposta a chiamate di pronto intervento	22
6.5.5	Situazioni di pericolo o rischio di danni gravi	22
SEZIONE IV		23
7.	Informazioni e rapporti con l'utente	23
7.1	<i>Accesso all'informazione</i>	23
7.2	<i>Informazioni all'utente</i>	23
7.3	<i>Comportamento del personale ASI</i>	24
7.4	<i>Richieste e partecipazione dell'utente</i>	24
7.5	<i>Trattamento dei dati</i>	24
7.6	<i>Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente</i>	25
7.7	<i>Semplificazione delle procedure aziendali</i>	25
8.	Tutela dell'utente	25
8.1	<i>Procedura di reclamo</i>	25
8.2	<i>Altri organi di tutela e controllo: Consiglio di bacino e l'AEEGSI</i>	26
8.3	<i>Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità</i>	26
8.4	<i>Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali.</i>	26
8.5	<i>Indennizzo</i>	27
9.	Le regole di base	27
10.	Informazioni sulle voci presenti in bolletta	28
11.	Informazioni su unità di misura, letture e consumi	28
12.	Standard di servizio soggetti a rimborso	29



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE I

1. Premessa

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

Il presente documento risulta inoltre adeguato e rispondente alle seguenti norme:

- a) L. 24.12.2007 n. 244;
- b) Art. 30 della L. 18.06.2009 n. 69;
- c) D.lgs. 20.12.2009 n. 198;
- d) Art. 8 del D.L. 24.01.2012 n. 1.

Tale documento viene applicato nei confronti dell'Utenza dall'Azienda Servizi Integrati S.p.A., Gestore del Servizio Idrico Integrato avuto in affidamento il 25/3/2014 dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia. Il Gestore opera nel territorio degli 11 comuni soci: Caorle, Ceggia, Cessalto, Eraclea, Fossalta di Piave, Jesolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, San Donà di Piave, Torre di Mosto, Zenson di Piave.

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

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

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

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

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

2. La Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta degli Servizi è uno strumento con il quale l'Azienda Servizi Integrati S.p.A. si impegna nei confronti degli Utenti al rispetto di alcuni principi generali e al rispetto della garanzia di specifici livelli aziendali.

Il presente documento sarà soggetto a revisioni periodiche a seguito di modifiche e/o variazioni di rilievo nell'erogazione dei servizi o modifiche del quadro normativo di riferimento.

Le revisioni apportate alla carta e concordate tra gestore ed Autorità competente sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini, utilizzando i canali informativi citati di seguito.



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.

3. Presentazione dell'Azienda

L'Azienda, con sede legale in San Donà di Piave (VE), via Nazario Sauro n. 21, nasce nel 1930 come consorzio tra alcuni Comuni che oggi arriva a comprendere il territorio di S. Donà di Piave, Caorle, Ceggia, Cessalto, Eraclea, Fossalta di Piave, Jesolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, Torre di Mosto e Zenson di Piave.

Il territorio servito si estende per oltre 600 chilometri quadrati, presentandosi con caratteristiche territoriali ed economiche assai differenziate dovute alla presenza, accanto ai comuni dell'entroterra, delle località balneari di Jesolo, Caorle ed Eraclea Mare che ne fanno un'azienda con una forte connotazione anche di tipo stagionale.

Negli anni si sono succedute diverse trasformazioni tra cui quella in Azienda Speciale nel 1995 e in Società per azioni nel 2002. Dal 2006 al 2013 ha fatto parte della Holding Piave Servizi S.c.r.l. uscendone a seguito del passaggio degli Comuni soci dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale al Consiglio di Bacino Laguna di Venezia

4. Definizioni

- ❑ Accettazione del preventivo: è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- ❑ Acquedotto: è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- ❑ Allacciamento idrico: è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti; di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- ❑ Allacciamento fognario: è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- ❑ Atti autorizzativi: sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- ❑ Attivazione della fornitura: è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- ❑ Autolettura: è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- ❑ Autorità: è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95 (AEEGSI);
- ❑ Cessazione: è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- ❑ Contratto di fornitura: del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono: è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio; il contratto di fornitura può essere stipulato anche a distanza o fuori dai locali commerciali del gestore;
- ❑ Contratto a distanza: qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;
- ❑ Data di Invio è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - CARTA DEI SERVIZI

- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- ❑ Data di Ricevimento è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- ❑ Deposito cauzionale: è una somma di denaro che l'utente 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.
- ❑ Depurazione: è il processo di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura agli impianti, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale;
- ❑ Diritto di recesso: consiste nella possibilità per una delle parti contraenti di sciogliere unilateralmente un contratto. Nel caso di stipula del contratto a distanza l'utente ha diritto a recedere dal contratto entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione, come regolato dal D.Lgs. n 21 del 21/02/2014. La volontà di recedere dal contratto va presentata per iscritto.
- ❑ Disattivazione della fornitura: è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- ❑ Ente di governo dell'ambito (o Consiglio di Bacino): è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- ❑ Fognatura: è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- ❑ Gestore: è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- ❑ Giorno feriale: è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- ❑ Giorno lavorativo: è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- ❑ 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;
- ❑ Indennizzo automatico: è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- ❑ Lavoro Semplice: è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- ❑ Lavoro Complesso: è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- ❑ Lettura: è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- ❑ Livello di Pressione: è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- ❑ Livello o Standard Generale di Qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;



- ❑ Livello o Standard Specifico di Qualità: è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- ❑ Misuratore: è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- ❑ Morosità: è la situazione in cui si trova l'utente 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.
- ❑ Operatore: è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- ❑ Portata: è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- ❑ Prestazione: è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- ❑ Punto di Consegna dell'acquedotto: è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- ❑ Punto di Scarico della fognatura: è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- ❑ Reclamo Scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- ❑ Riattivazione: è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- ❑ Richiesta Scritta di Informazioni: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- ❑ Richiesta Scritta di Rettifica di Fatturazione: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- ❑ Servizio Idrico Integrato (SII): è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- ❑ Servizio Telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- ❑ Sportello Fisico: è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- ❑ Subentro: è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- ❑ Tempo per l'ottenimento degli Atti Autorizzativi: è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- ❑ Tipologia d'uso potabile, come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999: è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - ❑ Uso civile domestico;
 - ❑ Uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);



- Altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- Utenza Condominiale: è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- Utente Finale: è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII, 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. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- Voltura: è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo (equivale al solo cambio di intestazione del contratto).

5. Principi Fondamentali

La gestione del servizio idrico integrato si conforma ai principi di qualità del servizio, sostenibilità, responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, distribuzione e consumo di un bene primario qual è l'acqua, nonché del "principio del chi inquina paga".

La gestione del servizio idrico integrato è inoltre svolta da ASI nel rispetto dei principi elencati di seguito.

5.1 Eguaglianza ed imparzialità

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità. Nell'erogazione del servizio non viene fatta nessuna distinzione e viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Particolare attenzione viene data ai cittadini portatori di handicap, agli anziani ed agli utenti appartenenti a fasce sociali deboli. ASI si impegna inoltre ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

5.2 Qualità del servizio e sicurezza

ASI si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme di legge, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino e dei propri dipendenti.

5.3 Continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di ASI (per esempio impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi, mancanza di risorse idriche, ordinanze comunali o regionali) ovvero da interventi programmati sulle reti. L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici e sia privati, e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

5.4 Partecipazione e trasparenza

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge n. 241 del 7 agosto 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005) e dall'apposito Regolamento aziendale. L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. ASI si impegna a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da egli formulate fornendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dai cittadini, dalle associazioni di categoria e dalle associazioni dei consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.



5.5 Cortesia

ASI si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti ed a rendersi disponibile al massimo nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini. Tutti i dipendenti, a contatto con l'utenza, saranno muniti di tesserino di riconoscimento, sul quale saranno riportati il numero di matricola e la fotografia.

5.6 Privacy e trattamento dei dati personali

ASI si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dati personali", consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art.7 del medesimo Decreto.

In particolare, ASI garantisce il rispetto delle disposizioni di legge:

- ❑ nella raccolta, registrazione, trattamento, conservazione e aggiornamento dei dati necessari alla gestione dei rapporti con l'utenza contestuali all'erogazione del servizio in oggetto;
- ❑ nel richiedere all'utenza interessata dati utili alle sole finalità per le quali vengano essi raccolti e trattati;
- ❑ in merito all'informazione scritta od orale che si deve dare all'utente interessato circa finalità e modalità di trattamento dei dati raccolti, natura obbligatoria o facoltativa degli stessi, eventuali altri soggetti o categorie, diversi da ASI, ai quali i dati potrebbero dover essere comunicati, e circa i diritti esercitabili dall'utente interessato.

I dati raccolti potranno essere trasmessi a soggetti terzi esclusivamente al fine di consentire i necessari adempimenti inerenti l'erogazione del servizio per i quali sono stati registrati, (ad esempio stampa e spedizione bollette fatturazione tariffa; eventuali attività di recupero crediti, indagini di *customer satisfaction*, ecc.).

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003, il conferimento dei dati da parte del cliente/utente è facoltativo, l'eventuale rifiuto comporterà però per ASI l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.

Da parte sua l'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003. Eventuali richieste di questa natura devono essere rivolte per iscritto al titolare o al responsabile del dato di ASI (anche attraverso un incaricato aziendale). La presentazione della richiesta può avvenire mediante lettera raccomandata, telefax o posta elettronica. Eventuali richieste formulate oralmente presso gli sportelli devono comunque essere prese in carico e registrate dall'incaricato e trattate come quelle giunte in azienda per iscritto.

5.7 Chiarezza e comprensione dei messaggi

ASI si impegna a garantire procedure amministrative che siano chiare ed il più semplici possibili. ASI pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente, all'uso di un linguaggio che sia comprensibile e che non consenta errate interpretazioni.

5.8 Efficacia ed efficienza

L'impegno di ASI è volto ad un continuo miglioramento del livello di efficacia e del grado di efficienza del servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali operando nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente, e promuovendo attività di formazione ed informazione continue del personale.

5.9 Informazione agli utenti

ASI assicura una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi, tramite appositi avvisi, comunicati sulla stampa locale, opuscoli ed aggiornamento del sito internet. L'azienda assicura un'informazione tempestiva circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del



servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la cui funzionalità viene controllata periodicamente.

5.10 Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità

Nell'espletamento delle proprie attività ASI ha sviluppato un sistema di gestione per la qualità e l'ambiente volto a migliorare il proprio servizio garantendo la soddisfazione dell'utente e la tutela della risorsa idrica il cui uso non controllato potrebbe portare all'esaurimento della risorsa stessa, si rende pertanto necessario promuoverne un uso sostenibile. ASI si impegna ad assicurare la cura ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti ed a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione. Sempre nell'ottica di attenzione all'ambiente ed alla risorsa idrica è altresì importante restituire all'ambiente un'acqua che sia il più vicino possibile a quella prelevata in termini di qualità. L'Azienda si impegna pertanto ad intervenire per la riparazione delle condotte fognarie e a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico. L'Azienda si impegna inoltre a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti di tutte le attività svolte assumendo ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse ed a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Le ditte che svolgono attività per conto di ASI hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità dell'Azienda stessa adottandone prassi operative nel rispetto dell'ambiente.

In particolare ASI si impegna a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale ed energia.

5.11 Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato

Le condizioni generali della fornitura del servizio idrico integrato sono stabilite nei Regolamenti di fornitura di acqua potabile, approvato dal Consiglio di Bacino. I regolamenti sono scaricabili dal seguente link: http://www.asiservizi.it/public/azienda/Regolamenti/Regolamento_del_Servizio_Idrico_Integrato.pdf

SEZIONE II

6. Impegni e standard di qualità

Con la Carta dei Servizi ASI vuole fornire le principali caratteristiche del servizio erogato e delle prestazioni, descrivendo le modalità di esecuzione delle prestazioni ed i relativi tempi (standard di qualità). Gli standard di qualità costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio sia la soddisfazione del cittadino. Gli standard di qualità della presente Carta dei Servizi sono quelli definiti dall'AEEGSI con delibera 655/2015 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)" ed indicano dei tempi massimi (o minimi) entro i quali ASI è tenuta ad effettuare le prestazioni richieste.

Nel calcolo dei tempi vengono presi in considerazione solo i giorni lavorativi e non i giorni di calendario.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'utente, ASI 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 o concordate con lo stesso.

In caso di sfioramento dei suddetti tempi l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico che verrà effettuato nella prima bolletta utile secondo le modalità definite nella delibera di cui sopra. Nella tabella al paragrafo 12, pagina 27, della presente carta, è possibile trovare una sintesi di tutti gli standard con relativi indennizzi.

6.1 Avvio e chiusura del rapporto contrattuale e tempi di fornitura dei servizi richiesti

L'avvio del rapporto contrattuale ha inizio con la richiesta di attivazione/voltura/subentro del servizio idrico integrato da parte dell'utente qualora l'unità abitativa sia già provvista di allacciamento. Ad ogni procedura avviata dall'utente viene assegnato un numero di pratica interna che viene comunicato all'utente e che ne



permette la tracciabilità nel tempo. Similmente nel caso di cessazione del rapporto. Il contratto risulta perfezionato con il pagamento della prima bolletta.

Qualora l'unità abitativa non sia provvista di allacciamento è necessario preventivamente provvedere all'allacciamento alla rete dell'acquedotto ed alla rete fognaria; l'allacciamento alla fognatura pubblica è eseguito in proprio dall'Utente, nel rispetto delle specifiche realizzative definite dal Gestore.

6.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamento alla rete idrica

Si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo per un nuovo allaccio (completa di tutta la documentazione necessaria) e la data di consegna/spedizione (timbro postale) del preventivo stesso al richiedente. Il tempo massimo può cambiare a seconda che sia necessario effettuare un sopralluogo o in seguito a esigenze particolari dell'utente.

Le istruzioni per compilare la richiesta di allacciamento e per la presentazione dei documenti sono disponibili presso il sito internet www.asiservizi.it

All'interno del preventivo verrà anche specificata la tipologia di allaccio previsto a seconda che i lavori siano di tipo semplice o complesso.

- *Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo - 10 giorni lavorativi*
- *Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo - 20 giorni lavorativi*

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

6.1.2 Tempo di esecuzione lavori di nuovo allacciamento alla rete idrica

Si intende il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completa esecuzione di tutti i lavori di predisposizione dell'impianto necessari per poi procedere con la richiesta di attivazione della fornitura del servizio idrico integrato. Il tempo massimo si considera al netto dei tempi necessari per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di altri enti. Il tempo di esecuzione dell'allaccio è diverso a seconda che si tratti di lavoro semplice o complesso.

- *Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico con lavori semplici - 15 giorni lavorativi*
- *Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico con lavori complessi - 30 giorni lavorativi per almeno il 90% delle prestazioni*

6.1.3 Tempo di attivazione della nuova fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura stessa, fatti salvi accordi diversi.

- *Tempo massimo di attivazione nuova utenza - 5 giorni lavorativi*

La richiesta di attivazione può essere presentata tramite e-mail, fax o posta, compilando il modulo scaricabile dal sito di ASI o disponibile presso gli sportelli, ovvero tramite il sito internet dedicato.

6.1.4 Tempo di riattivazione/subentro nella fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura (o la data di ricevimento del contratto in caso di stipula a distanza) e la data di effettiva riattivazione della fornitura stessa, fatti salvi accordi diversi. Sono esclusi i casi in cui per il riavvio siano necessari sopralluoghi e lavori di ricostruzione dell'impianto, anche parziale, per i quali è necessario un preventivo con conseguente esecuzione lavori.

- *Tempo massimo di riattivazione di un'utenza già allacciata - 5 giorni lavorativi*
- *Tempo massimo di riattivazione con modifica della portata del misuratore - 10 giorni lavorativi*



La richiesta di riattivazione/subentro può essere inviata tramite e-mail, fax o posta, compilando il modulo scaricabile dal sito di ASI o disponibile presso gli sportelli, ovvero tramite il sito internet dedicato.

6.1.5 Tempo di disattivazione della fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte dell'utente e la data di disattivazione del servizio. Il tempo massimo di disattivazione può essere superiore in caso di esigenze particolari da parte dell'utente, ovvero qualora non sia resa accessibile a ASI la lettura del contatore.

- Tempo massimo di disattivazione dell'utenza - 7 giorni lavorativi

La richiesta di disattivazione può essere inviata tramite e-mail o posta, compilando il modulo scaricabile dal sito di ASI o disponibile presso gli sportelli, ovvero tramite il sito internet dedicato. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio comporta la sospensione dell'erogazione, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

6.1.6 Tempo di esecuzione voltura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura da parte dell'utente e la data di attivazione del servizio a favore del nuovo utente.

- Tempo massimo di voltura dell'utenza - 5 giorni lavorativi

Al momento della richiesta di voltura il nuovo utente deve comunicare l'autolettura. Nel caso in cui l'autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, ASI è tenuta ad effettuare una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente. Il nuovo utente entrante deve stipulare un nuovo contratto e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative. Nel caso di decesso dell'intestatario del contratto l'erede, o un soggetto convivente, può fare richiesta di voltura a titolo gratuito, presentando domanda su un modulo standard previsto dal gestore e scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici. Qualora la variazione anagrafica fosse comunicata direttamente dal comune per decesso del titolare del contratto ASI provvederà ad effettuare variazione gratuita al convivente erede senza preavviso ma dandone comunicazione scritta. Il nuovo titolare del contratto avrà diritto a 14 giorni di tempo per comunicare il recesso come da decreto 21/2014 indicando il nominativo del soggetto che sarà intestatario del contratto. Nel caso in cui tale intestatario non sia erede convivente la voltura non sarà più a titolo gratuito ma verranno applicati i relativi oneri amministrativi.

Nel caso in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario risulti moroso, ASI ha facoltà di richiedere all'utente finale entrante un'autocertificazione, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito. ASI ha altresì facoltà di non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui venga accertato che l'utente finale subentrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare legata al punto di consegna o di scarico. In questi casi il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento della dichiarazione di estraneità ovvero dell'attestazione dell'avvenuto pagamento delle somme dovute.

6.2 Gestione del rapporto contrattuale

A seguito della richiesta di attivazione del servizio idrico integrato, l'utente stipula con il gestore un contratto di somministrazione. In sede di stipula del contratto all'utente viene richiesta la corresponsione dei seguenti oneri contrattuali:

- marca da bollo di legge ove richiesta
- eventuali oneri di sopralluogo per l'uscita dell'operatore
- deposito cauzionale



6.2.1 Preventivi per l'esecuzione di lavori diversi dai nuovi allacci

La richiesta di preventivazione può essere presentata tramite posta, posta elettronica, sportello fisico e sito internet. I preventivi si distinguono tra standardizzabili e non ed i lavori si distinguono tra lavori semplici e complessi.

6.2.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici e complessi

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di ASI, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio, o messa a disposizione, all'utente finale del preventivo da parte del gestore. Il tempo di preventivazione è differenziato a seconda che sia necessario o meno effettuare un sopralluogo. Per alcune tipologie di lavori può essere previsto un preventivo standard che non necessita di sopralluogo. ASI si impegna a rendere disponibili i preventivi standardizzabili in maniera immediata tramite sportello o sito internet.

- Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo – 10 giorni lavorativi
- Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo – 20 giorni lavorativi

Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile lo standard applicato è quello di preventivazione senza sopralluogo.

- Tempo massimo di risposta alla richiesta di preventivo standard – 10 giorni lavorativi

6.2.3 Tempo di esecuzione lavori

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore. Nel caso in cui il preventivo sia standardizzabile la data di accettazione formale coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro. Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato a seconda che si tratti di un lavoro semplice o di un lavoro complesso. Nel caso in cui per l'esecuzione dei lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione viene calcolato al netto del tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e la data di ottenimento della stessa,

- Tempo massimo di esecuzione lavori semplici – 10 giorni lavorativi
- Tempo massimo di esecuzione lavori complessi – 30 giorni lavorativi per almeno il 90% delle prestazioni

6.3 Accessibilità al servizio

Per lo svolgimento di pratiche, per informazioni, richieste di preventivo, per segnalazioni guasti e disservizi, l'utente può utilizzare i seguenti canali di accesso:

- sportelli fisici aperti al pubblico
- corrispondenza e fax
- sito internet ed e-mail.

6.3.1 Sportelli – Orari di apertura al pubblico

Presso gli sportelli fisici è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette all'attivazione ed 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. Gli sportelli sono ubicati in diverse zone del territorio servito. Gli indirizzi e gli orari sono di seguito riportati:

San Donà di Piave



azienda servizi integrati

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - CARTA DEI SERVIZI

Via Nazario Sauro, 21
Telefono: 0421.4811 (centralino)
Fax: 0421 44196
Segnalazione guasti: 800.553665 (24 ore su 24)
e-mail: info@asibassopiave.it
PEC: asibassopiave@legalmail.it
Sito internet: www.asiservizi.it
Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30
martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30

Jesolo

Via Mameli, 62
Telefono: 0421.4811
Orari di apertura al pubblico: mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Caorle

Via Strada Nuova, 88 – Località Ponte Bianca
Telefono: 0421.4811
Orari di apertura al pubblico: martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00

Negli orari di apertura al pubblico è possibile accedere telefonicamente ai seguenti servizi aziendali: informazioni, predisposizione di pratiche relative a rettifica letture e consumi, richieste di preventivi, ecc. Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità, anche in forma codificata.

Indirizzi ed orari sono costantemente aggiornati e vengono resi noti nelle bollette inviate periodicamente agli utenti e consultabili presso il sito internet di ASI www.asiservizi.it

6.3.2 Sportello telefonico

Per segnalazioni guasti alla rete idrica o alla rete fognaria è attivo il numero verde: **800.553665** attivo 24 ore su 24, mentre per l'autolettura del contatore è attivo il numero verde **800.212742**. Nel caso il sopralluogo tecnico richiesto dall'utente risulti ingiustificato, sarà addebitato in bolletta un importo forfettario per diritto di sopralluogo.

6.3.3 Sito web e sportello on line

Sul sito internet di ASI www.asiservizi.it sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui gli sportelli, la loro ubicazione, i numeri di telefono, la modulistica necessaria per l'attivazione e disattivazione della fornitura, richiesta di preventivo, presentazione reclami scritti, nonché notizie circa eventuali guasti. Sul sito è anche disponibile la presente Carta dei Servizi.

Tramite lo sportello on line è possibile effettuare alcune pratiche, previa registrazione obbligatoria, quali visualizzazione delle proprie fatture, domiciliazione bancaria delle bollette, richiesta di invio delle bollette direttamente sulla propria casella di posta elettronica.

6.3.4 Corrispondenza postale fax ed e-mail

Possono essere richieste via fax e posta ordinaria le seguenti operazioni contrattuali, utilizzando gli appositi moduli scaricabili dal sito internet della società www.asiservizi.it:

- richiesta di attivazione disattivazione volture e subentro
- variazione dati contrattuali per la fornitura del servizio idrico integrato
- reclami
- richieste di informazioni
- richieste di verifica fatturazione.

La modulistica deve essere compilata in tutti i suoi punti, le richieste non complete o mancanti degli allegati indicati come obbligatori non saranno accolte.



La modulistica compilata può essere inviata tramite e-mail info@asibassopiave.it, fax 0421/44196, posta ordinaria indirizzandola a: ASI SpA, Via N.Sauro 21, 30027 San Donà di Piave o consegnata agli sportelli aziendali.

6.3.5 Facilitazioni di accesso per utenti particolari

Per i portatori di handicap, per le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazioni di disagio fisico, sono previste modalità di accesso agli sportelli aziendali adeguate, sono altresì previste corsie preferenziali per donne incinte o per le neomamme.

6.3.6 Tempi di attesa agli sportelli

È il tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello ed il momento in cui viene ricevuto dal personale. I tempi di attesa agli sportelli sono quantificabili in:

- **Tempo medio di attesa allo sportello – 20 minuti**
- **Tempo massimo di attesa allo sportello - 60 minuti per almeno il 95% degli arrivi**

6.3.7 Rispetto degli appuntamenti concordati

ASI, ove necessario per l'esecuzione di una prestazione o per l'effettuazione di un sopralluogo, fissa un appuntamento con l'utente o con un suo delegato. Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente ed il giorno in cui si verifica l'appuntamento. Al tempo massimo di appuntamento è associato uno standard generale. Per le verifiche contatore il tempo per l'appuntamento concordato è di 10 giorni. Sono esclusi gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente per una data che comporta il superamento del periodo massimo sotto definito. Ai fini della verifica del rispetto dello standard, le richieste pervenute entro le ore 18 nei giorni lavorativi saranno trattate come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

- **Tempo massimo per l'appuntamento concordato – 7 giorni lavorativi per almeno il 90% delle singole prestazioni**
- **Tempo massimo per l'appuntamento concordato per la verifica misuratore– 10 giorni lavorativi per almeno il 90% delle singole prestazioni**

6.3.8 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata. Al preavviso di disdetta è associato il seguente standard generale:

- **Preavviso minimo di disdetta dell'appuntamento – 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità per almeno il 95% degli appuntamenti disdetti**

6.3.9 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o della prestazione richiesta. L'utente deve assicurare la disponibilità propria, o di persona da lui delegata, a ricevere l'addetto incaricato del sopralluogo o dell'intervento per tutta la fascia di puntualità concordata. Lo standard specifico associato è:

- **Fascia oraria di puntualità - 3 ore**



6.3.10 Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni

L'utente singolo o le associazioni di consumatori e di categoria possono presentare reclamo nei confronti dell'azienda per atti o comportamenti che abbiano generato un disservizio.

Il reclamo deve riguardare un fatto specifico, oggettivo e debitamente documentato, personale dell'utente (o riferito ad un gruppo di utenti) e deve sempre essere riconducibile ad un disservizio dell'azienda.

Non saranno considerati reclami le lamentele generiche o i giudizi negativi riportati per "sentito dire".

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo o la richiesta di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi devono essere presentati debitamente sottoscritti, al Servizio Clienti di ASI, che ne cura l'iter.

I Reclami possono essere inoltrati nei seguenti modi:

- **personalmente** presso gli sportelli fisici;
- **per iscritto** – inviando una **lettera** a: ASI SpA, Via N.Sauro 21, 30027 San Donà di Piave, o **via fax** al numero 0421/44196 o **via e-mail** scrivendo a asibassopiave@legalmail.it

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto ha diritto in ogni caso a ricevere esaurienti risposte per iscritto entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento. Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato – entro lo standard stabilito – circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione: in caso di reclamo per iscritto viene inviata al cittadino risposta scritta; reclami e segnalazioni presentati allo sportello vengono registrati e archiviati secondo una procedura certificata, ad essi si dà seguito con verifiche o interventi, non verrà dato riscontro scritto.

Tale procedura permette a ASI di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il proprio processo di ascolto all'utenza.

Il tempo di risposta ai reclami scritti ed alle richieste di informazioni scritte è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo o della richiesta di informazioni scritti dell'utente finale e la data di invio all'utente, da parte del gestore, della risposta motivata.

- **Tempo massimo di risposta ai reclami scritti - 30 giorni lavorativi**
- **Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni scritte - 30 giorni lavorativi**

L'utente può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto da ASI disponibile presso gli sportelli o sul sito internet, oppure fornendo almeno i seguenti dati, obbligatori per la presa in carico del reclamo:

- nome e cognome
- codice utente
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale se diverso dall'indirizzo di fornitura o l'indirizzo telematico
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto
- motivo del reclamo.

In caso di un reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, ASI fornirà risposta motivata al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui sopra. Nei confronti del primo firmatario trovano anche applicazione le disposizioni relative allo standard specifico sul tempo massimo di risposta. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, ASI fornirà un'unica risposta motivata a tale associazione ed alla stessa verranno applicate le disposizioni relative all'applicazione dello standard specifico sul tempo di risposta.

In relazione a più reclami che si riferiscano ad un medesimo disservizio ASI adotta le modalità di risposta indicate nell'articolo 51.2 dell'allegato A alla delibera 655/2015 dell'AEEGSI.



6.4 Fatturazioni e misure

6.4.1 Fatturazioni

Tutte le prestazioni relative al servizio idrico integrato (fornitura di acqua potabile, servizi di fognatura e depurazione reflui civili) vengono fatturate secondo la fascia di consumo con la seguente frequenza:

- ogni 3 mesi per consumi inferiori ai 3.000 metri cubi l'anno
- ogni due mesi per consumi superiori ai 3.000 metri cubi l'anno

La fascia di consumo viene calcolata sulla base delle rilevazioni degli addetti ASI e/o su autoletture e comunicazioni da parte dell'utente e viene rivista e comunicata all'utente secondo quanto stabilito dalla delibera 218/2016 dell'AEEGSI.

Tutte le prestazioni per lavori eseguiti su richiesta dell'utente vengono addebitate sia con apposita fattura sia in bolletta.

Il tempo di emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.

- Tempo massimo di emissione della fattura – 45 giorni solari

Il termine di pagamento della bolletta è conteggiato in almeno 20 giorni solari dalla data di emissione.

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la frequenza di fatturazione di cui sopra, tranne che nei casi di fatture che contabilizzano i ricalcoli o di avvio e di cessazione del rapporto contrattuale.

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 o forfettariamente se previsto.

6.4.2 Rilevazioni consumi

La lettura dei contatori è effettuata almeno due volte l'anno per consumi inferiori ai 3.000 metri cubi annui e almeno tre volte l'anno per consumi superiori ai 3.000 metri cubi annui. In caso di impossibilità di lettura del contatore, gli incaricati lasciano una cartolina per l'autolettura che va compilata a cura dell'utente e comunicata telefonicamente attraverso il numero verde **800.212742**, attivo 24 ore su 24 o sul sito internet di ASI.

In caso di mancata lettura del contatore la fatturazione prosegue con stima del consumo sulla base dei dati storici disponibili. Il gestore evidenzia nelle bollette la data dell'ultima lettura ed 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.

È altresì possibile comunicare l'autolettura nelle seguenti modalità:

- direttamente al numero verde: 8000212742 (da cellulare 041-7291123)
- attraverso l'accesso allo sportello on line
- direttamente agli sportelli
- tramite SMS al nr 342.411.2503

6.4.3 Modalità di pagamento di bollette e lavori

ASI mette a disposizione le seguenti modalità di pagamento:

- Bollette servizio idrico*

Le fatture relative al servizio idrico integrato (bollette) possono essere pagate con i seguenti mezzi di pagamento:

- contanti
- assegni circolari o bancari



- carta bancaria e/o carta di credito
- domiciliazione bancaria
- bollettino postale

tramite i seguenti canali

- in contanti e senza oneri aggiuntivi con il bollettino (presente in bolletta) presso le banche convenzionate;
- in contanti con bollettino (presente in bolletta) presso gli uffici postali;
- tramite appoggio automatico in C.C. (mandato SEPA) aperto presso un qualunque Istituto Bancario sul territorio nazionale;
- i correntisti postali titolari di conto BancoPosta possono richiedere la domiciliazione della bolletta, cioè l'addebito diretto in conto

□ Lavori

Le fatture relative a lavori o interventi richiesti dall'utente possono essere pagate mediante bonifico bancario.

Il pagamento dell'importo dovuto e la presentazione della documentazione richiesta danno avvio alla procedura per la realizzazione dei lavori richiesti.

6.4.4 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni

ASI garantisce idonea pubblicità alle tariffe utilizzando tutti i mezzi ed i canali a propria disposizione. Lo stesso dicasi per ogni variazione delle stesse, le quali saranno riportate nella prima bolletta utile.

6.4.5 Monitoraggio e controllo dei consumi

L'utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della protezione del contatore affidatogli 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 **800.553665**, attivo 24 ore su 24. In caso di anomalie, anche potenziali, l'utente potrà chiedere il necessario supporto tecnico rivolgendosi ai nostri operatori.

Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture del contatore per gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.

6.4.6 Rettifiche di fatturazione

Qualora vengano rilevati errori nella fatturazione (in eccesso o in difetto), ASI si impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli.

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di ASI della richiesta scritta dell'utente, relativa ad una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Inoltre, il tempo di risposta alla richiesta di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di richiesta dell'utente di rettifica di fatturazione e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

- Tempo massimo di rettifica di fatturazione - 60 giorni lavorativi
- Tempo massimo di risposta motivata a rettifica di fatturazione - 30 giorni lavorativi per almeno il 95% delle richieste

L'eventuale credito a favore dell'utente verrà accreditato nella prima bolletta utile detraendolo dall'importo addebitato. Nel caso in cui l'importo da accreditare risulti superiore all'importo addebitato in bolletta, o la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto dei termini sopra indicati, il credito verrà rimesso all'utente tramite rimessa diretta solo nel caso in cui tale importo sia superiore ai cinquanta (50) euro.



6.4.7 Rateizzazione

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. ASI riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura. Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- ❑ degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea
- ❑ degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

6.4.8 Morosità

In caso di mancato pagamento delle fatture ASI SpA può procedere alla sospensione del servizio di erogazione dell'acqua secondo le seguenti modalità: 40 (quaranta) giorni dopo la scadenza della bolletta si invia un sollecito, mediante lettera Raccomandata con avviso di ricevimento (nella lettera vengono indicati gli estremi e le diverse modalità con le quali è possibile perfezionare il pagamento e viene fornito il bollettino postale), nella comunicazione verrà anche indicato che nel caso di mancato pagamento si procederà a chiudere/togliere il contatore. Passati 50 (cinquanta) giorni dall'invio della raccomandata ASI può passare a chiudere il contatore in qualunque momento senza ulteriore preavviso. Nel caso l'utente non provveda a regolarizzare il pagamento dopo un mese al massimo si procede a cessare il contratto, rimuovere il contatore ed avviare la procedura di recupero crediti. All'utente verranno addebitati i costi operativi di gestione del processo, nonché tutte le spese amministrative e postali relative alla cessazione ed eventuale riattivazione del contratto.

Tutte le spese amministrative e postali saranno a carico dell'utente.

Qualora l'utente abbia richiesto l'invio della bolletta in formato elettronico la lettera raccomandata sarà preceduta da un avviso di mancato pagamento tramite una e-mail

In caso di mancato pagamento, ovvero di pagamento effettuato dopo il termine indicato in bolletta, l'Azienda ha il diritto, oltre agli importi della fattura, alla corresponsione degli interessi di mora secondo le seguenti modalità:

- ❑ ritardo di 10 giorni: viene imputato un tasso ufficiale di riferimento sul totale fattura per il periodo di ritardo;
- ❑ ritardo superiore ai 10 giorni: viene imputato il tasso ufficiale di riferimento maggiorato di 3,5 punti sul totale fattura, sui giorni di effettivo ritardo.

A seguito della sospensione l'utente dovrà procedere al pagamento di quanto dovuto con i sistemi di cui al paragrafo 7.4.3 "Modalità di pagamento bollette e lavori". Per la riattivazione della fornitura l'utente dovrà presentare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento attraverso uno dei seguenti canali:

- ❑ presso gli sportelli ASI SpA
- ❑ trasmettendo copia via fax al numero 0421 44196
- ❑ trasmettendo una copia a mezzo posta elettronica agli indirizzi: esazioni@asibassopiave.it, o all'indirizzo: info@asibassopiave.it

Nel caso in cui l'utente provveda a regolarizzare il pagamento delle bollette in oggetto tramite bonifico bancario via home banking è necessaria la comunicazione dell'avvenuto pagamento e non la sola presa in carico. La riattivazione della fornitura sospesa avviene, a partire dalla presa visione della ricevuta dell'avvenuto pagamento delle somme dovute, salvo buon fine, entro:

- **Tempo massimo riattivazione fornitura a seguito disattivazione per morosità– 2 giorni feriali**



Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute a ASI oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi vengono considerate come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

6.4.9 Gestione delle perdite occulte

In caso di presunta perdita occulta l'utente può chiedere al gestore un rimborso sui maggiori consumi dovuto alla perdita stessa, se accertata, seguendo le procedure indicate sulla modulistica presente sul sito e a disposizione presso gli 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 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 dell'utente (per esempio da impianti di raffrescamento, frigoriferi, irrigazione, ecc.), consumi per scarico da valvola di troppo pieno, vaschette del WC difettose, ecc.

ASI ha aperto un fondo "fondo gestione perdite occulte" al quale è possibile aderire (e recedere dall'adesione) in qualunque momento compilando il modulo disponibile presso gli sportelli o sul sito internet. Il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, con delibera del Comitato Istituzionale n. 4 del 11.02.2016, ha approvato il nuovo "Regolamento fondo per perdite idriche occulte" dal 1 maggio 2016 ha sostituito completamente il servizio AquAsi. Le informazioni ed i moduli per l'adesione al fondo sono disponibili sul sito internet: www.asiservizi.it alla voce modulistica.

6.4.10 Verifica della funzionalità del contatore

L'utente può chiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore (sia dell'acqua potabile e sia della fognatura); la verifica può avvenire secondo due modalità:

- ❑ prova del contatore a campo: la verifica viene fatta tramite strumentazione portatile presso il luogo in cui è collocato il contatore. Il tempo massimo di risposta della verifica è 10 giorni lavorativi dalla data di richiesta dell'utente.
- ❑ prova presso laboratorio specializzato certificato: la verifica avviene mediante smontaggio, sostituzione e prova presso laboratorio specializzato certificato. In questo caso ASI si impegna a dare riscontro dell'esito della verifica entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento dell'esito stesso dal laboratorio esterno.

Il tempo di verifica è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte di ASI. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del laboratorio esterno è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito e la data di invio della comunicazione all'utente finale, il tempo è differenziato a seconda che la prova venga effettuata sul luogo o presso un laboratorio esterno. Nel caso in cui l'utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica presso il laboratorio esterno, dovrà accordarsi autonomamente con l'ente che effettuerà la verifica.

- **Tempo massimo di verifica della funzionalità del contatore - 10 giorni lavorativi per prova a campo**
- **Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della funzionalità del contatore per prova in loco - 10 giorni lavorativi**
- **Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della funzionalità del contatore per prova presso laboratorio esterno - 30 giorni lavorativi**

Nel caso in cui il contatore funzionasse regolarmente, le spese di verifica sono a carico dell'utente. In caso contrario le spese sono a carico dell'azienda che provvede alla sostituzione e alla ricostruzione dei consumi nel periodo di presupposto cattivo funzionamento.

Se dalla verifica risultasse una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza di errore del $\pm 5\%$) ASI provvederà alla sostituzione gratuita dello stesso. Il tempo di sostituzione del misuratore non



funzionante è il tempo intercorrente tra la data di invio all'utente dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire lo stesso. ASI si riserva la facoltà di procedere alla sostituzione del contatore contestualmente alla verifica.

- Tempo massimo di sostituzione del contatore – 10 giorni lavorativi

Al gestore è data comunque facoltà di sostituire il contatore al momento della verifica dello stesso.

Nel caso il contatore risultasse non accessibile ASI comunicherà la data e l'ora della sostituzione applicando le disposizioni relative agli appuntamenti concordati. L'utente ha facoltà di concordare un appuntamento diverso entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.

Infine, ASI provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o addebito) in base alla media dei consumi storici degli ultimi tre anni. In mancanza di questi sulla base dei consumi medi ed annui dell'utenza della stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione.

6.4.11 Verifica del livello di pressione

Qualora l'utente desiderasse verificare il livello di pressione dell'acqua (così come definito dalla normativa vigente) presso il punto di consegna, ASI provvede a effettuare questa misurazione entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento la data di inizio della prova di pressione. ASI si impegna inoltre a comunicare entro 10 giorni dalla data dell'effettiva verifica l'esito della stessa. Qualora la verifica della pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica la data di fine della prova di pressione.

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 il livello di pressione non rientrasse nei limiti previsti dalla normativa, ASI si impegna a risolvere il problema nel minor tempo possibile compatibilmente con le condizioni infrastrutturali; nel caso in cui invece il livello di pressione risultasse in linea con quanto previsto il costo della verifica sarà a carico dell'utente.

- Tempo massimo di verifica del livello di pressione - 10 giorni lavorativi
- Tempo massimo comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione - 10 giorni lavorativi

Qualora, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il gestore può addebitare all'utente i costi dell'intervento.

6.5 Continuità del servizio

6.5.1 Continuità e servizio di emergenza

ASI si impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate. Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni, ASI 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. ASI, in caso di interruzioni, fornirà adeguate e tempestive informazioni all'utente. In caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, secondo le disposizioni dell'Autorità competente.



6.5.2 Interruzioni con preavviso per lavori programmati

In caso di lavori programmati sulle reti e sugli impianti, che comportino una sospensione nell'erogazione del servizio di erogazione dell'acqua potabile, ASI si impegna a rispettare i seguenti standard:

- Tempo minimo di preavviso di sospensione della fornitura agli utenti - 48 ore
- Tempo massimo di durata della sospensione del servizio - 24 ore

Il tempo decorre dalla sospensione del servizio. Il preavviso viene dato tramite l'affissione di moduli prestampati dove viene indicato il giorno e la fascia oraria dell'interruzione programmata. I moduli vengono affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso/lettura, all'ingresso delle unità immobiliari e, in casi particolari, il preavviso viene dato direttamente all'utenza ed eventualmente anche a mezzo stampa.

6.5.3 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.

6.5.4 Tempo di risposta a chiamate di pronto intervento

ASI dispone di un servizio gratuito di pronto intervento e di reperibilità per la segnalazione di disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura. Il servizio è gratuito da rete fissa e mobile ed è attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 al numero verde: **800.553655**

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. Al tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è applicato il seguente standard generale:

- Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento - 120 secondi per almeno il 90% delle prestazioni

6.5.5 Situazioni di pericolo o rischio di danni gravi

ASI dispone di squadre operative per il pronto intervento attive tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24. Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato. Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Lo standard associato è:



- Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento in caso di pericolo – 3 ore per almeno il 90% delle prestazioni

Si precisa che nel caso di più segnalazioni di situazioni di emergenza o disservizio contemporanee che potrebbero comportare ritardi negli interventi già concordati, l'utente viene tempestivamente informato sui tempi previsti e sul comportamento da tenere. In caso di eventi accidentali ed imprevedibili o di condizioni meteorologiche particolarmente avverse, i tempi di intervento e quelli di ripristino del servizio potranno subire delle variazioni.

SEZIONE IV

7. Informazioni e rapporti con l'utente

7.1 Accesso all'informazione

ASI 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 possano interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- sportelli
- sito internet
- portale web
- bollette ed allegati
- organi di informazione
- riviste brochure e opuscoli informativi
- visite presso gli impianti
- campagne di informazione speciali
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del gestore.

Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono:

- disponibili presso gli sportelli aziendali
- scaricabili dal sito internet.

7.2 Informazioni all'utente

ASI assicura all'utente la costante informazione su tutte le procedure ed iniziative aziendali che lo riguardano. La comunicazione di ASI si articola in:

- Informazioni sulla qualità dell'acqua e dei processi ambientali
ASI assicura la corrispondenza della qualità dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge con un sistema di monitoraggio continuo su tutti i principali parametri chimico - fisici e biologici.
I valori medi dei principali parametri relativi all'acqua erogata sono resi noti al pubblico periodicamente tramite pubblicazione sul sito internet www.asiservizi.it
- Informazioni relative al rapporto contrattuale
ASI informa costantemente gli utenti relativamente alle tariffe in vigore, alle modalità di stipulazione dei contratti, alle variazioni relative a qualunque aspetto del rapporto contrattuale (orari di apertura al pubblico, regolamento di fornitura, modalità di fatturazione, di pagamento, procedure di morosità, ecc.) e alle procedure per l'inoltro dei reclami.
Queste informazioni sono diffuse sia attraverso comunicazioni personalizzate (ad esempio: messaggi in bolletta), sia attraverso materiale divulgativo presente negli uffici aperti al pubblico, sia attraverso mezzi di comunicazione a più ampio respiro (come stampa locale, ecc). ASI si impegna inoltre a mettere a disposizione di tutti gli utenti copia della vigente Carta dei Servizi e copia dei vigenti Regolamenti di fornitura acqua potabile e di fognatura.



- ❑ Informazioni di servizio relative ai lavori
ASI provvede ad informare tempestivamente gli utenti relativamente ai lavori in corso che possano procurare disagi o disservizi ed in particolare:
 - a) nel caso di lavori di manutenzione programmata sugli impianti e sulle reti di distribuzione dell'acqua e della fognatura che comportino una sospensione temporanea del servizio o un'interruzione viaria, gli utenti interessati vengono avvertiti con avvisi affissi all'esterno delle proprietà. Se la zona interessata ai lavori è ampia (rioni, quartieri, ecc.), ASI provvede a diffondere avvisi e comunicati anche attraverso la stampa locale.
 - b) in caso di interventi di emergenza sulla rete idrica o in caso di incidenti che esigono un'interruzione immediata dell'erogazione dell'acqua, gli utenti interessati vengono avvisati tempestivamente con i mezzi più opportuni ed efficaci, in relazione alla gravità del guasto e all'ampiezza della zona interessata. La possibilità di avvisare gli utenti può essere limitata dalle condizioni tecnico-operative dell'intervento.
- ❑ Comunicazione di carattere istituzionale
ASI è un'azienda attenta alla salvaguardia dell'ambiente e promuove la sensibilizzazione dei cittadini in merito. In particolar modo realizza campagne informative sul risparmio idrico, sulla qualità dell'acqua e sulla salvaguardia dell'ambiente dall'inquinamento. Per quanto riguarda il mondo della scuola, l'azienda collabora con i Comuni serviti nella realizzazione di progetti educativi sul tema della risorsa acqua, sull'interazione tra acqua, uomo e territorio.
In tutte le sue attività di informazione e comunicazione, ASI si ispira a criteri di chiarezza e comprensibilità.

7.3 Comportamento del personale ASI

Tutto il personale ASI è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente e a migliorare la qualità dei servizi erogati.

ASI cura la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti dettati da cortesia e professionalità. Il personale di ASI è tenuto a dichiarare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto sia nelle comunicazioni telefoniche. Gli incaricati ASI del servizio idrico che hanno rapporti con il pubblico sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.

L'utente può chiedere, in occasione di visite a domicilio, il tesserino personale del dipendente.

Tutti i dipendenti ASI sono altresì tenuti al rigoroso rispetto dei principi enunciati dal Codice Etico adottato dall'Azienda

7.4 Richieste e partecipazione dell'utente

L'utente può presentare per iscritto richieste di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Le richieste possono essere presentate presso gli sportelli di ASI, o inviate **via fax** al numero 0421.44196 o **via e-mail** scrivendo asibassopiave@legalmail.it.

L'utente, singolo o associato, può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi, previsto dalla legge 241 del 7-8-1990.

ASI, per favorire la partecipazione degli utenti e per informare sulla qualità e sui meccanismi di funzionamento dei servizi, può organizzare periodicamente conferenze con le organizzazioni rappresentative degli utenti e con le varie realtà istituzionali.

7.5 Trattamento dei dati

ASI 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. È quindi consentito il trattamento dei dati in possesso del gestore per:

- ❑ esigenze legate alla stipula del contratto
- ❑ 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

Il trattamento può altresì 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 all'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 o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso.

7.6 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

ASI, al fine di verificare la qualità dei servizi resi ed il grado di soddisfazione dell'utente si avvale di tutte le opportunità di dialogo.

A tale scopo effettua periodicamente indagini, svolte da una ditta esterna ed indipendente, sulla soddisfazione dell'utente.

I risultati delle indagini possono essere resi noti ai cittadini attraverso opportune forme di comunicazione.

7.7 Semplificazione delle procedure aziendali

ASI, per favorire i rapporti e le relazioni con l'utente, si impegna a semplificare al massimo le procedure aziendali, mediante l'adozione, dove necessario, di moduli, prestampati, ecc.

Nei rapporti contrattuali con l'utente ASI applica le disposizioni legislative sulla semplificazione amministrativa che prevedono la possibilità per l'utente di ricorrere all'autocertificazione o all'autodichiarazione.

8. 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. Nel caso in cui l'utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione può inoltrare in forma scritta formale reclamo.

8.1 Procedura di reclamo

L'Utente può presentare reclamo scritto utilizzando i canali descritti al punto 8.2.11 "Gestione dei reclami e delle richieste di informazione" ovvero tramite posta o fax, posta elettronica certificata (PEC), sito on line. Affinché un reclamo scritto possa essere preso in carico l'utente dovrà fornire i seguenti dati obbligatori:

- nome e cognome
- codice utente (presente sulla bolletta)



- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono)
- motivo del reclamo

ASI, effettuati gli accertamenti necessari, riferisce l'esito all'utente entro i tempi previsti dalla presente Carta.

8.2 Altri organi di tutela e controllo: Consiglio di bacino e l'AEEGSI

In data 17 dicembre 2012 è stato costituito il Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia" che subentra all'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO)¹, ente sovra-territoriale con finalità di programmazione e controllo sul servizio idrico integrato erogato nel territorio afferente alla Laguna di Venezia

A questo Ente d'Ambito possono essere indirizzate osservazioni critiche, segnalazioni e reclami riguardanti i contenuti della presente Carta dei Servizi e sull'operato di ASI SpA.

Con il decreto-legge n. 201/11 (cd. "Salva-Italia"), convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, L. 22.12.2011 n. 214, sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG). Infatti, l'articolo 21, comma 19, prevede in particolare 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.*"

In particolare, l'Autorità deve "*garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza*" nei settori dell'energia elettrica e del gas, nonché assicurare "*la fruibilità e la diffusione [dei servizi] in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori...*". Il sistema tariffario deve inoltre "*armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse*".

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) cause 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/assemblee sindacali.

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 e ai soggetti interessati.

¹ La legge n. 42 del 26.3.2010 (che ha convertito con modificazioni il DL. 25 gennaio 2010, n. 2 il quale ha inserito l'art. 186 bis alla "Legge Finanziaria" 191/2009) ha stabilito la soppressione delle "Autorità d'Ambito Territoriale di cui agli articoli 148 e 201 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152" e successive proroghe (DL. del 29 dicembre 2010, n. 225; DPCM del 25/03/2011). Legge Regionale. 27.04.2012, n. 17, "Disposizioni in materia di risorse idriche", ha riattribuito a nuovi enti denominati consigli di bacino le funzioni proprie delle Autorità d'Ambito Territoriali Ottimali del Servizio Idrico Integrato (SII).



8.5 Indennizzo

A fronte di un mancato rispetto da parte dell'Azienda degli standard specifici di qualità riportati nella tabella presente nella Carta dei Servizi è previsto un indennizzo automatico base pari a 30€ corrisposto all'utente nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 giorni dalla richiesta. Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica-

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente (a partire dal 01.01.2018) in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici o generali come previsti dalla presente Carta, le richieste pervenute oltre le ore 18.00 dei giorni lavorativi saranno trattate da ASI come pervenute il primo giorno lavorativo successivo, il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui il mancato rispetto degli standard specifici e generali sia dovuto a:

- ❑ cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento degli atti autorizzativi;
- ❑ cause imputabili all'utente, inclusa l'inaccessibilità del contatore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

Inoltre, l'indennizzo automatico non è dovuto:

- ❑ nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- ❑ in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contenenti le informazioni minime previste.

Nei casi in cui l'utente risulti moroso l'erogazione dell'indennizzo viene sospesa fino al pagamento delle somme dovute.

9. 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 (verificare).
- ❑ 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 di acqua erogata 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). È 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.
- ❑ L'erogazione del servizio può essere sospesa nei seguenti casi:
 - modifiche eseguite sugli impianti del gestore senza preventiva autorizzazione da parte del gestore stesso;
 - manomissione dei sigilli del contatore;
 - subentri senza sottoscrizione del contratto;
 - mancati pagamenti.

10. Informazioni sulle voci presenti in bolletta

- ❑ Quota servizio di acquedotto: tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la disinfezione o potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai metri cubi 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. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai metri cubi di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 metri cubi di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 metri cubi.
- ❑ 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 metri cubi di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 metri cubi di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 metri cubi.
- ❑ 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.
- ❑ 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 metri cubi fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al cliente sulla base del suo consumo medio giornaliero.

11. Informazioni su unità di misura, letture e consumi

- ❑ Metro cubo (mc): il metro cubo (mc) è l'unità di misura 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 dall'utente finale e comunicato al gestore.
- ❑ Consumi rilevati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, 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): indica la fornitura di acqua ad utenze domestiche esclusi i condomini. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.
- ❑ Tipologia di fornitura usi domestici condominiali: indica la fornitura di acqua ad utenze plurime 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 usi civili non domestici: indica la fornitura di acqua ad utenze pubbliche tipo scuole, ospedali, caserme, edifici comunali, impianti sportivi, aeroporti, stazioni
- ❑ Tipologia di fornitura altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc.): indica la fornitura di acqua a tutte le altre utenze non indicate nei punti precedenti (es industriale...).

12. Standard di servizio soggetti a rimborso

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva, a garanzia della qualità dei servizi resi. L'impegno del gestore si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato.

Gli standard possono essere "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese, o "specifici", quindi verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni. Solo gli standard specifici possono essere oggetto di indennizzo.

Fattore	Definizione dello standard	Standard	Tipologia	Riferimento	Indennizzo
Avvio e chiusura del rapporto contrattuale: preventivazione lavori	Tempo massimo di preventivazione per allacciamento alla rete idrica senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.1.1	30€
	Tempo massimo di preventivazione per allacciamento alla rete idrica con sopralluogo	20 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.1.1	30€
Avvio e chiusura del rapporto contrattuale: esecuzione lavori	Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica con lavori semplici	15 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.1.1	30€
	Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica con lavori complessi	30 giorni lavorativi	Generale	Paragrafo 6.1.2	-
Avvio e chiusura del rapporto contrattuale: attivazione nuova	Tempo massimo di attivazione nuova	5 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.1.3	30€



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - CARTA DEI SERVIZI

<i>rapporto contrattuale: attivazione riattivazione subentro disattivazione voltura</i>	<i>utenza</i> <i>Tempo massimo di riattivazione /subentro</i>	5 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.1.4	30€
	<i>Tempo massimo di riattivazione con modifica di portata che non preveda lavori complessi</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.1.4	30€
	<i>Tempo massimo di disattivazione</i>	7 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.1.5	30€
	<i>Tempo massimo di esecuzione voltura</i>	5 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.1.6	30€
<i>Gestione del rapporto contrattuale</i>	<i>Tempo massimo di preventivazione lavori senza sopralluogo</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.2.2	30€
	<i>Tempo massimo di preventivazione lavori con sopralluogo</i>	20 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.2.2	30€
	<i>Tempo massimo di risposta alla richiesta di preventivo standard</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.2.2	30€
	<i>Tempo massimo di esecuzione lavori semplici</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.2.3	30€
	<i>Tempo massimo di esecuzione lavori complessi</i>	30 giorni lavorativi	Generale	Paragrafo 6.2.3	-
<i>Accessibilità al servizio</i>	<i>Tempo medio di attesa allo sportello</i>	20 minuti	Generale	Paragrafo 6.3.6	-
	<i>Tempo massimo di attesa allo sportello</i>	60 minuti	Generale	Paragrafo 6.3.6	-
<i>Accessibilità al servizio: appuntamenti</i>	<i>Tempo massimo per l'appuntamento concordato</i>	7 giorni lavorativi	Generale	Paragrafo 6.3.7	-
	<i>Tempo massimo per l'appuntamento concordato per la verifica del misuratore</i>	10 giorni lavorativi	Generale	Paragrafo 6.3.7	-
	<i>Preavviso minimo di disdetta dell'appuntamento</i>	24 ore	Generale	Paragrafo 6.3.8	-
	<i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati</i>	3 ore	Specifico	Paragrafo 6.3.9	30€
<i>Accessibilità al servizio: gestione reclami e richieste informazioni scritti</i>	<i>Tempo massimo di risposta ai reclami scritti</i>	30 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.3.10	30€
	<i>Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni scritte</i>	30 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.3.10	30€
<i>Fatturazioni e</i>	<i>Rispetto periodicità</i>		Specifico	Paragrafo	30€



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - CARTA DEI SERVIZI

misure, morosità, verifica contatore e verifica pressione	<i>fatturazione</i>			6.4.1	
	<i>Tempo massimo di emissione della fattura</i>	45 giorni solari	Specifico	Paragrafo 6.4.1	30€
	<i>Tempo massimo di rettifica di fatturazione</i>	60 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.4.6	30€
	<i>Tempo massimo di risposta a richiesta di rettifica di fatturazione</i>	30 giorni lavorativi	Generale	Paragrafo 6.4.6	-
	<i>Tempo massimo riattivazione fornitura a seguito disattivazione per morosità</i>	2 giorni feriali	Specifico	Paragrafo 6.4.8	30€
	<i>Tempo massimo per verifica contatore in loco</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.4.10	30€
	<i>Tempo massimo comunicazione esito verifica contatore prova in loco</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.4.10	30€
	<i>Tempo massimo comunicazione esito verifica contatore prova in laboratorio esterno</i>	30 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.4.10	30€
	<i>Tempo massimo sostituzione contatore malfunzionante</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.4.10	30€
	<i>Tempo massimo di verifica del livello di pressione</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.4.11	30€
	<i>Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 6.4.11	30€
	Continuità del servizio	<i>Tempo minimo di preavviso sospensione fornitura agli utenti per lavori programmati</i>	48 ore	Generale	Paragrafo 6.5.2
<i>Tempo massimo di durata della sospensione della fornitura</i>		24 ore	Generale	Paragrafo 6.5.2	-
<i>Tempo massimo di risposta alle chiamate di pronto intervento</i>		120 secondi	Generale	Paragrafo 6.5.4	-
<i>Tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento in caso di pericolo</i>		3 ore	Generale	Paragrafo 6.5.5	-